

# Arbetsätt avvikelser och synpunkter och klagomål

Avvikelse avser både rapportering av vårdskador och missförhållande samt synpunkter och klagomål. I syfte att öka kvaliteten och säkerheten inom socialförvaltningen rapporterar alla som arbetar i vård och omsorg avvikande händelser (avvikelse). Avvikelse rapporteras för att ta reda på vad som har hänt, varför det har hänt och vad vi kan göra för att minimera riskerna för att det ska hända igen.

**Rapportera:** Alla medarbetare är ansvariga för att rapportera när de uppmärksammar en oönskad händelse eller en risk.

**Mottagande/inleda:** Enhetschef ansvarar för att rapporterade avvikelser tas emot och beslut fattas om att inleda utredning eller avsluta utan utredning inom **3 dagar** från när avvikelserna inkommit.

**Utreda:** Enhetschef ska inom **2 månader** utrett klart samt avslutat avvikelser (dvs identifierat orsaker, riskbedömt, satt in åtgärder på kort/lång sikt och avslutat utredning). Avdelningschef ansvarar precis på samma sätt som enhetschef om avvikelserna är ställd till dem (ex. om enhetschef är involverad i händelse, något övergripande inom avdelningen)

**Anmälan:** Omedelbar kontakt med SAS/MAS/MAR för stöd gällande bedömning om anmälan till IVO tas vid;

- allvarlighetsgrad 4
- sannolikhetsgrad 4
- riskvärde 9–16

Bedöms händelsen som allvarlig ansvarar SAS/MAS/MAR för att göra anmälan och informera förvaltningschef och nämndsordförande. Enhetschef är fortsatt ansvarig för utredning men med stöd av SAS/MAS/MAR. Allvarlig händelse som rör flera avdelningar är SAS/MAS/MAR sammanställande till och ansvarar för att alla delar finns med och tagits ställning till.

**Introduktion:** SAS/MAS/MAR ansvariga för att vid introduktion informera om avvikelserprocessen och dess dokument, samt kortare genomgång av hur avvikelssystemet fungerar. För vidare utbildning ansvarar avdelningarna för detta själva, men möjlighet finns att bjuda in SAS/MAS/MAR till verksamhetsmöten för dialog.

**Privata utförare:** Privata utförare följer samma avvikelshantering som kommunens egenregi, oavsett verksamhetssystem.

**Synpunkter och klagomål:** Hanteras och utreds på samma sätt som avvikelser.

## Sammanställd analys av händelser

Sammanställningar och analyser av samtliga avvikelser är ett viktigt arbete i kartläggning av brister i verksamhetens kvalitet samt med syftet att kunna vidta åtgärder för att säkra verksamheten. Detta arbete ska utföras på samtliga organisatoriska nivåer.

### Sammanställd analys på enhetsnivå

**Varför:** Syftet med att göra sammanställningar och analyser av avvikelser på enhetsnivå är att enheten fortlöpande ska kunna bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister på enhetens kvalitet, kunna se mönster och/eller trender som indikerar brister samt vidta åtgärder i syfte att säkra enhetens kvalitet.

Analys sker på både avvikande händelser enligt SoL/LSS/HSL samt synpunkter och klagomål.

**Ansvar:** EC (enhetschef).

**Frekvens:** Skriftliga sammanfattande analyser genomförs 2 tillfällen per år dvs delår och helår

**När:** Deadline för analys fastställs enligt årshjul (juli/december)

**Dokumentation:** Analyserna dokumenteras i Hypergene

### Sammanställd analys på verksamhetsnivå

**Varför:** Syftet med att göra sammanställningar och analyser av avvikelser på verksamhetsnivå är att verksamheten fortlöpande ska kunna bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetsområdets kvalitet, kunna se mönster och/eller trender som indikerar brister i verksamhetsområdets kvalitet samt vidta åtgärder i syfte att säkra verksamhetsområdets kvalitet.

Analys sker på både avvikande händelser enligt SoL/LSS/HSL samt synpunkter och klagomål.

**Ansvar:** AC (avdelningschef)

**Frekvens:** Skriftliga sammanfattande analyser genomförs 2 tillfällen per år dvs delår och helår

**När:** Deadline för analys fastställs enligt årshjul (augusti/januari)

**Dokumentation:** Analyserna dokumenteras i Hypergene

### **Sammanställd analys på förvaltningsnivå**

**Varför:** Syftet med att göra sammanställningar och analyser av avvikelser på förvaltningsnivå är att fortlöpande kunna bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister på förvaltningens övergripande kvalitet, kunna se mönster och/eller trender som indikerar brister i kvaliteten på förvaltningsnivå samt vidta åtgärder i syfte att säkra förvaltningens kvalitet.

Analys sker på både avvikande händelser enligt SoL/LSS/HSL samt synpunkter och klagomål.

**Ansvar:** MAS, MAR, SAS, rapporterar upp till ledningsgrupp och för gemensam dialog.

**Frekvens:** Skriftliga sammanfattande analyser genomförs 2 tillfällen per år dvs delår och helår med utgångspunkt från verksamhetsanalyserna.

**När:** Deadline fastställs enligt årshjul (september och februari)

**Dokumentation:** Analyserna dokumenteras i Hypergene

### **Privata utförare**

Privata utförare följer samma flöde som kommunens organisation dvs delår och helår

## **Återkoppling/ lärande på alla nivåer**

### **Enhetsnivå**

Varje enhetschef arbetar med sina avvikelser på sin enhet utifrån ovan framtagna beskrivningar samt genom att delge dokumentation av sina resultat till sin avdelningschef. Resultat från analyser ska delges medarbetare kontinuerligt i den månatliga systematiska uppföljningsprocessen samt mer utförligt och dokumenterat 2 gånger om året. Observera att återkopplingen bör avse både enhets-, verksamhets- och förvaltningsövergripande analyser i den mån det kan bedömas som relevant för enheten.

## **Verksamhetsnivå**

Varje avdelningschef arbetar med resultaten från sin verksamhet utifrån ovan framtagen beskrivning samt genom att delge dokumentation från sin verksamhet till MAS, MAR, SAS.

Resultat från analyser på verksamhetsnivå ska delges enhetschefer kontinuerligt i den månatliga systematiska uppföljningsprocessen samt mer utförligt och dokumenterat 2 gånger om året. Även resultat från den förvaltningsövergripande analysen ska återkopplas till enhetschefer då dessa är färdigställda.

## **Förvaltningsnivå**

MAS, MAR, SAS sammanställer och analyserar åtgärder och resultat två ggr/år vilka presenteras för förvaltningsledningsgruppen.

## **Årssammanställning och analys**

Varje år presenteras en helårsanalys i kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse för det gångna året. I berättelserna beskrivs det hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår, vilka åtgärder som har vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet samt vilka resultat som har uppnåtts. En förutsättning för att årsanalyserna ska bli bra är att enhets och verksamhetsanalyser finns till grund för detta arbete.

## **Privata utförare**

Privata utförare följer samma flöde som kommunens organisation och lämnar in underlag till kvalitetsberättelse enligt årshjul, samt sin patientsäkerhetsberättelse senast 1 mars.