



VARBERGS  
KOMMUN

# Manual LifeCare avvikelse SoL/LSS, lex Sarah, klagomål & synpunkter

---

UTREDA LEX SARAH, ANNAN AVVIKELSE SOL/LSS  
SAMT KLAGOMÅL & SYNPUNKTER

Anne Göransson, SAS

SOCIALFÖRVALTNINGEN, KVALITETSSTAB | DATUM: 2024-02-19

## Innehållsförteckning

Manual för utredare av avvikelse SoL/LSS samt klagomål och synpunkter .....	2
Rapportera .....	2
Ta emot en rapport .....	2
Ändra Rapporttyp .....	4
Ändra organisation.....	4
Ta emot rapport.....	4
Mottagen rapport – dela rapport .....	4
Beslut att ej inleda utredning .....	5
Inled utredning.....	6
Flik Utredningsuppgifter .....	6
Utredare och medutredare .....	6
Lagrum och Klassificering av avvikelse.....	7
Analys - Sannolikhet/Allvarlighetsgrad .....	7
Utreda rapport om avvikelse SoL/LSS .....	9
Flik Dokumentation .....	9
Utredningsförfarande.....	9
Ny anteckning.....	10
Nytt Dokument - utredningsmallar .....	10
Välj mall .....	10
Utredningsdokument med beslutsfattare .....	11
Identifierade orsaker / Bedömning / Beslut.....	11
Infoga dokument .....	12
Flik Åtgärder .....	13
Registrering av åtgärder .....	13
Uppföljning av åtgärd.....	14
Flik Samtycken.....	15
Flik Statistik.....	15
Avsluta utredning.....	16
Avsluta avvikelse.....	17
Händelseförteckning.....	17
Söka efter avvikelserapporter .....	17

# Manual för utredare av avvikelser SoL/LSS samt klagomål och synpunkter

Denna manual beskriver det praktiska tillvägagångssättet för att utreda SoL/LSS avvikelser samt klagomål och synpunkter i Lifecare. Att hantera såväl SoL/LSS avvikelser som klagomål och synpunkter är en viktig del i det systematiska kvalitetsarbetet och utgör underlag för utveckling och förbättring av verksamheten. Såväl utredning som åtgärder ska syfta till utveckling av verksamheten och en ökad upplevd kvalitet för den enskilde.

Arbetsättet för avvikelshantering utgörs av en process i fyra steg. Varje steg är avgörande för att få till en korrekt avvikelshantering som bidrar till det systematiska förbättringsarbetet.

RAPPORTERA	UTREDA	ÅTGÄRDA	FÖLJA UPP OCH AVSLUTA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vad har hänt?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Varför hände det?</li><li>• Innebar händelsen ett missförhållande eller risk för ett missförhållande? (JA/NEJ)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vad krävs för att samma sak inte ska hända igen?</li><li>• Hur ska det följas upp?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Har åtgärderna utförts?</li><li>• Har de haft avsedd effekt?</li></ul>

## Rapportera

All personal som utför socialtjänst är skyldig att rapportera händelser som har medfört eller hade kunnat medföra ett missförhållande eller risk för missförhållande. Syftet med rapporten är att redogöra för VAD som inträffat.

Rapportering görs i rapportformulär som nås via ”mina verktyg” på medarbetarwebben, mobilapp eller actionknapp (grön box) i avvikelseprocessen eller huvudprocesserna.

## Ta emot en rapport

När en ny SoL/LSS-avvikelse rapporterats till organisation/avdelning/enhet, får ansvarig chef en e-post avisering att det finns en ny avvikelse att ta emot och utreda. Ta för vana att se e-post aviseringen som en påminnelse och logga snarast in i LifeCare för att ta del av rapporten. Första sidan är en översiktsbild över ”Mina” och ”Organisationens” avvikelser. Beroende på tilldelade behörigheter i organisationen ser bilden olika ut mellan användare. Framför allt skiljer sig antalet avvikelser. Du kan även logga in i LifeCare avvikelser genom att välja utreda missförhållande eller LifeCare handläggare i menyn under mina verktyg på medarbetarwebben.

Under rubriken ”SoL/LSS” finns alla nya rapporter, mottagna rapporter och utredningar. Under rubriken ”Klagomål och synpunkter” finns på motsvarande sätt alla aktuella rapporter och utredningar.

Denna manual går igenom de olika stegen då du ska hantera och utreda en avvikelserapport SoL/LSS. Hantering av ”Klagomål och synpunkter” i LifeCare är i stora delar densamma och omfattar samma delar såsom dokumentation, åtgärder, statistik, utredningsuppgifter.

**Mina Avikelser**

- Åtgärder**
  - 4 Genomförande av åtgärd
  - 4 Uppföljning av åtgärd
- Utredningar**
  - 2 SoL/LSS
  - 0 Klagomål och synpunkter
  - 1 Vårdskador

**Organisationens Avikelser**

- SoL/LSS**
  - 1 Nya rapporter Lex Sarah
  - 1 Mottagna rapporter Lex Sarah
  - 15 Nya rapporter Annan avvikelse
  - 17 Mottagna rapporter Annan avvikelse
  - 15 Utredningar
- Klagomål och synpunkter**
  - 0 Nya rapporter
  - 13 Mottagna rapporter
  - 27 Utredningar
- Vårdskador**

Klicka på den rapport du ska hantera.

**Rapporter**

Funna poster: 15

SoL/LSS Annan avvikelse Inkommen

Skapat datum	Rapportnummer	Rapporttyp	Diarienummer	Diarienummer i annat system	Status	Organisationsnamn	Nämnd	Utredare	Medutredare
2023-03-07	6630	SoL/LSS Annan avvikelse			Inkommen	TEST Testorganisation	Testnämnd		

Rapporten har status inkommen. Via utskriftssymbolen uppe till höger kan rapporten skrivas ut. Läs rapporten för att ta del av händelsen. Skulle rapporten inte tillhöra rätt organisation, ändras detta i nästa steg. Klicka på "Ta emot rapport" för att komma vidare.

**Rapport : 6630 SoL/LSS Annan avvikelse**  
 Rapport datum: 2023-03-07  
 Status: Inkommen

**Ta emot rapport**

**Rapport**

**Diarienummer**  
Saknas

**Diarienummer i annat system**  
Saknas

**Nämnd**  
Testnämnd

**Organisation**  
TEST Testorganisation

**Datum då händelsen inträffade**  
2023-03-01

**Klockslag då händelsen inträffade**  
05.00

**Datum då händelsen uppmärksammats**  
2023-03-01

**Klockslag då händelsen uppmärksammats**  
07.00

**Beskrivning**  
När jag skulle hjälpa X ur sängen på morgonen berättade X att hon larmat tre gånger sedan kl. 05.00 eftersom hon behövde hjälp med att gå på toaletten. Ingen hade besvarat något av larmen. X kände sig mycket orolig och otrygg med att ingen besvarat larmet.

**Var inträffade händelsen?**  
I X lägenhet.

**Vilka konsekvenser har eller hade händelsen kunnat medföra?**  
X behöver stöd för att ta sig till toaletten. Om hon inte får stöd kanske hon försöker ta sig dig själv, vilket innebär en stor risk för att hon ramlar och skadar sig.

**Rapportör**  
Christina Persson  
Utredningsansvarig  
Omsorgsavdelningen  
040-000000  
Saknas  
Närmaste chef  
Johan

**TA EMOT RAPPORT**

I nästa vy kan du ändra uppgifter om rapporttyp och organisation.

The screenshot shows a web interface for creating a report. On the left is a sidebar with navigation icons. The main area is titled 'Rapport' and contains two dropdown menus. The first is labeled 'Rapporttyp' and has 'SoL/LSS Annan avvikelse' selected. The second is labeled 'Organisation' and has 'TEST Testorganisation' selected. Below these are two buttons: a grey 'AVBRYT' button and a green 'TA EMOT RAPPORT' button. Red circles highlight the 'Rapporttyp' and 'Organisation' labels, the selected options in the dropdowns, and the 'TA EMOT RAPPORT' button.

## Ändra Rapporttyp

Om Rapporttypen inte stämmer går det att ändra här, men det är också möjligt senare i utredningen. Detta kan ni göra om ni genast ser att händelsen rapporterats felaktigt som missförhållande. Kom ihåg när ni ändrar rapporttyp att det INTE är detsamma som att nedgradera en händelse. Gör ni en ändring av en rapporttyp från lex Sarah till annan avvikelse SoL/LSS måste ni även göra en bedömning samt dokumentation om varför ni gjort det ställningstagandet/beslutet. Dokumentationen gör ni i anteckningsrutan under utredningsuppgifter som ni kommer till när ni gör valet att inleda utredning eller ej, alternativt under fliken dokumentation.

Skriv följande frastext:

*"Bedömning görs att inte inleda en lex Sarah utredning då händelsen inte bedöms uppfylla kriterierna för en sådan utredning. Utredning fortsätter under typen annan avvikelse SoL/LSS"*

Orsaken till denna hantering är att enligt föreskrift, så måste alla rapporterade missförhållande utredas och får inte ändras, däremot får man lov att göra utredningen kort om rapporten är uppenbart felaktig och sedan avsluta. Men ni vill ju inte avsluta utan fortsätta att utreda i annan avvikelsetyp SoL/LSS i stället som ligger i samma modul. För att möjliggöra detta och följa föreskriften, behöver ni lägga in ovan bedömning så att beslutsväg och bedömning går att spåra.

Övriga felaktiga rapporter som inkommer gör ni valet efter ni mottagit rapporten och väljer ej inleda utredning (HSL, arbetsmiljö, personuppgiftsincident), för information se det steget.

## Ändra organisation

Rapportering av en avvikelse ska alltid göras till den verksamhet där händelsen inträffat. Är avvikelser registrerad på fel organisation ska det ändras här innan rapporten tas emot.

## Ta emot rapport

Klicka därefter på "Ta emot rapport".

## Mottagen rapport – dela rapport

Både till vänster och till höger på bilden finns olika valmöjligheter som kan göras när rapporten är mottagen. Rapporten kan delas med en mottagare i annan organisation (som inte har behörighet att se avvikelser på den aktuella organisationen) som lyder under samma nämnd eller utförare. När rapporten delas kan mottagaren läsa utredningen, men inte skriva i den.

## Beslut att ej inleda utredning

Om avvikelserapporten felaktigt blivit registrerad t.ex. om det är ett arbetsplatstillbud eller om det är en ren HSL-avvikelse, välj ”Beslut ej inleda utredning” **Innan du avslutar måste du lägga in en ny rapport i rätt system**

Klicka på ”Orsak”, välj något av alternativen *ingen avvikelse*, *ej lex Sarah*, *utreds i HS*, *utreds i HR*, *utreds i personuppgiftsincident*. I textrutan nedanför kan du komplettera med mer information. Klicka sedan på ”Inled ej”.

## Inled utredning

Klicka på ”Inled utredning” för att komma vidare till ”Utredningsuppgifter”.

**Rapport**

Diarienummer: 2023\_Testnämnd\_7  
Diarienummer i annat system: Saknas  
Namn: Testnämnd  
Organisation: TEST Testorganisation  
Datum då händelsen inträffade: 2023-03-01  
Klockslag då händelsen inträffade: 05.00  
Datum då händelsen uppmärksammats: 2023-03-01  
Klockslag då händelsen uppmärksammats: 07.00

**Beskrivning**  
När jag skulle hjälpa X ur sängen på morgonen berättade X att hon larmat tre gånger sedan kl. 05.00 eftersom hon behövde hjälp med att gå på toaletten. Ingen hade besvarat något av larmen. X kände sig mycket orolig och otrygg med att ingen besvarat larmet.

**Var inträffade händelsen?**  
I X lägenhet.

**Vilka konsekvenser har eller hade händelsen kunnat medföra?**  
X behöver stöd för att ta sig till toaletten. Om hon inte får stöd kanske hon försöker ta sig själv, vilket innebär en stor risk för att hon ramlar och skadar sig.

Identifierade orsaker till den rapporterade händelsen

**Rapportör**  
Christina Persson  
Utredningsansvarig  
Omsorgsavdelningen  
040-000000  
Saknas  
Närmaste chef: Johan

**INLED UTREDNING**  
KOPPLA TILL UTREDNING  
BESLUT EJ INLEDA UTREDNING  
ANGE DIARIENUMMER FRÅN ANNAT SYS...  
ÄNDRA RAPPORTTYP  
ÄNDRA ORGANISATION

## Flik Utredningsuppgifter

Syftet med utredningen är ta reda på VARFÖR den rapporterade händelsen har inträffat samt om den inneburit ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande för personen.

Utredningens omfattning ska anpassas till händelsens karaktär vilket innebär att vissa utredningar kan hanteras mycket snabbt medan andra kräver mer arbete för att avgöra händelseförloppet och identifiera orsaken till att händelsen inträffat. Utredningstiden får dock inte överskrida 2 månader.

Utredningsuppgifter

Rapport

Denna flik är dit du först kommer när du väljer att inleda en utredning. Du slussas hit direkt för att du ska göra en preliminär bedömning av klassificering och riskvärde utifrån rapporten. Den preliminära bedömningen ger en viss vägledning för hur omfattande utredningen behöver vara. Det som dokumenteras i utredningsuppgifter går även att ändra längre fram i utredningen.

## Utredare och medutredare

Börja med att säkerställa vilken organisation som ska ansvara för utredningen. Det kan vara annan organisation än den där avvikelser inträffade. Utifrån vald organisation visas, under rubrikerna utredare och medutredare en lista med namn på valbara personer inom den organisationen.

**Utredningsuppgifter**

**Preliminär bedömning**

Organisation: TEST Testorganisation  
Utredare: Gunilla Liljegen  
Medutredare: Christina Persson

Lagrum:  SoL  LSS

Nämnd: Testnämnd  
Nämnd informerad:   
Klassificering av avvikelse:

Anteckningar

## Lagrum och Klassificering av avvikelse

Välj lagrum "SoL" eller "LSS". Här finns möjlighet att preliminärt klassificera avvikelsen. Detta går även att göra längre fram i utredningsprocessen och ska alltid utvärderas innan avvikelsen avslutas.

- **Allvarligt missförhållande**– händelse som lett till bestående och allvarliga/katastrofala konsekvenser för individ. Kontakta SAS för bedömning och eventuell anmälan till IVO.
- **Påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande**– händelse som kunde medfört allvarliga/katastrofala konsekvenser för individ. Kontakta SAS för bedömning och eventuell anmälan till IVO.
- **Missförhållande**– händelse som lett till obehag eller skada för individ som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder/insatser utförts av socialtjänsten. Enhetschef utreder själv.
- **Påtaglig risk för ett missförhållande** – Händelse som kunde medfört en risk för missförhållande för individ. Enhetschef utreder själv.
- **Ej risk för missförhållande** – oönskad/oplanerad händelse som inte uppstått vid individens kontakt med socialtjänsten, alternativt som inte inneburet någon negativ påverkan eller konsekvens för individ. Enhetschef utreder själv.
- **Annan avvikelse** – används för personuppgiftsincidenter, samt avvikande händelser som inte bedöms vara missförhållande. Det kan exempelvis röra sig om att en del av insats blivit missad att utföras men uppmärksammas senare och man tar kontakt och bokar ny, digitala nycklar fungerar inte så det blir fördröjningar hos kund, glömt att meddela till annan utförare att omsorgstagare är på sjukhus. Enhetschef utreder själv.

## Analys - Sannolikhet/Allvarlighetsgrad

Din preliminära bedömning ska vidare innehålla ett uppskattat riskvärde. Du får ett riskvärde genom att bedöma sannolikheten för upprepning (om samma eller snarlika händelser kan inträffa igen för samma person eller för någon annan) och bedöma händelsens allvarlighetsgrad (hur allvarligt blev eller riskerade utfallet av händelsen att bli för personen). Se vidare bedömningsstöd [Riskmatris](#). Riskvärdet ger viss vägledning för fortsatt hantering av utredningen. Högre riskvärde kräver mer omfattande utredning och snabbare hantering. Riskvärdet är också till för att kunna följa upp och analysera risker i verksamheten.



Bedöm "Sannolikhet för upprepning" om den är: *Mycket liten, Liten, Stor, Mycket Stor*. Markera ett alternativ för att registrera sannolikheten.

**Mycket liten (1)** kan inträffa en gång per år

**Liten (2)** kan inträffa varje månad

**Stor (3)** kan inträffa varje vecka

**Mycket stor (4)** kan inträffa dagligen

Bedöm "Allvarlighetsgrad" om den är *Mindre, Måttlig, Betydande, Katastrofal*.

Markera ett alternativ för att registrera allvarlighetsgraden.

**Mindre (1)** Lindriga obehag, Obetydlig skada

**Måttlig (2)** Övergående obehag, Tillfälliga besvär, Kännbar funktionsnedsättning

**Betydande (3)** Omfattande obehag, Kvarstående besvär, Allvarlig funktionsnedsättning

**Katastrofal (4)** Hot mot hälsa, liv eller säkerhet, Större kvarstående besvär eller funktionsnedsättning, Dödsfall

Utredningsuppgifter

Preliminär bedömning

Organisation \*  
TEST Testorganisation

Utredare \*  
Christina Persson

Medutredare

Nämnd  
Testnämnd

Sannolikhet för upprepning  
Mycket stor(4)

Allvarlighetsgrad  
Måttlig(2)

Risk  
8

Sannolikhet för upprepning	Allvarlighetsgrad			
	Katastrofal(4)	Betydande(3)	Måttlig(2)	Mindre(1)
Mycket stor(4)	16	12	8	4
Stor(3)	12	9	6	3
Liten(2)	8	6	4	2
Mycket Liten(1)	4	3	2	1

När valen är genomförda tryck "Spara" och utredningen är då inledd. Status ändras till "Utredning pågår".

Rapport : 6630 SoL/LSS Annan avvikelse

Rapport datum : 2023-03-07

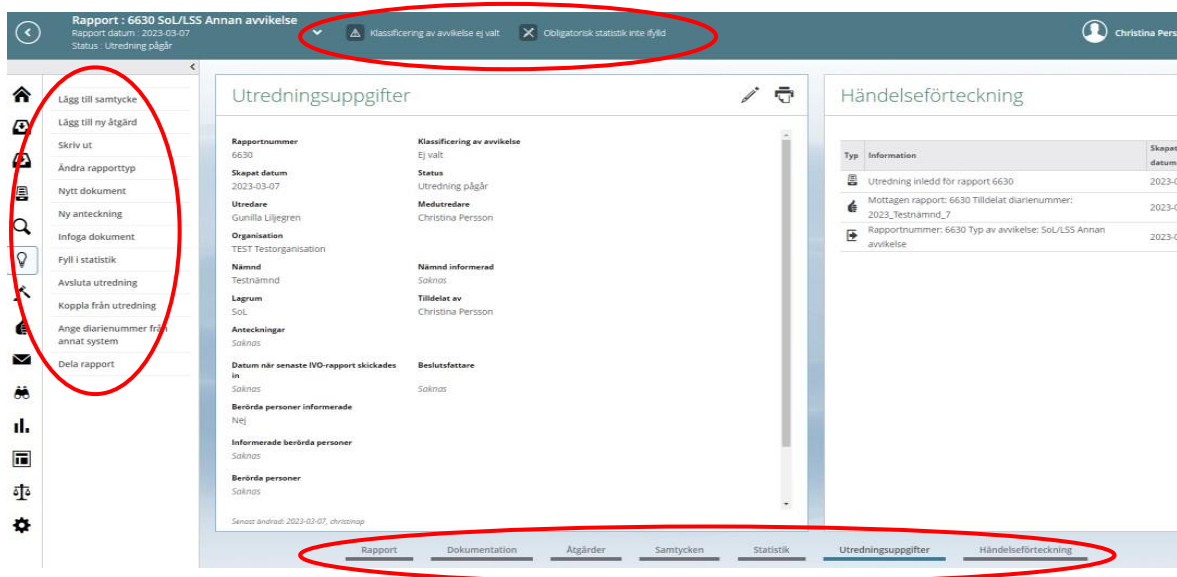
Status : Utredning pågår

Klassificering av avvikelse ej valt

Obligatorisk statistik inte ifyllt

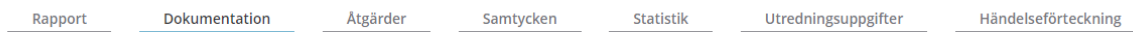
# Utreda rapport om avvikelse SoL/LSS

När utredningsuppgifterna är sparade öppnas en rad nya flikar längst ned i fönstret. Motsvarande rubriker finns i menyn till vänster. Rapport, Dokumentation, Åtgärder, Samtycken, Statistisk, Utredningsuppgifter, Händelseförteckning



Överst i denna vy ses påminnelser om obligatoriska aktiviteter. Det kan vara klassificering som saknas, obligatorisk statistik som inte är ifylld eller om en anmälan till IVO (lex Sarah-anmälan) behöver göras.

## Flik Dokumentation



Det är i denna flik som du gör all dokumentation som tillhör utredningen.

## Utredningsförfarande

Faktainsamling och förtydligande av händelseförlopp brukar behövas inledningsvis för alla utredningar. All information som du samlar in och de slutsatser du gör ska dokumenteras. Syftet är att fastställa den bakomliggande orsaken till händelsen. För de flesta avvikelser är det tillräckligt att du skapar ett utredningsdokument och samlar din dokumentation där, men ibland kan du behöva skapa fler dokument och/eller anteckningar i dokumentationsfliken.

Tryck på plus för att komma till nästa steg.



Här finns det tre typer av dokumentation: *Nytt dokument*, *Ny Anteckning* och *Infoga dokument*, det har ingen betydelse i vilken ordning man arbetar med dessa, men det kan vara en fördel att börja med "Ny anteckning".



## Ny anteckning

Välj "Ny anteckning" – här skrivs löpande anteckningar under utredningen, exempelvis samtal med personal, kontakt med vårdtagare/brukare. Ge anteckningen en lämplig rubrik t.ex. "Samtal med personal XX" och ange datumet för samtalet. I textrutan nedanför dokumenterar du det som framkommit vid samtalet och som är av vikt i utredningen av avvikelser. Tryck därefter på "Spara" och därefter på "Tillbaka". Det går bra att lägga till fler anteckningar, tryck plus och ny anteckning.

The screenshot shows the 'Dokumentation' form. At the top, there are two input fields: 'Rubrik' (containing 'Samtal med personal XX') and 'Händelsedatum' (containing '2023-03-07'). Below these is a rich text editor with a toolbar. The text area contains the text 'Vid samtal med XX framkom att...'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'AVBRYT' and 'SPARA'.

## Nytt Dokument - utredningsmallar

Tryck på plus igen för att komma tillbaka till de olika typerna av dokumentation.

The screenshot shows the top part of the 'Dokumentation' form. The title 'Dokumentation' is on the left, and a plus sign icon is on the right. Below the title, there is a message: 'Det finns inga sparade dokument. Lägg till ett nytt dokument med hjälp av + ovan.'

Klicka på "Nytt dokument" för att komma till nästa steg, med tre mallar.

The screenshot shows the 'Dokumentation' form with a list of options. The first option, 'Nytt dokument', is circled in red. Below it are 'Ny anteckning' and 'Infoga dokument'. At the bottom, there is an 'AVBRYT' button.

## Välj mall

**Anmälan IVO** – IVO:s blankett som kan användas för lex Sarah-anmälan. Denna fylls i tillsammans med SAS

**Utredningsdokument** (används oftast inte)

**Utredningsdokument med beslutsfattare** – denna mall ska användas vid utredning av SoL/LSS-avvikelser. Här beskriver/kartlägger man händelsen, dess bakomliggande orsaker och beskriver vidtagna och planerade åtgärder.

The screenshot shows the 'Dokumentation' form with a dropdown menu open. The dropdown is labeled 'Mall' and contains three options: 'Anmälan IVO', 'Utredningsdokument', and 'Utredningsdokument med beslutsfattare'.

## Utredningsdokument med beslutsfattare

Fyll i händelsedatum när utredningen startade. Klicka på rutan ”Benämning” och ge utredningen en lämplig rubrik. I rutan Händelsedatum fylls dagens datum i automatiskt, detta kan du ändra.

Dokumentation

Mall  
Utredningsdokument med beslutsfattare

Händelsedatum  
2023-03-07

Utredning	Dokument upprättat 2023-03-07	Utskriftsdatum 2023-03-07	Av Christina Persson
	Utredning 2023-03-07 utredning SoL/LSS Annan		Lagrum SoL
	<b>Benämning</b>		
Utredare Gunilla Liljegren	Titel/befattning -	Organisation TEST Testorganisation	

Ställ markören i det nedre vita fältet och klicka på ”Frastexter”. Välj *utredningsmall*.

Dokumentation

Utredning	Dokument upprättat 2023-03-07	Utskriftsdatum 2023-03-07	Av Christina Persson
	Utredning 2023-03-07 utredning SoL/LSS Annan		Lagrum SoL
	<b>Benämning</b>		
Arial 11pt			
Ej besvarat larm 2023-03-01			
Utredare Gunilla Liljegren	Titel/befattning -	Organisation TEST Testorganisation	

Arial 11pt

Frastexter

- Rubrikmall andra avvikelser
- Rubrikmall Lex Sarah

## Identifierade orsaker / Bedömning / Beslut

Dokumentera under respektive rubrik i utredningen. Vid behov kan du lägga till ytterligare rubriker. I utredningsdokumentet kan du beskriva händelsen ytterligare utifrån de uppgifter/information du inhämtar. Där dokumenterar du också de identifierade orsakerna till händelsen. De åtgärder som du nu ska planera ska riktas mot de bakomliggande orsakerna. I utredningsdokumentet dokumenterar du också din slutliga bedömning av händelsen och eventuella beslut du fattar. Utredningsdokumentet ger dig möjlighet att motivera bedömning och beslut i fritext – utredningen ska anpassas till händelsens karaktär så du avgör hur mycket dokumentation som krävs.

När utredningen är klar fyll i ort och utredarens och beslutarens namn längst ner i dokumentet. Tryck på "Spara".

Datum	Ort	Utredare
2023-03-07		Gunilla Liljegren
Datum	Ort	Beslutsfattare
2023-03-07		

AVBRYT SPARA

Om du inte blir klar med alla delar av utredningen kan du spara och lämna utredningsvyn. Du kan när som helst gå tillbaka till utredningen och fortsätta dokumentera där du slutade. Nu kommer en fråga upp om att skrivskydda dokumentet. **Välj att inte skrivskydda dokumentet.** För att gå vidare tryck på "Tillbaka" längst ned under utredningsdokumentet.

### Skrivskydda dokument

Vill du skrivskydda detta dokument?

SKRIVSKYDDA INTE SKRIVSKYDDA

Datum	Ort	Utredare
2023-03-07		Gunilla Liljegren
Datum	Ort	Beslutsfattare
2023-03-07		

TILLBAKA SPARA

## Infoga dokument

Om du har fått ett dokument t.ex. ett brev eller en redogörelse från personal, som du vill bifoga i utredningen finns möjlighet att infoga detta. Dokument måste omvandlas till PDF för att det ska fungera.

Tryck på plus igen för att komma tillbaka till de olika typerna av dokumentation och därefter "Infoga dokument".

Dokumentation +

Det finns inga sparade dokument. Lägg till ett nytt dokument med hjälp av + ovan.

Dokumentation

Nytt dokument

Ny anteckning

Infoga dokument

AVBRYT

Välj vilken "Typ av infogat dokument" som ska sparas. Namnge dokumentet under "Rubrik", tryck på "Välj fil", leta fram dokumentet och tryck därefter på "Spara".

Dokumentation

Rubrik \*

Skriftlig redogörelse från personal Y

Typ av infogat dokument \*

Annat externt  
Annat internt  
Beslut från IVO  
Brev  
Intyg  
Redogörelse från personal  
Redogörelse från rapportör  
Var på extern avvikelse

AVBRYT SPARA

VÄLJ FIL

Klicka därefter på ”Tillbaka” för att återgå till sidan för ”Dokumentation”.

## Dokumentation

Rubrik \*  
Skriftlig redogörelse från personal Y

Typ av infogat dokument \*  
Redogörelse från personal

Skapat datum  
2023-03-07

Skapad av  
christinap

TILLBAKA SPARA

Här ser du en lista över dina anteckningar och övrig dokumentation.

Dokumentation

Inget filter valt. Visar 3 poster.

Händelsedatum	Rubrik	Typ av Dokument	Övrig information av betydelse	Senast ändrad av
2023-03-07	Skriftlig redogörelse från personal Y	PDF	Redogörelse från personal	christinap 2023-03-07
2023-03-07	Utredningsdokument med beslutsfattare	Dokument		christinap 2023-03-07
2023-03-07	Samtal med personal XX	Anteckning		christinap 2023-03-07

## Flik Åtgärder

Rapport Dokumentation **Åtgärder** Samtycken Statistik Utredningsuppgifter Händelseförteckning

Åtgärder ska syfta till att liknande händelser inte inträffar igen (om de inte helt går att förhindra ska åtgärderna begränsa effekterna av sådana händelser) och de ska riktas mot de identifierade bakomliggande orsakerna i utredningen.

Under ”Åtgärder” fylls de åtgärder i som planeras att vidtas för att händelsen inte ska ske igen. Tryck på plus för varje ny åtgärd som ska genomföras, du kan bara göra en åt gången.

Åtgärder +

Det finns ingen sparad åtgärd. Lagg till en ny åtgärd med hjälp av + ovan.

Fyll i alla rutorna som är markerade med \*. Den som blir ”Ansvarig för en åtgärd” samt ”Ansvarig för uppföljning” kommer att få en e-post avisering om detta. Det är chef eller den som blivit utsedd till utredare som är ansvarig för åtgärd/uppföljning.

### Åtgärder består av tre steg:

Registrering av åtgärd, Faktiskt genomförande av åtgärden och Uppföljning av åtgärder

### Registrering av åtgärder

**Åtgärdstyp:** Använd den åtgärdstyp som ska genomföras.

**Tidsaspekt:** När i tiden kommer åtgärden att genomföras

**Namn på åtgärd:** Fritext, skriv vilken åtgärd som ska genomföras t ex upprätta ny rutin, genomgång av aktuell rutin kopplat till händelsen, utbildningsinsats etc.

**Beslutsfattare:** Vem som fattar beslutet om åtgärden.

**Beslutsdatum:** Datum för beslutet.

**Förväntat resultat:** Fyll i förväntat resultat av åtgärden.

**Planerat genomförandedatum:** Datum för åtgärden.

**Ansvarig för åtgärd:** Välj vem som ansvarar för uppföljning.

**Uppföljningsdatum:** Vilket datum insatt åtgärd ska följas upp.

**Ansvarig för uppföljning:** Välj vem som ansvarar för att följa upp och dokumentera uppföljningen.

## Åtgärder

Åtgärdsformulär med fält för: Åtgärdstyp, Tidsaspekt, Namn på åtgärd, Organisation (TEST Testorganisation), Beslutsfattare, Beslutsdatum, Förväntat resultat/Resultat, Planerat genomförandedatum, Ansvarig för åtgärd, Medansvarig för åtgärd, Faktiskt genomförandedatum, Uppföljning (Uppföljningsdatum, Ansvarig för uppföljning, Medansvarig för uppföljning).

## Uppföljning av åtgärd

Det är viktigt att uppföljningen av registrerade åtgärder genomförs. Om uppföljning saknas kan endast utredningen avslutas, och inte hela avvikelserna. Fyll i uppföljningsdatum, ansvarig för uppföljning och uppföljningskommentar.

Faktiskt genomförandedatum fylls i när åtgärden är genomförd. Kryssa i rutan för åtgärd och uppföljning klar.

Tryck på "Uppföljning utförd". Klicka på pennan för att spara.

Åtgärdsformulär med uppföljningsdata. Reda cirkelmarkerade områden: Uppföljningsdatum (2023-03-07), Ansvarig för uppföljning (Christina Persson), Uppföljningskommentar (All nattpersonal har fått genomgång av rutinen för larmhantering och är medvetna om vikten av att besvara alla larm utan dröjsmål), Uppföljning utförd (UPPFÖLJNING UTFÖRD), Åtgärd och uppföljning klar (Åtgärd och uppföljning klar).

## Flik Samtycken

Rapport

Dokumentation

Åtgärder

Samtycken

Statistik

Utredningsuppgifter

Händelseförteckning

Det här avsnittet används sällan. Samtycke behöver **aldrig** inhämtas från berörd person för att rapportera eller utreda, det är vår skyldighet att göra det. I vissa fall, där utredningen kan gynnas av att kontakter tas med exempelvis personens omgivning, kan det behövas samtycke från den enskilda. Inhämtat samtycke dokumenteras i fliken

Tryck på plus för att lägga till ett samtycke. Fyll i nödvändiga uppgifter, märkt med röd\* och avsluta med att spara

Samtycken



## Flik Statistik

Rapport

Dokumentation

Åtgärder

Samtycken

Statistik

Utredningsuppgifter

Händelseförteckning

Innan utredningen avslutas måste obligatorisk statistik fyllas i. Välj ”Fyll i statistik” i menyn till vänster, eller tryck på fliken ”Statistik”. Tryck på pennan.

Statistik



**i** All obligatorisk statistik måste fyllas i innan man avslutar utredningen

Typ av händelse\*

Saknas

Välj ”Typ av händelse”. Du kan bocka för flera olika alternativ. Spara genom att klicka på den gula pennan när du är färdig. Om det finns obligatorisk statistik som inte fyllts i ligger ett meddelande om detta längst upp på bilden.

Statistik



Typ av händelse\*

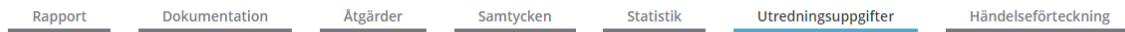
Bristar i utförande av insatser, Personal har ej följt processer, rutiner och riktlinjer

- Brist i kommunikation
- Bristande samverkan mellan personal
- Bristande samverkan mellan verksamheter
- Bristar i bemötande av anställda med flera
- Bristar i fysisk miljö, utrustning och teknik
- Bristar i rättsäkerhet vid handläggning och genomförande
- ✓ Bristar i utförande av insatser
- Bruten sekretess
- Ekonomiska övergrepp
- Fysiska övergrepp
- Ingen avvikelse konstaterad
- ✓ Personal har ej följt processer, rutiner och riktlinjer
- Psykiska övergrepp
- Sexuella övergrepp
- Utebliven insats



## Avsluta utredning

Klassificering av avvikelse, sannolikhet för upprepning, allvarlighetsgrad och statistik måste vara registrerade innan utredningen kan avslutas. Detta gäller även anmälan till IVO vid klassificering allvarligt missförhållande/risk för allvarligt missförhållande. Om detta inte är gjort så kommer ett meddelande upp. För att registrera/ändra klassificering av avvikelser, gå in under ”flik utredningsuppgifter och tryck på pennan för att redigera.



Tänk på att om du klassificerar avvikelserna som *Påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande* eller *Allvarligt missförhållande* måste en bedömning göras av om händelsen och utredningen ska anmälas till IVO, ta kontakt med SAS. Dessa avvikelser kan bara SAS avsluta.

När utredningen är klar välj ”Avsluta utredning”, längst ned i Utredningsuppgifter.

Ange orsak, beslutsfattare och kommentar som kommer som frastext. Frastexten kan du ändra. Klicka sedan på ”Avsluta utredning” och spara.

## Avsluta avvikelse

Om det finns åtgärder som inte är genomförda och/eller där det saknas uppföljning så kommer endast utredningen att avslutas. Avvikelsen kommer då att vara öppen tills åtgärden/åtgärderna är genomförda och uppföljda. Avvikelsen kan därefter avslutas.

### Avsluta avvikelse

Avsluta utredning kommer att avsluta hela avvikelserna eftersom det inte finns några pågående åtgärder. Klicka JA för att fortsätta och NEJ för att gå tillbaka.

## Händelseförteckning

Här visas allt som har hänt i utredningen och förteckningen går att skriva ut.

Händelseförteckning



Typ	Information	Skapat datum	Skapat signatur	Uppdateringsdatum	UppdateringsSignatur
	Avvikelse avslutad	2023-03-07	christinap		
	Utredning avslutad	2023-03-07	christinap		
	Åtgärd Genomgång med all nattpersonal om rutin för larmhantering(Långsiktig) . Status: Åtgärd och uppföljning klar	2023-03-07	christinap	2023-03-07	christinap
	Pdf Skriftlig redogörelse från personal Y	2023-03-07	christinap		
	Dokument Utredningsdokument med beslutsfattare	2023-03-07	christinap		
	Anteckning Samtal med personal XX	2023-03-07	christinap		
	Utredning inledd för rapport 6630	2023-03-07	christinap	2023-03-07	christinap
	Mottagen rapport: 6630 Tilldelat diarienummer: 2023_Testnamnd_7	2023-03-07	christinap		
	Rapportnummer: 6630 Typ av avvikelse: SoL/LSS Annan avvikelse	2023-03-07	Christina Persson Utredningsansvarig	2023-03-07	christinap

## Söka efter avvikelserapporter

Det går att söka tidigare avvikelserapporter. Tryck först på kikaren i meny till vänster och sedan på "Rapporter". Givetvis kan sökning även ske på "Utredningar" och "Åtgärder".



Sök Rapport

Du har inte sökt

**Rapport datum Period**

2023-01-01

2023-03-07

**Status**

Inkommen

Mottagen

Utredning pågår

Beslut ej inledd utredning

Utredning avslutad

Avvikelse avslutad

**Rapporttyp**

**Rapportnummer**

**Diarienummer**

**Diarienummer från annat system**

**Utredning finns**

Ja

Nej

**Avvikelse typ**

**Nämnd**

**Organisation**

**Berörda personer**

**Max antal poster**

1000

Fyll i datum för sökningen och status på avvikelserna. Vid osäkerhet om status, bocka i samtliga alternativ. Välj alternativ i rapporttyp och avvikelsetyp.