 Katrineholms kommun VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN	RIKTLINJE		Sid: 1 (3)
	AVVIKELSEHANTERING INOM VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN		
Målgrupp Samtlig personal inom vård- och omsorgsförvaltningen	Gällande utgåva nr. 3	Datum VON 2016-01-28, § 9	
Förvaltare Områdeschef lednings- och verksamhetsstöd	Ersätter utgåva nr. 2	Datum Beslutad VON 2009-01-19, reviderad 2012-02-24	
Beslutande Förvaltningschef	Tidpunkt för uppföljning 2017-02-01		

Riktlinje för olika former av avvikelshantering inom vård- och omsorgsförvaltningen i Katrineholms kommun


Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:9 om ledningssystem för systematisk kvalitetsarbete träde i kraft 1 januari 2012. Föreskriften gäller för verksamhet som omfattas av någon eller några av bestämmelserna i hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), HSL, tandvårdslagen (1985:125), TL, lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, och socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Den som bedriver verksamheten ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp och förbättra verksamheten. Utifrån SOSFS 2011:9 har vård- och omsorgsförvaltningen utformat ett kvalitetsledningssystem för sina verksamheter. Som en del i ledningssystemet ingår ett systematiskt förbättringsarbete som innefattar riskanalys, egenkontroll, utredning av rapporter, klagomål och synpunkter, förbättrande åtgärder, förbättring av processer och rutiner samt registrering i kvalitetsregister. Denna riktlinje är utformad för att täcka in utredning av rapporter, klagomål och synpunkter. Dessa benämns med samlingsbegreppet avvikelser. Den täcker också in förbättrande åtgärder, förbättring av processer och rutiner samt registrering i kvalitetsregister.

Att en avvikelse inträffar i en verksamhet är något negativt. Men som en del av ett systematiskt förbättringsarbete är det viktigt att betona att varje upptäckt av en sådan avvikelse är något positivt. Genom upptäckten av en avvikelse säkerställs dels att den kan åtgärdas, dels att verksamheten får en möjlighet att se över sin styrning och därigenom kan förhindra att liknande avvikelser återupprepas.

Den största tillgången i förbättringsarbetet, i arbetet med att upptäcka vad som inte fungerar bra i verksamheten, är personalen och vård- och omsorgstagarna. Det är därför viktigt att den som bedriver verksamhet enligt HSL, SoL eller LSS har en positiv inställning till personal och vård- och omsorgstagare som lämnar in rapporter, klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.

Det är också viktigt att ha med sig att avvikelshantering inte handlar om att hitta enskilda individer som gjort fel utan att det i huvudsak handlar om att finna bakomliggande orsaker såsom exempelvis brister i rutiner, processer, bemanning, ledarskap eller organisation. Det är sällan individerna som är den huvudsakliga bakomliggande orsaken. Bakomliggande orsaker kan uppdagas med hjälp av ett välfungerande rapporteringssystem, följt av ett systematiskt analysarbete om vad i systemet som möjliggjorde att händelsen kunde utvecklas, hur detta kan åtgärdas och hur en uppreppning skulle kunna förhindras.

Godkänd (underskrift):	Ska publiceras på <input type="checkbox"/> Intranät <input type="checkbox"/> Webb	Publicerad (underskrift och datum)
Rubrik till Forum/webb:		

 Katrineholms kommun VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN	RIKTLINJE		Sid: 1 (3)
	AVVIKELSEHANTERING INOM VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN		
Målgrupp Samtlig personal inom vård- och omsorgsförvaltningen	Gällande utgåva nr. 3	Datum VON 2016-01-28, § 9	
Förvaltare Områdeschef lednings- och verksamhetsstöd	Ersätter utgåva nr. 2	Datum Beslutad VON 2009-01-19, reviderad 2012-02-24	
Beslutande Förvaltningschef	Tidpunkt för uppföljning 2017-02-01		

Rapportera och utreda

Rapportering av avvikelser är en viktig del av ett systematiskt kvalitetsarbete och av den anledningen omfattas alla anställda inom vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter av en rapporteringsskyldighet. Av samma anledning ska den som bedriver verksamhet enligt HSL, SoL eller LSS ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar.

Klagomål och synpunkter kan framföras av flera parter;

- vård- och omsorgstagare
- anhöriga
- personal
- vårdgivare
- de som bedriver socialtjänst
- de som bedriver verksamhet enligt LSS
- myndigheter
- patientnämnd
- föreningar, andra organisationer och intressenter.


Syftet med detta är att den som bedriver verksamheten ska kunna få en bred återkoppling avseende hur verksamheten bedrivs och kännedom om eventuella avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten. De mottagna klagomålen och synpunkterna på verksamhetens kvalitet ska utredas för att klargöra om det förekommit avvikelser i verksamheten. Med avvikelse avses att verksamheten inte når upp till krav och mål enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Sammanställning och analys

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Detta är viktigt för att kunna se mönster i inkomna rapporter, klagomål och synpunkter. En och en kan dessa uppfattas som mindre allvarliga än vad som framkommer vid en sammanställning. Genom att analysera dem samlat kan mönster och trender som inte framkommit i det enskilda fallet upptäckas.

Godkänd (underskrift):	Ska publiceras på <input type="checkbox"/> Intranät <input type="checkbox"/> Webb	Publicerad (underskrift och datum)
Rubrik till Forum/webb:		

 Katrineholms kommun VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN	RIKTLINJE		Sid: 1 (3)
	AVVIKELSEHANTERING INOM VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN		
Målgrupp Samtlig personal inom vård- och omsorgsförvaltningen	Gällande utgåva nr. 3	Datum VON 2016-01-28, § 9	
Förvaltare Områdeschef lednings- och verksamhetsstöd	Ersätter utgåva nr. 2	Datum Beslutad VON 2009-01-19, reviderad 2012-02-24	
Beslutande Förvaltningschef	Tidpunkt för uppföljning 2017-02-01		

Förbättrande åtgärder samt förbättring av processer och rutiner

Framkomna avvikelser kan leda till direkt förbättrande åtgärder i de enskilda fallen eller för flera verksamheter om det konstateras att bristen finns i flera delar av verksamheterna.

Framkomna avvikelser ska även medföra att den som bedriver verksamhet ser över sina processer och rutiner. Visar avvikelserna att processer och rutiner inte är ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet så ska dessa förbättras. Detta innebär att verksamheten blir en lärande organisation. Utifrån framkomna avvikelser förbättras fortlöpande verksamhetens styrning så att liknande avvikelser inte återupprepas. Därmed utvecklas och säkras verksamhetens kvalitet.

Olika typer av avvikelser

Inom vård- och omsorgsförvaltningen finns flera processer för avvikelshantering. Beroende på lagstiftning och vad avvikelserna avser finns specifika rutiner framtagna.

- För avvikelser inom hälso- och sjukvård, se rutin *Lex Maria, rapportering och anmälan VOF*
- För avvikelser inom SoL och LSS, se rutin *Hantering av avvikelser rörande SoL och LSS inklusive hantering av lex Sarah VOF*.
- För avvikelser kring informationsöverföring och samordnad vårdplanering med Landstinget, se blankett *Avvikelserapport – Landstinget VOF*
- För synpunkter från anhöriga eller andra medborgare, se rutin *Hantering av inkomna synpunkter*
- För övriga avvikelser rörande ex. larm, data, säkerhet, se blankett/rutin *Rapport avvikelse övrigt VOF*
- För avvikelser gällande fall, se rutin *Senior Alert Registrering VOF*
- För tillbud kring anställd, se rutin *Rapport tillbud anställd VOF*. Tillhör ledningssystem för Arbetsmiljöarbete.

Godkänd (underskrift):	Ska publiceras på <input type="checkbox"/> Intranät <input type="checkbox"/> Webb	Publicerad (underskrift och datum)
Rubrik till Forum/webb:		