

Ronneby Kommun Äldreförvaltningen Ledningssystem för kvalitet	Ärende: <b>Avvikelsehantering</b> avvikelser, klagomål och synpunkter, lex Sarah, lex Maria	Datum: 2018-11-13
		Ersätter datum:: Samtliga tidigare rutiner i ärendet
Ansvarig: Förvaltningschef	Handläggare: Utvecklingssamordnare och Verksamhetschef boende	

**Omfattning:** Alla anställda i äldreförvaltningen i Ronneby kommun har ansvar att upptäcka avvikelser och dokumentera/rapportera i verksamhetssystemet samt att ta emot klagomål och synpunkter. Närmaste chef ansvarar för att alla underställda har kunskap om ovanstående.

**Lagstiftning:** Både inom Socialtjänstlagen (SoL), Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) finns krav på systematiskt kvalitetsarbete. Dessutom finns socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" (SOSFS 2011:9).

**Syfte:** Syftet med avvikelse, synpunkts- och klagomålshantering är att säkra kvalitetsarbetet, att kunna ställa till rätta och minska risken att samma händelse uppstår igen.

---

Det är viktigt att fånga upp de situationer och händelser när något gått fel. Det kan t.ex. vara om den enskilde inte fick rätt hjälp, beviljad insats inte utförts, missnöje med bemötande eller liknande. Det finns två sätt att uppmärksamma fel och brister i verksamheten: avvikelser samt klagomål och synpunkter.

Rutin "Avvikelsehantering" består av två delar:

Del 1. Avvikelse, vilket är det vi ser själva i verksamheten

Del 2. Klagomål och synpunkter, vilket är det någon utifrån talar om för oss om verksamheten

### **Lex Maria**

Om en händelse i verksamheten har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada ska den utredas med syfte att klarlägga händelseförloppet och vilka faktorer som påverkat.

Utredningen skall också ge underlag för beslut om åtgärder för att förhindra att liknande händelser inträffar på nytt. MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) tar ställning till om händelsen var oundvikbar och om allvarlighetsgraden i händelsen föranleder en anmälan till IVO (inspektionen för vård och omsorg) samt gör anmälan enligt lex Maria.

### **Lex Sarah**

Om en avvikelse eller ett klagomål bedöms som missförhållande eller påtaglig risk för missförhållanden utreds det enligt lex Sarah. Kvalitets- och verksamhetsutvecklare utreder och förvaltningschefen bedömer om ärendet ska anmälas till IVO.

### **Övergripande sammanställning av klagomål och synpunkter samt avvikelser**

MAS och kvalitets- och verksamhetsutvecklare gör årligen en övergripande sammanställning och analys av inkomna avvikelser samt klagomål och synpunkter. Sammanställningen och analysen presenteras i Kvalitetsberättelsen och Patientsäkerhetsberättelsen samt för ledningsgruppen för vidare spridning inom respektive verksamhetsområde. Underlaget ska användas i förbättringsarbete och åtgärdas på verksamhetsnivå.

### **Enhetens sammanställning av klagomål och synpunkter samt avvikelser**

Respektive enhetschef för själv statistik över avvikelser samt klagomål och synpunkter. Detta för att ha kontroll. Sammanställningen presenteras i resultatberättelsen.

## Del 1. Avvikelse

En avvikande händelse är allt som inte stämmer med normal rutin och förväntat vårdförlopp, händelsen kan ha skett oavsiktligt eller avsiktligt.

All personal inom äldreomsorgen ska rapportera händelser i verksamheten som medfört eller skulle kunna medföra risk eller skada för brukaren.

När en avvikelse har uppmärksamats är det händelsen som ska rapporteras, inte den som ev. gjort ett misstag.

Avvikelser rapporteras i verksamhetssystemets avvikelssystem.

### Ärendegång:

#### 1. Registrering genom verksamhetssystemets avvikelssystem

Vid registrering av avvikelse i verksamhetssystemet anges ansvarig enhetschef som mottagare för avvikelserna (=huvudansvarig för avvikelserna).

Om avvikelserna registreras som "avvikelse enligt lex Sarah" läggs alltid även kvalitets- och verksamhetsutvecklare till som mottagare.

#### 2. Utredare

- I normalfallet utreder respektive enhetschef avvikelserna på egna enheten.
- Om avvikelserna rör teamet lägger ansvarig utredare till teammedlemmarna som mottagare (sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut).
  
- Avvikelser som rör insatser enligt SoL eller LSS och som bedöms vara av mer allvarlig karaktär (9-16 poäng) rapporteras vidare till kvalitets- och verksamhetsutvecklare för utredning enligt lex Sarah.
- Avvikelser som rör insatser enligt HSL som inneburit vårdskada eller risk för vårdskada (9-16 poäng) rapporteras vidare till MAS

#### 3. Ansvarig utredare ansvarar för:

- Vid behov vidta åtgärder utan dröjsmål.
- Göra utredning och dokumentera avvikelserna i verksamhetssystemet.  
Utredningen av avvikelse innefattar riskanalys, åtgärder, uppföljning och avslut.
- Risk- och händelseanalys av sannolikhet och allvarlighetsgrad görs av ansvarig utredare. Där teamet eller andra professioner är berörda ska även dessa vara delaktiga i risk- och händelseanalysen.
- Risk- och händelseanalysen avgör ärendets vidare hantering, se nästa sida.
- När utredning visar att avvikelse rör annan huvudman ska avvikelserna lämnas vidare till MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) som gör anmälan om avvikelse till annan huvudman.

---

### Dokument, mallar, blanketter gällande avvikelse

- ✓ Mall: Avvikelse, utredningsmall
- ✓ Mall: Avvikelse risk- och händelseanalys, mall

## Ärendehantering avvikelse efter att poängbedömning enligt risk- och händelseanalys är gjord:



## Del. 2 Klagomål och synpunkter:

Om en individ är missnöjd med eller har synpunkter på äldreförvaltningens verksamheter (SoL eller HSL) ska detta kunna framföras som ”klagomål och synpunkter”.

Alla medarbetare har ansvar att ta emot klagomål och synpunkter som framförs. Klagomål och synpunkter kan lämnas på flera sätt, vanligast är:

- Blankett ”Tyck till” (finns på externa hemsida och på intranätet Ronja)
- Direkt till personal i äldreförvaltningen (mail, telefon, personligt möte)

Synpunkt = en synpunkt kan vara ett uttalande/påstående som rör verksamheten eller medarbetarna. Det kan även vara förslag på utveckling, en enkel fråga eller felanmälan.

Klagomål = Ett uttryckt missnöje med verksamheten, tjänst, service eller medarbetare.

### Ärendegång:

#### 1. Alla ”klagomål och synpunkter” ska registreras i ärendehanteringssystemet Ciceron och får därmed ett diarienummer.

Ärenden som inkommer till medarbetaren skickas till nämndsekreteraren för registrering i ärendehanteringssystemet Ciceron. Nämndsekreteraren registrerar och fördelar ärendet till utsedd person på förvaltningskontoret som i samråd med VC och MAS utser utredare.

#### 2. Utredaren får ärendet tilldelat i Ciceron samt per mail.

- a. Synpunkter fördelas i första hand till berörd verksamhet och ansvarig chef utreder.
- b. Klagomål av enklare karaktär utreds vanligtvis av ansvarig chef.
- c. Komplexa ärenden (ex. när flera verksamheter berörs av klagomålet eller om klagomålet bedöms kunna leda till lex Sarah eller lex Maria) utreds av person med bäst lämplighet i det specifika ärendet.

#### 3. Ansvarig utredare ansvarar för:

- Vid behov vidta åtgärder utan dröjsmål.
- Göra utredning och sammanställa enligt mall.
- Att efter slutförd utredning återkoppla till den som lämnat ”klagomål och synpunkter” (skickar utredningen). Detta ska i normalfallet ske skriftligt inom 14 dagar. Annars ska den klagande informeras om anledningen till att längre tid behövs.
- Registrera adekvat dokumentation, vanligtvis utredningen, i Ciceron och avsluta ärendet (avslut gör av nämndsekreterare).
- Följa upp åtgärder och förbättringsförslag.
- Sprida erfarenheter till andra enheter (via ex. områdesträffar).

Om den som klagat inte är nöjd med utredningen/svaret eller vidtagna åtgärder och förbättringsförslag ska utredaren vara behjälplig i kontakt med överordnad chef.

---

### Dokument, mallar, blanketter gällande klagomål och synpunkter

- ✓ Mall: Klagomål och synpunkter, utredningsmall