



Avvikelser inom HSL, SoL och LSS

<i>Styrdokument</i> <i>Riktlinje</i>	<i>Beslutat av</i> <i>Förvaltningschef</i> <i>dnr VON 133/18</i>	<i>Gäller från och med</i> <i>2015-10-29</i>
<i>Dokumentansvarig</i> <i>SAS/MAS</i> <i>Skribent</i> <i>SAS/MAS</i>	<i>Gäller för</i> <i>Vård- och omsorgsförvaltningen</i>	<i>Senast reviderad</i> <i>2018-11-21</i>

Innehåll

Bakgrund	3
Målgrupp	3
Personuppgiftsincidenter	3
Chef med personalansvar ansvarar för att:	3
Anmälningsskyldighet av allvarliga händelser	4
Lex Sarah.....	4
Risk för allvarlig vårdskada/allvarlig vårdskada (tidigare Lex Maria)	4
Medicintekniska produkter.....	4
Avvikelse HSL	5
Avvikelse som graderas som 3 eller 4.....	5
Arbetsgång när en avvikelse inträffat.....	5
Implementering	8
Uppföljning, utvärdering och ändring	8
Styrdokument	8

Bakgrund

Avvikelsehantering är en viktig del i arbetet med kvalitetssäkring och utveckling i verksamheten. Med avvikelse menas negativ händelse som drabbar eller riskerar att drabba brukare. Avvikelsehantering innebär rutiner för att identifiera, dokumentera och rapportera negativa händelser samt att utreda och åtgärda orsaker, utvärdera åtgärdernas effekt och sammanställa och återföra erfarenheterna.

Syftet med att rapportera avvikelser är att identifiera orsaker till det inträffade och med hjälp av olika åtgärder förhindra att likande händelser sker igen, för den enskilde individen såväl som andra brukare.

All personal inklusive elever och volontärer har en skyldighet att rapportera sådant som motverkar eller utgör hot mot att brukaren:

- Får god vård/omsorg
- Får gott stöd
- Får god service
- Kan leva under trygga förhållanden

Målgrupp

Riktlinjen omfattar alla verksamheter inom vård- och omsorgsförvaltningen samt de externa utförare som antingen driver entreprenad eller ingår i LOV, där brukare har beslut om omsorgsinsatser och/eller är inskrivna i den kommunala hälso- och sjukvården.

Personuppgiftsincidenter

Enligt dataskyddsförordningen (GDPR) är myndigheter skyldiga att inom 72 timmar rapportera personuppgiftsincidenter som innebär en risk för registrerades fri- och rättigheter. Så fort chef fått in en rapport om avvikelse i form av personuppgiftsincident ska denne meddela förvaltningens dataskyddsombud om detta och i övrigt följa rutin för hantering av personuppgiftsincidenter. En av de vanligaste typerna av personuppgiftsincidenter är att uppgifter som skyddas av sekretess röjts för obehöriga. Eftersom personuppgiftsincidenter måste anmälas inom 72 timmar är det viktigt att ansvariga chefer, bevakar verksamhetens rapporterade avvikelser och omgående tar tag i personuppgiftsincidenter. Vid längre frånvaro än två dagar eller längre perioder av ledighet ansvarar berörd chef att meddela ersättare till överordnad chef alternativt meddelar att det behövs ersättare så att annan chef tar över ansvaret.

Se även rutin och checklista för hantering av personuppgiftsincidenter som finns i ledningssystemet för kvalitet under rubriken ”Blanketter och checklistor”.

Chef med personalansvar ansvarar för att:

- Informera/utbilda hur avvikelser rapporteras, vad lex Sarah och risk för allvarlig vårdskada/allvarlig vårdskada innebär när en person anställs, påbörjar ett uppdrag, en praktikperiod eller liknande och därefter en gång per år
- Bevaka den egna verksamhetens rapporterade avvikelser minst varannan dag (helgfria vardagar). Extra viktigt att bevaka avvikelserna måndag förmiddag samt efter andra röda dagar.

Avvikelsehantering handlar inte om att peka ut enskilda personers misstag, fel och brister utan är ett redskap för att upptäcka systemfel som förbättrar vården och omsorgen för brukaren.

Anmälningsskyldighet av allvarliga händelser

I avvikelshantering ingår anmälningsskyldighet av allvarliga händelser eller risker enligt lex Sarah, allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada eller där brist i medicinteknisk produkt varit orsak. Det ingår även anmälningsskyldighet för personuppgiftsincidenter som innebär risk för brukares fri- och rättigheter.

Lex Sarah

Lex Sarah är en benämning som utifrån SoL och LSS innebär att vårdgivaren är skyldig att rapportera och anmäla missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden i verksamheten. När en allvarlig händelse enligt lex Sarah inträffar är det SAS som tar ställning till om anmälan ska ske och därefter anmäler händelsen till IVO.

Enligt bestämmelserna om lex Sarah ska:

- Personal genast rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten
- Den som bedriver verksamheten ska utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål
- Den som bedriver verksamheten ska, om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

Risk för allvarlig vårdskada/allvarlig vårdskada (tidigare Lex Maria)

När en allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada inträffar är det MAS, medicinskt ansvarig sjuksköterska som utreder och tar ställning till om anmälan ska ske och därefter anmäler händelsen till IVO.

Lag som innebär att vårdgivaren inom hälso- och sjukvård är skyldig att rapportera och anmäla:

- Om en patient i samband med undersökning, vård eller behandling drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom.
- Om en patient i samband med undersökning, vård eller behandling begått självmord eller inom fyra veckor efter vårdkontakt begått självmord och detta kommit till vårdgivarens kännedom

Medicintekniska produkter

Begreppet medicintekniska produkter innefattar produkter som används inom alla delar av hälso- och sjukvården, men också produkter som man inte omedelbart associerar till ord som medicinteknik. Exempel på medicintekniska produkter är förskrivna hjälpmedel.

Med en medicinteknisk produkt avses i lagen en produkt som enligt tillverkarens uppgift ska användas, separat eller i kombination med annat, för att hos människor

- Påvisa, förebygga, övervaka, behandla eller lindra en sjukdom
- Påvisa, övervaka, behandla, lindra eller kompensera en skada eller en funktionsnedsättning
- Undersöka, ändra eller ersätta anatomin eller en fysiologisk process

Avvikelse där medicintekniska produkter är inblandade ska anmälas till leverantör, tillverkare och Läkemedelsverket. Den medicintekniska produkten som orsakat skada ska sparas för att möjliggöra en fortsatt utredning, det gäller även bruksanvisningar och förpackningar.

MAS ansvarar för att anmälan görs till leverantör, tillverkaren och läkemedelsverket vid avvikelser där medicintekniska produkter är inblandade.

Avvikelse HSL

Avser alla avvikelser som sker inom HSL:s verksamhetsområde; information, avvikelser i vårdsamverkan, medicinteknik, ordinationer, behandlingar och utförande t.ex. det som inte har blivit utfört när det gäller delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser såsom utebliven träning, ej utförd lägesändring etc.

Enhetschef tillsammans med sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut ansvarar för uppföljning av HSL avvikelser.

Avvikelse som graderas som 3 eller 4

Är allvarlighetsgraden på avvikelsen 3 eller 4 ska information om avvikelsen alltid skickas till SAS och MAS, via meddelandefunktionen i Treserva. Skicka även ett mail via Outlook för info om nytt meddelande i Treserva.

Avvikelse som rapporteras som lex Sarah eller allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada

Kategoriseras avvikelsen som en lex Sarah av rapportör eller av utredare eller allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada ska information om avvikelsen ALLTID skickas till SAS (lex Sarah) eller MAS (allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada), via meddelandefunktionen i Treserva. Skicka även ett mail via Outlook för info om nytt meddelande i Treserva.

Efter att SAS/MAS informerats om lex Sarah/ risk för allvarlig vårdskada/allvarlig vårdskada tar de över avvikelsen samt avslutar den.

Arbetsgång när en avvikelse inträffat

Personal som upptäcker en avvikelse ansvarar för att:

- Handla direkt om det behövs för att undvika mer skada
- Rapportera avvikelse i Treserva, snarast. Det är den personal som upptäcker avvikelsen som rapporterar. Vid allvarlig händelse – ta direkt kontakt med din chef.
- Under rubriken ”verksamhet” och ”enhet”, välj den verksamhet och enhet som har brustit
- Ange om man upplever att händelsen är så allvarlig att den kan vara föremål för en lex Sarah, detta anges i avvikelserapporten
- Delta i enhetens utrednings- och förbättringsarbeten

Rapportörens chef ansvarar för att:

- Bedöma allvarlighetsgrad samt utse ansvarig utredare senast 7 dagar efter att avvikelserna rapporterats. Vid avvikelser som gäller allvarliga eller risk för allvarliga missförhållanden, allvarlig eller risk för allvarlig vårdskada inkl. självmord ska direkt kontakt tas med MAS/SAS.
 - Om den som tar emot avvikelserna är ensam ansvarig blir han/hon ansvarig utredare
 - Om annan chef är ensam ansvarig överförs avvikelserna till denne/denna
 - Om ansvaret är delat mellan mottagande chef och andra chefer, blir mottagande chef huvudansvarig utredare och andra chefer medansvariga i utrednings- och förbättringsarbetet
 - Om mottagande chef är direkt inblandad i händelsen ska avvikelserna överföras till överordnad chef via meddelandefunktionen i Treserva

Ansvarig chef/utredare ansvarar för att:

- Vid HSL avvikelser avseende delegerade insatser ska mottagande chef alltid lägga ansvarig legitimerad personal (sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut) som medutredare.
- Vid HSL avvikelser där brister hos legitimerad personal uppmärksammas ska mottagande chef alltid lägga legitimerad personals chef som ansvarig utredare och enhetschef för verksamheten som medutredare (utredare 1).
- Vid allvarlig händelse avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål
- Vid chefsbyte tar nya chefen över ansvaret för registrerade avvikelser som inte är avslutade
- Utredda avvikelser i nivå 1 till 4, vidta åtgärder samt vara delaktig i eventuella lex Sarah och utredning av allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada
- Chef avslutar avvikelser graderad 1 till fyra förutom de avvikelser som utreds enligt lex Sarah eller allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada.
- Informera och involvera rapportör och berörd personal i utredningsarbetet
- Informera brukaren och dokumentera i journal när det som hänt är av betydelse för brukaren. Lämna information om möjlighet till ersättning vid vård- och omsorgsskador. Vill brukare ansöka om ersättning förmedlas kontakt till vård- och omsorgsförvaltningens säkerhetssamordnare.
- Erbjudna brukare att vara delaktig i utrednings- och förbättringsarbetet
- Informera och involvera eventuellt anhöriga/ företrädare i utredningsarbetet
- Återkoppla till personal i ett lärande syfte
- Återkoppla till mottagande chef/rapportörens chef om inte denna är medutredare
- Planera och genomför förbättringsarbete på individ- och enhetsnivå
- Sammanställa, analysera och redovisa enhetens avvikelser och genomförda förbättringsarbeten i en halvårs- och en helårsrapport.
- Använda erfarenheter av arbetet med avvikelser som en del av underlaget till enhetens systematiska kvalitetsarbete

Patientansvarig sjuksköterska ansvarar för att:

- Vid behov samverka med enhetschef vid utredning av avvikelser
- Följa upp avvikelser relaterade till delegerade uppgifter

Ansvarig arbetsterapeut och fysioterapeut ansvarar för att:

- Vid behov samverka med enhetschef vid utredning av avvikelser
- Följa upp avvikelser relaterade till delegerade uppgifter

Områdeschef eller motsvarande ansvarar för att:

- Överta enhetschefens utredningsansvar, enligt ovan, i de avvikelser där enhetschefen är direkt inblandad i händelsen
- Planera och genomföra förbättringsarbete på områdesnivå
- Sammanställa och redovisa områdets avvikelser och genomförda förbättringsarbeten i halvårsrapport, verksamhetsberättelse eller däremellan på begäran. Områdeschefen skickar sammanställningarna till MAS/SAS.
- Använda erfarenheter av arbetet med avvikelser som en del av underlaget till områdets systematiska kvalitetsarbete

MAS och SAS ansvarar för att:

- Tillsammans med mottagande chef utreda avvikelser med allvarlighetsgrad nivå 3 och 4 samt ansvarar för utredning av de ärenden som innefattas av anmälningsskyldigheten enligt lex Sarah eller allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada.
- Ta del av avvikelser som rapportören anser så allvarlig att den kan vara föremål för lex Sarah anmälan, för ställningstagande om avvikelser innefattas av anmälningsskyldigheten.
- Involvera brukare och ev. närstående i utredningsarbetet
- Återkoppla till ansvarig/ansvariga chefer som i sin tur informerar berörd personal
- Anmäla enligt lex Sarah och allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada.. Informera förvaltningschef och nämnd.
- Anmäla händelse med medicinteknisk produkt till Läkemedelsverket och tillverkare
- Avsluta avvikelser som rapporterats som lex Sarah eller allvarlig vårdskada/risk för allvarlig vårdskada
- Återkoppla svar och beslut från IVO och Läkemedelsverket till chef för vård- och omsorgsförvaltningen, nämnd, brukare och berörd verksamhet
- Sammanställa, analysera och redovisa samtliga områdets avvikelser och genomförda förbättringsarbete utifrån områdeschefernas redovisningar i halvårsuppföljning och verksamhetsberättelse samt skriva patientsäkerhetsberättelse.

Implementering

Enhetschef ansvarar för att:

- Vid behov, ta fram lokal rutin för riktlinjen utifrån lokala förutsättningar
- Säkerställa att riktlinjen är väl känd och tillämpas i verksamheten

Uppföljning, utvärdering och ändring

Dokumentansvarig ansvarar för:

- uppföljning och vid behov uppdatering av riktlinje minst en gång per år

Enhetschef ansvarar för:

- uppföljning och vid behov uppdatering av lokal rutin utifrån aktuell riktlinje, minst en gång per år
- signalera behov av ändringar i riktlinje till dokumentansvarig

Samtliga medarbetare ansvarar för att:

- Följa riktlinje och lokal rutin

Styrdokument

- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9
- Socialtjänstlag (2001:453)
- Hälso- och sjukvårdslag (1982:763)
- Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)
- Patientsäkerhetslag (2010:659)
- Inspektionen för vård och omsorgs föreskrifter om anmälan av händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada (tidigare lex Maria)
- Dataskyddsförordningen (GDPR 2016/679)