



# Avvikelsehantering i vårdsamverkan och i samverkan med andra aktörer utanför vård- och omsorgsförvaltningen

<i>Styrdokument</i> <i>Riktlinje</i>	<i>Beslutat av</i> <i>Förvaltningschef</i>	<i>Gäller från och med</i>
<i>Dokumentansvarig</i> <i>MAS och SAS</i>	<i>Gäller för</i> <i>Vård- och omsorgsförvaltningen</i>	<i>Senast reviderad</i> <i>2019-06-04</i>

## Innehåll

Innehåll.....	2
<b>Bakgrund.....</b>	<b>3</b>
<b>Målgrupp.....</b>	<b>3</b>
<b>Avvikelsehantering i vårdsamverkan.....</b>	<b>3</b>
Avvikelser hos annan vårdgivare .....	3
Avvikelse i vård- och omsorgsförvaltningen identifierad av annan vårdgivare .....	4
Avvikelse enligt SAMSA (samordnad vård och omsorgsplanering).....	4
<b>Avvikelser i samverkan med andra aktörer utanför vård- och omsorgsförvaltningen.....</b>	<b>5</b>
Avvikelser hos annan aktör .....	5
Avvikelse i vård- och omsorgsförvaltningen identifierad av annan aktör .....	6
<b>Styrdokument .....</b>	<b>6</b>

## Bakgrund

Riktlinjen beskriver hur avvikelser ska rapporteras i vårdsamverkan och i samverkan med andra aktörer utanför förvaltningen. Exempel på aktör i vårdsamverkan kan vara en avdelning på ett sjukhus. Exempel på annan aktör utanför förvaltningen kan vara en verksamhet i en annan förvaltning i staden.

All personal ska rapportera händelser som kan leda till eller har lett till negativ händelse för brukaren, där leverantörer och andra huvudmän exempelvis statliga myndigheter, kommunal förvaltning, sjukhus, primärvård eller annan likartad organisation har helt eller delvis ansvaret för händelsen. Vård- och omsorgsförvaltningen samt de externa utförare som antingen bedriver entreprenad eller ingår i LOV ska utreda händelser påtalade av ovanstående aktörer.

Varje huvudman/verksamhet ska ha en funktion och rutin för att identifiera och rapportera återkommande brister i samverkan, utifrån inkomna avvikelser. Rapport ska kvartalsvis skickas till processledaren för LGS.

## 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.

## Avvikelsehantering i vårdsamverkan

### Avvikelser hos annan vårdgivare

När avvikelser som berör verksamhet utanför förvaltningen identifierats av vård- och omsorgsförvaltningen eller de externa utförare som antingen bedriver entreprenad eller ingår i LOV ska avvikelsehantering ske enligt nedanstående:

Personal som identifierat avvikelsen ansvarar för att:

- rapportera avvikelsen i samma avvikelsehanteringssystem som för interna avvikelser<sup>1</sup>
- kontakta extern aktör direkt om omedelbara åtgärder behöver utföras

Ansvarig chef ansvarar för att:

- i avvikelsen lägga till MAS som medutredare samt skicka ett meddelande via Treserva till MAS med ärendenumret på avvikelsen
- informera brukare

MAS ansvarar för att:

- skriva ut avvikelsen samt skicka den tillsammans med ifylld blankett till rätt vårdgivare för utredning med krav om återkoppling inom 3 månader
- vid inkommande svar/utredning från extern aktör, öppna avvikelsen och tillföra svaret till avvikelsen i Treserva
- avsluta avvikelsen i Treserva
- kvartalsvis skicka rapport till processledaren för LGS
- sammanställa statistik på avvikelser i vårdsamverkan

---

<sup>1</sup> Rapporteras i Treserva

## **Avvikelse i vård- och omsorgsförvaltningen identifierad av annan vårdgivare**

När avvikelser som berör verksamhet i förvaltningen identifierats av annan vårdgivare ska avvikelshantering ske enligt nedanstående:

Person som på något sätt får inkommen avvikelse ansvarar för att:

- skicka avvikelser/handlingen via interpost till MAS

MAS ansvarar för att:

- registrera inkommen avvikelse i Treserva samt lägga till ansvarig chef för utredning
- skicka svar/utskrift av utredning till ansvarig chef för extern verksamhet utanför förvaltningen
- kvartalsvis skicka rapport till processledaren för LGS
- sammanställa statistik på inkomna avvikelser i vårdsamverkan

Ansvarig chef ansvarar för att:

- utreda avvikelserna samt dokumentera i Treserva
- informera brukare

## **Avvikelse enligt SAMSA (samordnad vård och omsorgsplanering)**

Chefer, handläggare, legitimerad personal ska identifiera och rapportera avvikelser vid brister gällande samordnad vård- och omsorgsplanering. Dessa hanteras på samma sätt som avvikelserrapportering i vårdsamverkan.

# Avvikelser i samverkan med andra aktörer utanför vård- och omsorgsförvaltningen

## Avvikelser hos annan aktör

När avvikelser som berör verksamhet utanför förvaltningen identifierats av vård- och omsorgsförvaltningen eller de externa utförare som antingen bedriver entreprenad eller ingår i LOV ska:

Personal som identifierat avvikelsen ansvara för att:

- rapportera avvikelsen i samma avvikelshanteringssystem som för interna avvikelser<sup>2</sup>
- kontakta extern aktör direkt om omedelbara åtgärder behöver utföras

Ansvarig chef ansvara för att:

- i avvikelsen lägga till SAS som medutredare samt skicka ett meddelande via Treserva till SAS med ärendenumret på avvikelsen
- informera brukare

SAS ansvara för att

- skriva ut avvikelsen samt skicka den till rätt aktör för utredning med krav om återkoppling inom 3 månader
- vid inkommande svar/utredning från extern aktör, öppna avvikelsen och tillföra svaret till avvikelsen i Treserva
- avsluta avvikelsen i Treserva
- sammanställa statistik på inkomna avvikelser

---

<sup>2</sup> Rapporteras i Treserva

## Avvikelse i vård- och omsorgsförvaltningen identifierad av annan aktör

När avvikelser som berör verksamhet i förvaltningen identifierats av annan aktör ska avvikelshantering ske enligt nedanstående:

Person som på något sätt fått inkommen avvikelse ansvarar för att:

- skicka avvikelser/handlingen via interpost till SAS

SAS ansvarar för att:

- registrera inkommen avvikelse i Treserva samt lägga till ansvarig chef för utredning
- skicka svar/utskrift av utredning till ansvarig chef för extern verksamhet utanför förvaltningen
- sammanställa statistik på inkomna avvikelser

Ansvarig chef ansvarar för att:

- utreda avvikelserna samt dokumentera i Treserva
- informera brukare

## Styrdokument

- [SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete](#)
- [Patientsäkerhetslagen \(2010:659\)](#)
- [Socialtjänstlagen \(2001:453\)](#)
- [Lag \(1993:387\) om stöd och service till vissa funktionshindrade](#)
- [Rutin för uppföljning av överenskommelser, riktlinjer och rutiner i samverkan](#)