 ÖSTHAMMARS KOMMUN - EN DEL AV ROSLAGEN	Dokumenttyp:		
	Instruktion		
Socialförvaltningens ledningssystem	Titel:		
	Rapportera avvikelse i DF Respons		
Granskad av:	Fastställd av:	Fastställd datum:	Reviderad datum:
MAS & Verksamhetsutvecklare		2019-03-21	2022-10-27

Innehåll

1	Syfte.....	2
2	Rapportera en avvikelse.....	2
3	Avvikelse eller risk.....	2
4	Rapporteringen kring enskild eller grupp?.....	3
4.1	Enskild.....	3
4.2	Enskild med skyddad identitet.....	3
4.3	Grupp.....	3
5	Händelsebeskrivning.....	4
6	Omedelbara åtgärder och bilagor.....	4
7	Var händelsen inträffade.....	5
7.1	Extern vårdkedjeavvikelse.....	5
7.2	Internt socialförvaltningen.....	6
8	När hände och när upptäcktes händelsen?.....	6
9	Kategorisering av händelse.....	7
9.1	Lagrum.....	7
9.2	Typ av händelse beroende på lagrum.....	7
9.2.1	Följdfrågor till HSL-händelser.....	8
9.2.2	Följdfrågor till SoL- och LSS-händelser.....	8
9.3	Kontaktat i samband med händelsen.....	9
10	Rapportör och mottagare.....	9
11	Guide till avvikelse enligt SoL och LSS.....	10
11.1	Vad är skillnaden mellan en avvikelse, en risk och en synpunkt?.....	10
11.2	Exempel på avvikelse enligt SoL.....	10
11.3	Räcker det inte att skriva i social journal?.....	10
11.4	Varför skriva en avvikelse?.....	10
12	Processer för avvikelsehantering.....	11

1 Syfte

Instruktionen innehåller beskrivning av hur du rapporterar en avvikelse i avvikelshanterings-systemet som heter DF Respons.

2 Rapportera en avvikelse

Alla anställda kan rapportera avvikelser. Ingen inloggning krävs för att öppna rapporteringsformuläret och skicka in en avvikelse.

Adress till formuläret är:

<https://osthammar.digitalfox.se/AddMatter2.aspx?MatterTypeID=1&View=AVVIK>

Du kan även nå formuläret via Ines och genvägar. Då heter verktyget ”Avvikelserapportering Soc”.



 ÖSTHAMMARS
KOMMUN
- EN DEL AV ROSLAGEN

Registrera en avvikelse

Samtliga medarbetare ansvarar för att bidra till en god och säker kvalitet i arbetet som utförs i de olika verksamheterna. Alla medarbetare är därför skyldiga att rapportera de avvikelser och risker som upptäcks.

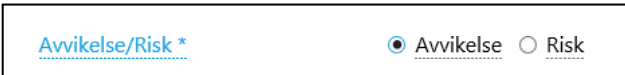
Här registrerar du en avvikelse som har inträffat och/eller en risk som har upptäckts i verksamheten som har *direkt eller indirekt negativ inverkan på den enskilda personen/personerna.*

Alla avvikelser och risker ska rapporteras direkt när händelsen har upptäckts.

OBS! Arbetsskador och tillbud som rör personal ska inte rapporteras här. [Läs mer om rapportering arbetsskador och tillbud.](#)

3 Avvikelse eller risk

Första valet i formuläret är om det är en avvikelse eller en risk som har inträffat.



[Avvikelse/Risk *](#) Avvikelse Risk

Avvikelse

Något har hänt som inte borde hända t ex gällande läkemedelshantering, att någon har ramlat eller att personen inte har fått den vård eller insatser som personen är berättigad till. Ett missförhållande har skett eller att du misstänker att ett missförhållande har skett.

Risk

Det har inte gått fel ännu, men du anser att det är sannolikt att något skulle kunna hända som kan få negativa konsekvenser för den enskilde.

Välj det alternativ som stämmer bäst överens med det du vill rapportera.

4 Rapporteringen kring enskild eller grupp?

Nästa val i formuläret är om du vill rapportera avvikelser/risk kring en enskild individ eller kring en grupp.

Enskild/Grupp

Information om den/de drabbade.

[Händelsen berör *](#) Enskild Grupp

4.1 Enskild

Om du väljer [*Enskild*] öppnas fler fält upp som du ska fylla i:

[Händelsen berör *](#) Enskild Grupp

[Namn *](#)

[Personnummer](#)

[Kön](#) Kvinna
 Man
 Annat

- Namn = Ange namnet på den som händelsen berör
- Personnummer = Ange personnummer
 - Skriv enligt formatet ÅÅÅÅMMDD-XXXX (till exempel 19210203-0405).
 - För personer som saknar svenskt personnummer ange: ÅÅÅÅMMDD-TF10 för män; ÅÅÅÅMMDD-TF20 för kvinnor.
- Kön = bocka för kvinna, man eller annat.

4.2 Enskild skyddad identitet

Om du väljer [*Enskild*] öppnas fler fält upp som du ska fylla i:

[Händelsen berör *](#) Enskild Grupp

[Namn *](#)

[Personnummer](#)

[Kön](#) Kvinna
 Man
 Annat

- Namn = skyddad
- Personnummer =
- Kön = bocka för annat.

Skicka meddelande i Combine till berörd enhetschef: avvikelserns ID –nummer, initialer och födelseår ex.-72

4.3 Grupp

Om du har valt [**Grupp**] kommer en ruta upp där du kan ange information:

Händelsen berör *	<input type="radio"/> Enskild <input checked="" type="radio"/> Grupp
Berörda personer *	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>

Ange exempelvis grupp, avdelning eller antal personer.

5 Händelsebeskrivning

Beskriv den inträffade händelsen i rutan vid [**Händelsebeskrivning**]:

Händelsebeskrivning

Beskriv den inträffade händelsen.

[Händelsebeskrivning *](#)

Beskriv i detalj den händelse som har inträffat samt hur den enskilde reagerade på händelsen.
Tänk på att inte skriva ut hela namnet.

6 Omedelbara åtgärder och bilagor

Efter händelsen är beskriven ska du ange om några omedelbara åtgärder gjordes när händelsen upptäcktes:

[Omedelbara åtgärder *](#)

[Bilagor](#)

Du kan även bifoga filer som hjälper till att beskriva händelsen, t.ex. en bild.

7 Var händelsen inträffade

Här ska du ange din arbetsplats samt var händelsen inträffade. Du ska välja avdelning och om ytterligare alternativ går att välja ska du även välja enhet och plats:

Händelsen inträffade

Här ska du ange din arbetsplats samt var händelsen inträffade. Du ska välja avdelning och om ytterligare alternativ går att välja ska du även välja enhet och plats.

[Extern vårdkedjeavvikelse](#) Avvikelsen har inträffat i vårdkedjan utanför den egna verksamheten.

[Inträffade på *](#) Enhet [SAMTLIGA] ▼

[Rapportörens arbetsplats](#) Enhet [SAMTLIGA] ▼

7.1 Extern vårdkedjeavvikelse

Om avvikelsen har inträffat i vårdkedjan utanför den egna verksamheten ska detta alternativ bockas för. Det öppnas då upp fler valmöjligheter där du kan ange var händelsen inträffade i rullisten:

[Extern vårdkedjeavvikelse](#) Avvikelsen har inträffat i vårdkedjan utanför den egna verksamheten.

[Inträffade på *](#) Enhet Externa avvikelser ▼

Extern part [SAMTLIGA] ▼

[SAMTLIGA]

Akademiska sjukhuset

Primärvård

Psykiatri/BUP

[Namn på enhet/avdelning där avvikelsen inträffade](#)

[Rapportörens arbetsplats](#) Enhet [SA Övrig extern part

Du kan välja:

- Akademiska sjukhuset
- Primärvård
- Psykiatri/BUP
- Övrig extern part.

Du har även ett textfält där du kan förtydliga vilken enhet/avdelning som händelsen inträffat på:

Namn på enhet/avdelning där
avvikelsen inträffade

7.2 Internt socialförvaltningen

Har avvikelser inträffat internt inom socialförvaltningen väljer du först [Socialförvaltningen] och därefter om det skedde inom [**Individ- och familjeomsorgen**] eller inom [**Vård och omsorg**]. Beroende på vad du väljer kommer det fler valmöjligheter i nästa rullist (se bild nedan där vård och omsorg är vald).

Tips! Tänk hemvist för brukaren på valet för [**Inträffade på**].

Inträffade på *	Enhet	Socialförvaltningen
		Vård och Omsorg
		[SAMTLIGA]
Rapportörens arbetsplats	Enhet	[SAMTLIGA]
		Aktivt Stöd
		Hemtjänst
		Korttidsenheten
		LSS Gruppboende
		LSS Personlig Assistans
		Närvårdsenheten
		Samhall
		Särskilt boende
		Vallonens Hemtjänst

Var noggrann med att ange både datum o

[När upptäcktes händelsen? *](#)

[När inträffade händelsen?](#)

Vill du sedan rapportera en avvikelse som inträffat inom en hemtjänstenhet väljer du [**Hemtjänst**] och därefter i nästa rullist kan du välja vilken enhet avvikelserna gäller.

Rapportörens arbetsplats är din organisatoriska hemvist. Den ställer automatiskt in sig på det val du gjorde på angivelsen var avvikelserna inträffade. Men om du arbetar på en annan enhet så kan du välja om till en annan enhet.

OBS! Under [**Rapportörens arbetsplats**] anger HSL-personal och larmenhet samma enhet som där avvikelserna inträffade.

8 När hände och när upptäcktes händelsen?

Nästa del du ska fylla i är datum och klockslag för när händelsen upptäcktes samt när händelsen inträffade.

Var noggrann med att ange både *datum* och ungefärlig *tidpunkt* för när händelsen upptäcktes och när den inträffade om detta är känt.

När upptäcktes händelsen? *

När inträffade händelsen?

Upptäckt är när du blev notifierad eller såg risken/avvikelsen. Du tar därefter reda på när t ex fallet inträffade genom att fråga berörd person. En händelse kan inträffa samtidigt som upptäckten eller vid ett tidigare skede.

9 Kategorisering av händelse

Under delen med kategorisering ska du välja typ av händelse och vidtagna åtgärder samt göra en preliminär bedömning av hur allvarlig du bedömer avvikelsen.

9.1 Lagrum

Under lagrum ska du välja vilken lagstiftning som händelsen lyder under. Valen du har är HSL (= hälso- och sjukvårdslagen), SoL (= socialtjänstlagen) eller LSS (=Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade). Beroende på vilket du väljer kommer följdalternativen att ändras (se alternativen under nästa rubrik).

9.2 Typ av händelse beroende på lagrum

Du ska välja den typ av händelse som bäst beskriver händelsen. Du kan markera flera.

Händelser att välja på under lagrum HSL:

- Fall
- Läkemedelshändelse
- Brist i/utebliven dokumentation
- Brist i handläggning
- Brist i/utebliven rehabilitering
- Brist i/utebliven vårdåtgärd (HSL)
- Brist i information, kommunikation, samverkan
- Brutet sekretess
- Händelse med hjälpmedel, teknik och/eller fysisk miljö
- Självskadebeteende
- Tryckskada/trycksår
- Övrigt

Händelser att välja på under lagrummen SoL och LSS:

- Brist i/utebliven dokumentation
- Brist i handläggning

- Brist i information, kommunikation, samverkan
- Bruten sekretess
- Övrigt
- Brist i mathållning
- Brist i trygghet
- Brist i/utebliven fritid/motion
- Brist i/utebliven personlig hygien
- Brist i/utebliven tillsyn
- Brist i/uteblivna servicetjänster
- Brist i/uteblivna sociala aktiviteter
- Hot och våld
- Ovärdigt bemötande
- Övergrepp/oegentlighet

9.2.1 Följdfrågor till HSL-händelser

Typ av händelse	Följdfrågor att besvara
<i>Fall</i>	<p>Om du ska rapportera in fall ska du alltid kontakta tjänstgörande sjuksköterska. Du ska även dokumentera i journal.</p> <p>Följande frågor ska du besvara under fall:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Larmade personen i samband med fallet? • Använde personen höftskyddsbyxa vid fallet? • Var hände fallet? • Vad gjorde personen vid tidpunkten för fallet? • Föregicks fallet av några särskilda symptom? • Särskilda yttre omständigheter? • Hur förflyttar sig personen? • Konsekvenser av fallet (för den enskilde)?
<i>Läkemedelshändelse</i>	<p>Följande frågor ska du besvara under läkemedelshändelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vilken typ av läkemedelshändelse har skett? • Vilken typ av läkemedel var inblandat i händelsen? • Vilket dispenseringsystem används?

Typ av händelse	Följdfrågor att besvara
Brist i/utebliven dokumentation	Inga följdfrågor behöver fyllas i.
Brist i handläggning	Inga följdfrågor behöver fyllas i.
Brist i/utebliven rehabilitering	Inga följdfrågor behöver fyllas i.
Brist i/utebliven vårdåtgärd (HSL)	Inga följdfrågor behöver fyllas i.
Brist i information, kommunikation, samverkan	Inga följdfrågor behöver fyllas i.
Bruten sekretess	Inga följdfrågor behöver fyllas i.
Händelse med hjälpmedel, teknik och/eller fysisk miljö	Inga följdfrågor behöver fyllas i.
Självskadebeteende	Inga följdfrågor behöver fyllas i.
Tryckskada/trycksår	Inga följdfrågor behöver fyllas i.
Övrigt	Fritextfält dyker upp där du kan ange vad som har hänt

9.2.2 Följdfrågor till SoL- och LSS-händelser

Om du har valt att rapportera enligt lagrummen SoL eller LSS kommer det inte finnas några följdfrågor till respektive typ av händelse. Att rapportera avvikelse enligt SoL eller LSS är inte helt glasklart. Därför finner [du i kapitel 11 en guide](#) till hur du kan tänka.

9.3 Kontaktat i samband med händelsen

Under [*Kontaktat/informerat*] ska du ange vem som kontaktades i samband med att händelsen inträffade. Alternativen är olika beroende på vilket lagrum du valt (HSL, SoL, LSS).

Kontakter att välja på under lagrum HSL:

- Informerat den enskilde
- Informerat anhörig/närstående/vårdnadshavare
- Informerat god man/förvaltare
- Informerat personal
- Informerat ansvarig chef
- Kontaktat arbetsterapeut
- Kontaktat fysioterapeut/sjukgymnast
- Kontaktat sjuksköterska

Kontakter att välja på under lagrummen SoL och LSS:

- Informerat den enskilde
- Informerat anhörig/närstående/vårdnadshavare
- Informerat god man/förvaltare
- Informerat personal
- Informerat ansvarig chef

10 Rapportör och mottagare

Det sista du ska göra är att fylla i vem som rapporterar händelsen.

Du ska också ange [*Ansvarig chef*]. Här väljer du den chef som ansvarar för att utreda händelsen. Detta bör i första hand vara enhetschefen på den enhet där händelsen inträffade (där brukaren hör hemma).

När du är klar klickar du på knappen [*Skicka*] längst ner på sidan.

Du får nu upp en tack-sida. Här står vilket ID-nummer den upprättade avvikelser har fått. Det ID-numret ska du anteckna i brukarens dokumentation/akt/journal i Combine.

Du kommer även att få en bekräftelse till din inkorg via epost med ID-nummer på avvikelser.

11 Guide till avvikelser enligt SoL och LSS

11.1 Vad är skillnaden mellan en avvikelse, en risk och en synpunkt?

En avvikelse skrivs av personal när någon uppmärksammat en brist eller missförhållande i verksamheten. Samma gäller för risk. Skillnaden är att den negativa händelsen/missförhållandet inte har inträffat. En synpunkt kan vara av både positiv och negativ karaktär och kan skrivas av både personal, brukare, anhöriga eller andra medborgare.

11.2 Exempel på avvikelse enligt SoL

Bakgrund

Du är kontaktman för Rune som bor på särskilt boende. I hans genomförandeplan står det att han är gammal musiker. På eftermiddagen är det mötesplats med levande musik och dans som underhållning. Rune vill bli tillfrågad varje gång om det är musikunderhållning. Din kollega är sjuk och du frågar inte Rune för du vet att ingen har möjlighet att följa honom till mötesplatsen. Rune missar musikunderhållningen.

Vad gör du?

1. Om Rune **blir tillfrågad** och **säger nej**, noteras detta endast i **social journal**. Det är då **ingen avvikelse**.
2. Om Rune missar underhållningen p g a att han **inte blivit tillfrågad** som en konsekvens av någon störning i verksamheten, antecknas detta i **social journal** OCH som **en avvikelse**.

11.3 Räcker det inte att skriva i social journal?

Nej, för om vi skriver en avvikelse på att Rune inte blir tillfrågad kan vi hitta orsaken till varför, vi kan göra förbättringar som innebär att det inte händer igen. Kanske kan vi förlägga ett resursspass just vid den tiden då det brukar vara underhållning så vi säkerställer att Rune får hjälp att ta sig dit.

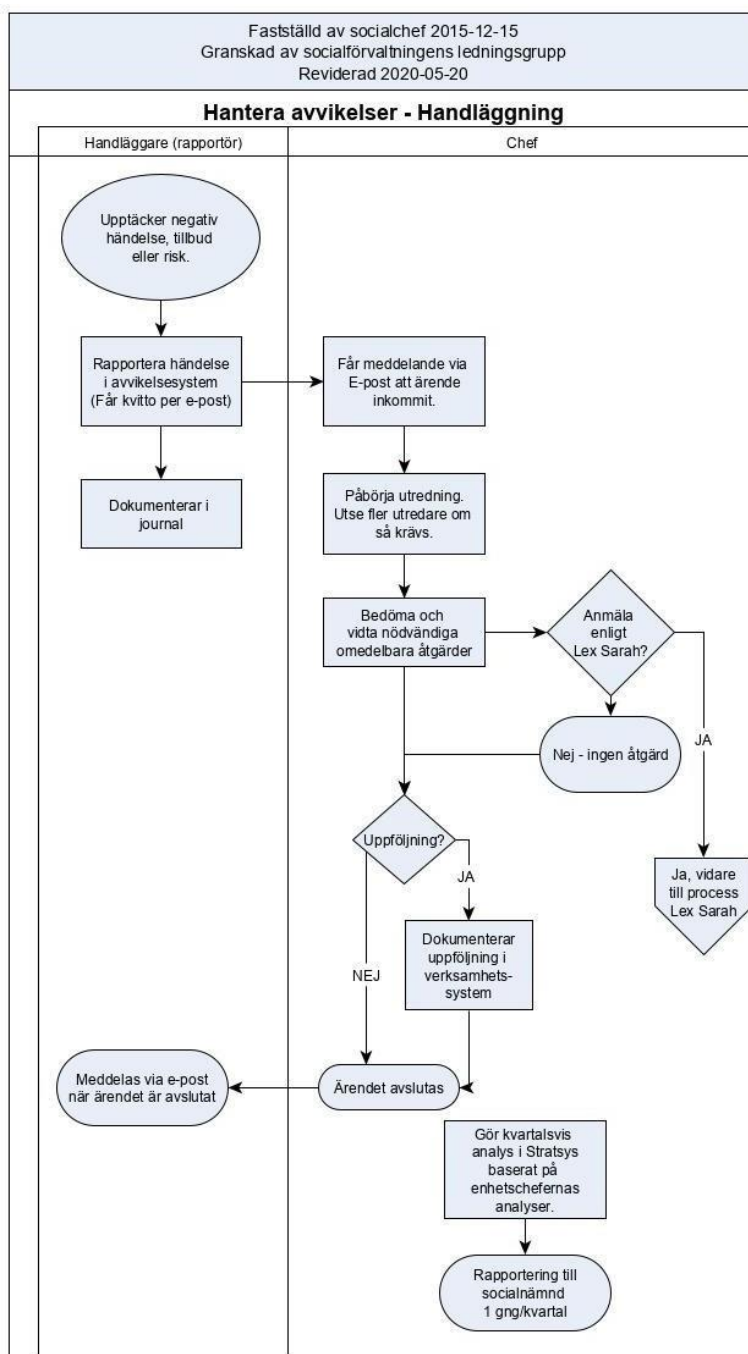
11.4 Varför skriva en avvikelse?

Genom att skriva en avvikelse säkerställer vi att det sker en åtgärd och förhoppningsvis hittar vi ett förbättringsförslag och en lösning. En viktig del i vårt kvalitetsarbete!

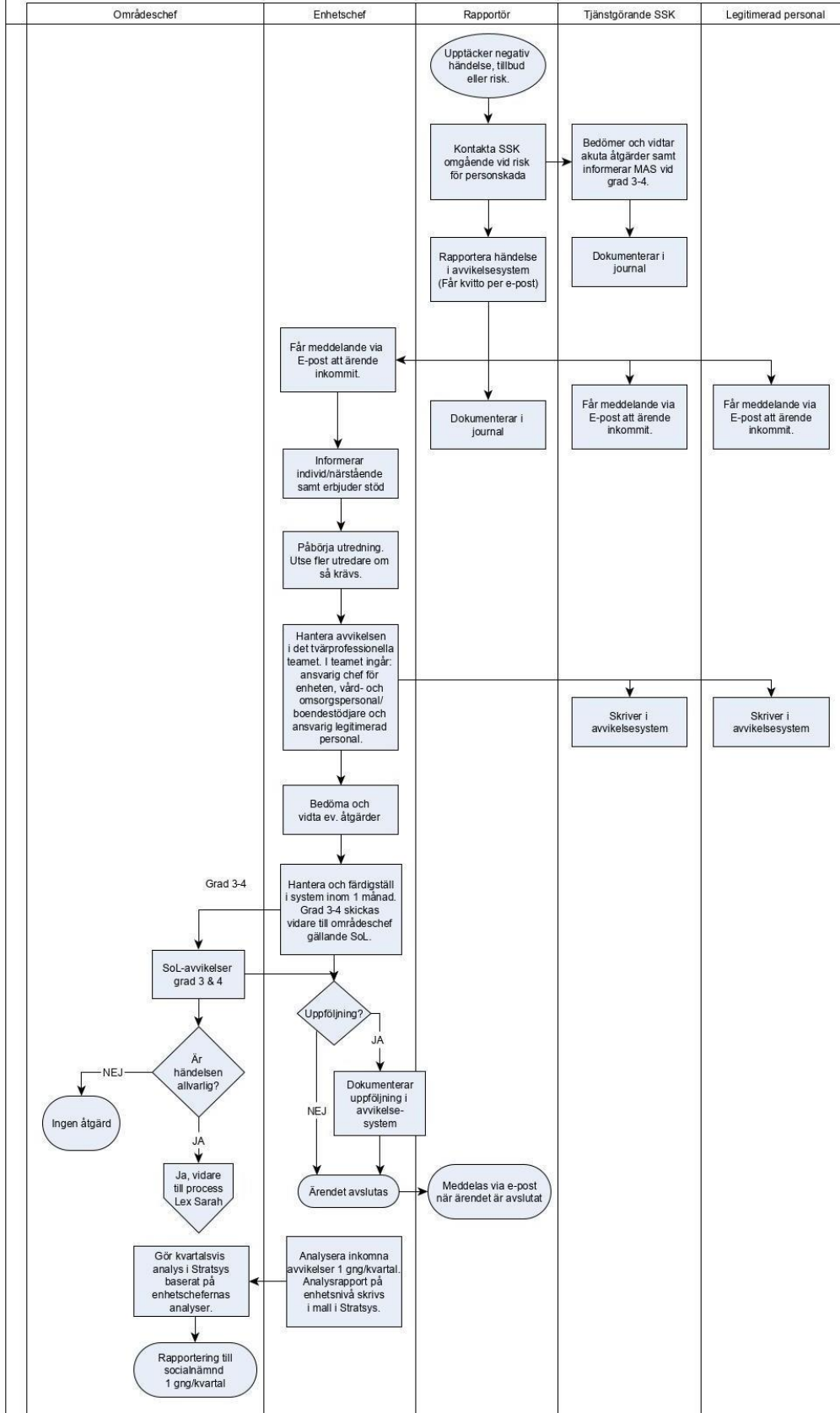
Avvikelsehanteringen är ett förbättringsverktyg för dig och dina kollegor, så ni kan få reda på vad ni behöver förändra eller arbeta mer med. Vi är också skyldiga enligt lag att bedriva systematiskt kvalitetsarbete.

12 Processer för avvikelshantering

Nedan finner du processkartor som beskriver de olika flödena för hur en avvikelse rapporteras och därefter hanteras. [Samtliga processkartor finns även här på Ines för att se större format.](#)

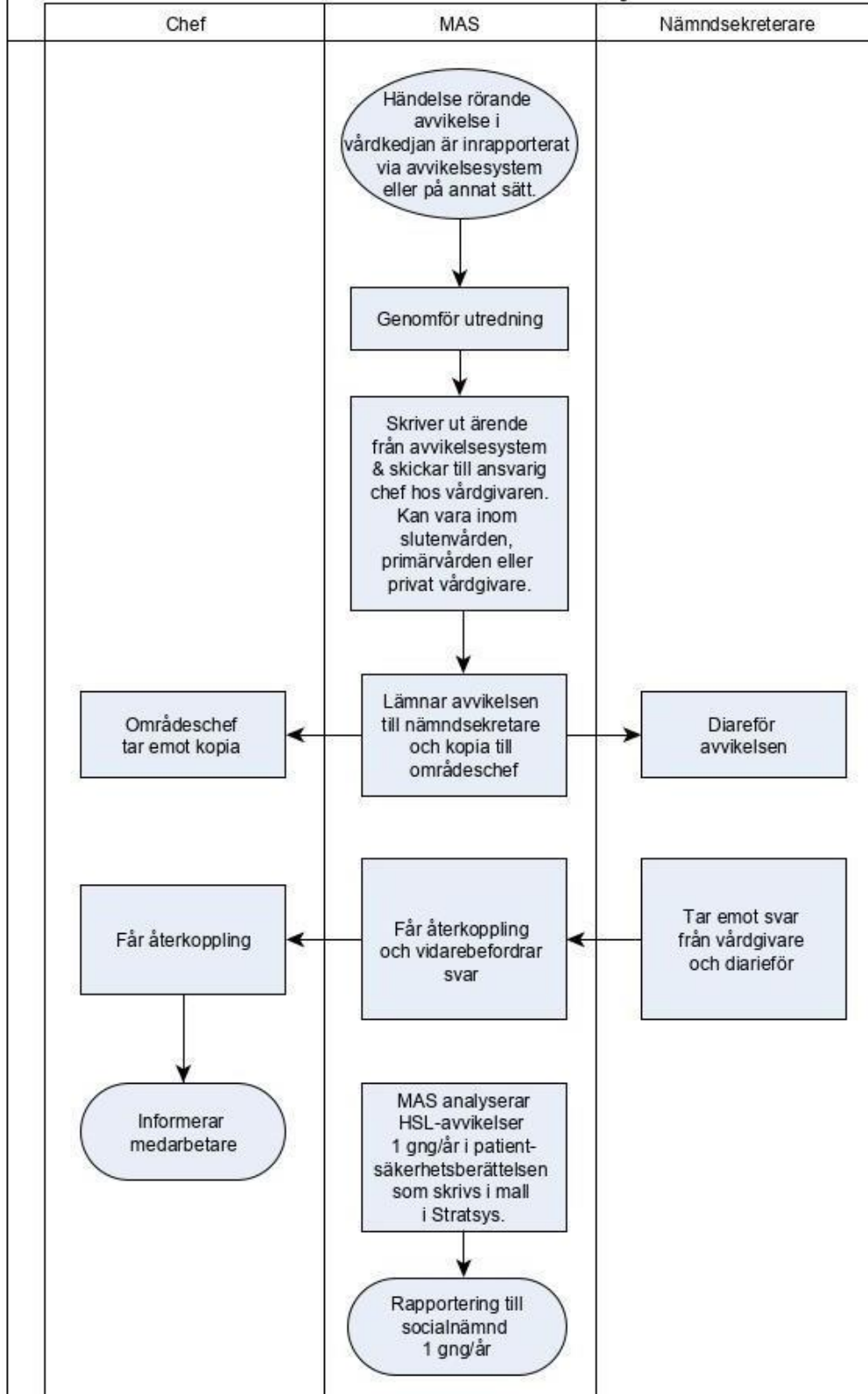


Hantera avvikelser - LSS och SoL

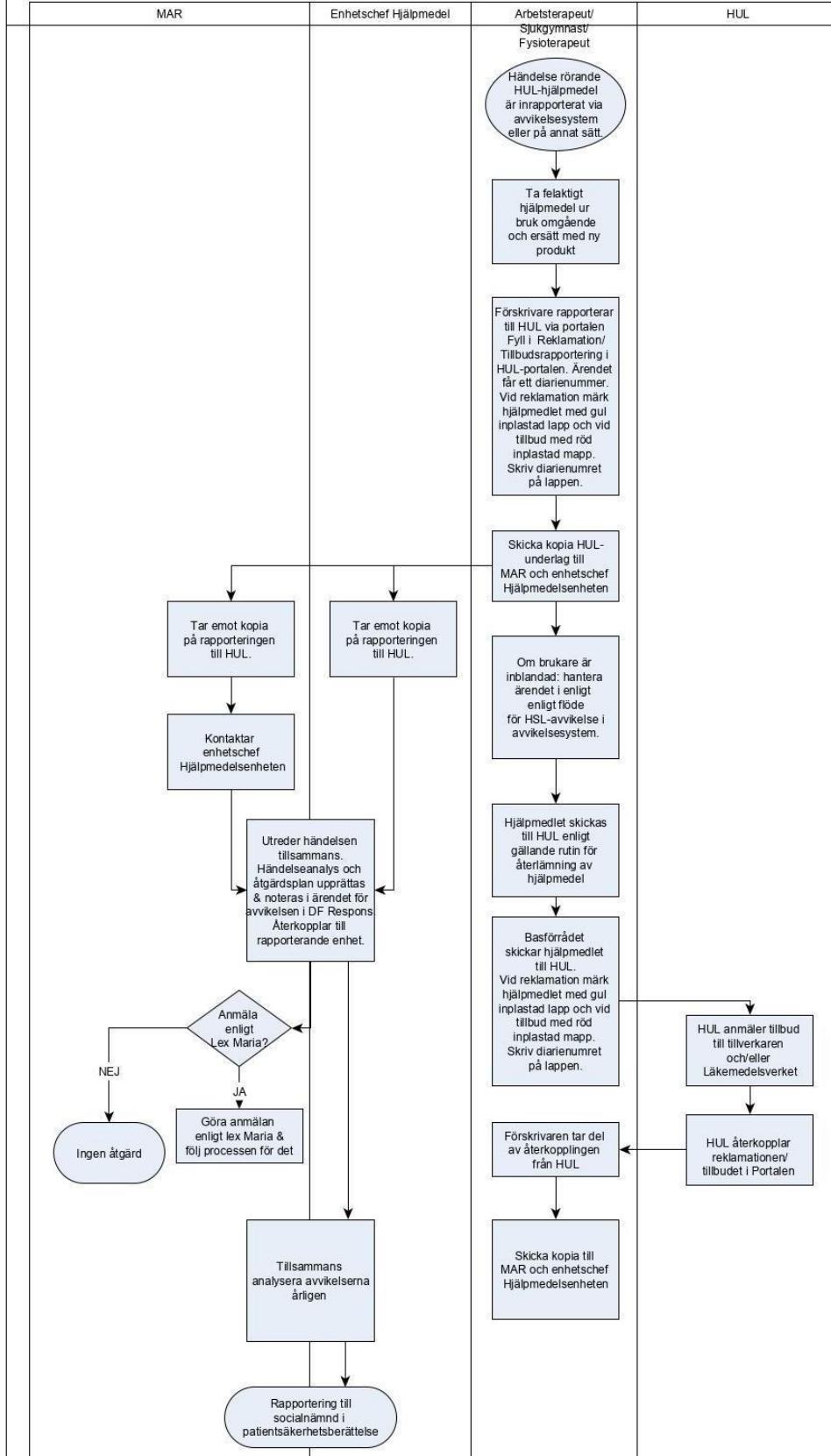


Fastställt av socialchef 2015-12-15
 Granskad av socialförvaltningens ledningsgrupp
 Reviderad 2020-05-20

Hantera avvikelser - i vårdkedjan



Hantera avvikelser - HUL-hjälpmedel



Hantera avvikelser - K-hjälpmedel

