 ÖSTHAMMARS KOMMUN – EN DEL AV ROSLAGEN	Dokumenttyp:
	Instruktion
Socialförvaltningens ledningssystem	Titel:
	Utreda avvikelse i DF Respons
Granskad av: MAS & Verksamhetsutvecklare vård och omsorg	Fastställt/reviderad datum: 2020-05-20

Innehåll

1	Syfte	2
1.1	Avgränsning.....	2
2	Utreda en avvikelse	2
2.1	Vyn för att hantera en avvikelse	3
2.2	Spara och stänga ett ärende	4
3	Utredning flik för flik (för chef, utredare, MAS, MAR).....	4
3.1	Flik 1 – Händelse (ALLA).....	4
3.2	Flik 2 – Utse Utredare (CHEF).....	4
3.2.1	Särskilda funktioner på Flik 2	5
3.3	Flik 3 – Utredning (chef, utredare, MAS, MAR, OC).....	6
3.3.1	Områden att besvara under flik 3 – Utredning	7
3.3.2	Avsluta utredning	8
3.3.3	Granska utredningen (MAS/MAR/OC)	9
3.4	Flik 4 – Anteckningar och bilagor (ALLA).....	10
3.5	Flik 5 – Lex-anmälan (MAS/MAR/OC)	10
3.6	Flik 6 – Uppföljning (chef, utredare).....	12
4	Utredning av avvikelser – Tjänstgörande sjuksköterska.....	13
5	Ärendeöversikt	14
6	Ersättare vid frånvaro	16
7	Guide till avvikelse enligt SoL och LSS	17
7.1	Vad är skillnaden mellan en avvikelse, en risk och en synpunkt?	17
7.2	Exempel på avvikelse enligt SoL	17
7.3	Räcker det inte att skriva i social journal?.....	17
7.4	Varför skriva en avvikelse?	17
8	Processer för avvikelshantering.....	18

1 Syfte

Instruktionen innehåller beskrivning av hur du utreder en avvikelse i avvikelshanterings-systemet DF RESPONS.

1.1 Avgränsning

Observera att den här instruktionen EJ är heltäckande för DF Respons som system. Den går endast igenom de steg som är nödvändiga för att utreda en avvikelse.

2 Utreda en avvikelse

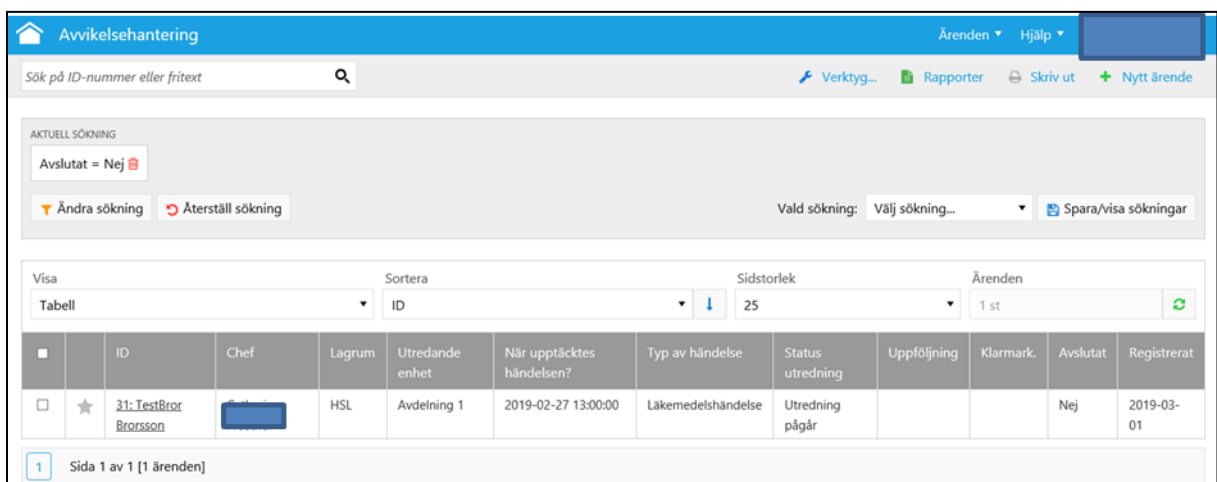
För att hantera och utreda inkomna avvikelser eller risker går du till följande adress:

<https://osthammar-avvikelse.pulsencombine.se/>

När du loggat in kommer du till startsidan:



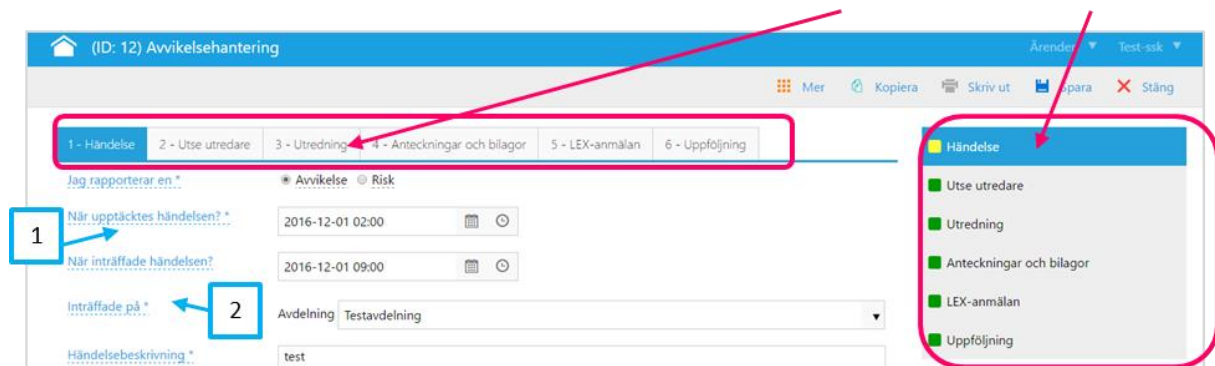
Här kan du antingen hantera [**Ärenden**] eller registrera [**Nytt ärende**]. Vanligtvis vill du hantera ett ärende, dvs en inkommen avvikelse. Du klickar då på [**Ärenden**] och kommer till en ny sida:



Dubbelklicka på den avvikelse som du avser utreda. Du kommer då in på den specifika avvikelsern.

2.1 Vyn för att hantera en avvikelse

När du kommit du in i ärendet (den rapporterade händelsen) kan du se att ärendet är uppdelat på sex flikar (sidor). Du kan antingen klicka dig fram mellan flikarna uppe till vänster eller till höger (se nedan).



1. Flik 1 Händelse

- Här ser du den händelse som rapporterats.

2. Flik 2 Utse utredare

- Här ser du vilka som har tilldelats ärendet. Har ärendet kommit fel kan det skickas vidare. Det är även möjligt att utse ytterligare utredare och skicka ärendet för kännedom. Chefen är ansvarig för utredningen.

3. Flik 3 Utredning

- Här görs själva utredningen.

4. Flik 4 Anteckningar och bilagor

- Här kan chefer, legitimerad personal och MAS/AC/FC lägga in anteckningar och bilagor.

5. Flik 5 Lex-anmälan

- Här görs Lex Maria- och Lex Sarah-anmälan till IVO.

6. Flik 6 Uppföljning

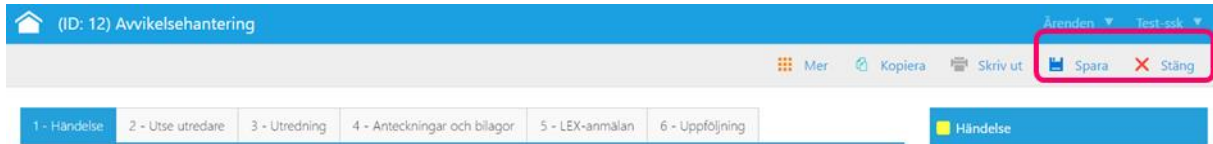
- Här gör utredaren/utredarna uppföljning av ärendet.

1 Du kan lägga muspekaren över den blå understruken texten för att få fram en *hjälp*text.

2 * *Stjärna* betyder att fältet är *obligatoriskt* att fylla i.

2.2 Spara och stänga ett ärende

Det är bra att spara ett ärende då och då när du är inne och jobbar i det. Du klickar på knappen [*Spara*] i verktygsraden till höger. När du inte ska arbeta med ärendet mer sparar du det och stänger det på knappen [*Stäng*].



3 Utredning flik för flik (för chef, utredare, MAS, MAR)

3.1 Flik 1 – Händelse (ALLA)

Börja med [*flik 1 Händelse*] – läs genom och granska den händelse som har registrerats.

Du som är chef går sedan till flik 2.

Legitimerad personal och andra utredare går till flik 3.

3.2 Flik 2 – Utse Utredare (CHEF)

(Bilderna nedan visar möjliga val om avvikelserna är av karaktären HSL. Då finns valmöjlighet att lägga in omvårdnadsansvarig SSK/DSK, tjänstgörande SSK/DSK, fysioterapeut/sjukgymnast och arbetsterapeut.) OBS! Om händelsen involverar hjälpmedel ska chef för hjälpmedelsenheten läggas med som ”ytterligare utredare”.

Utredande enhet *

Område -- FÖRVALTNINGAR --

Förvaltning Testförvaltning

avdelning Testavdelning 1

enhet Testenhet 1

Ansvarig chef *

Test-chef (Test-chef, Testavdelning)

Om du vill ta bort en vald användare väljer du "ANVÄNDARE EJ VALD".

Omvårdnadsansvarig SSK/DSK Olle Olsson

Tjänstgörande ssk (om annan än omvårdnadsansvarig SSK/DSK) ANVÄNDARE EJ VALD

Fysioterapeut/sjukgymnast testfysio (.)

Arbetsterapeut ANVÄNDARE EJ VALD

Ytterligare utredare ANVÄNDARE EJ VALD

För kännedom ANVÄNDARE EJ VALD

Flytta ärendet Jag vill flytta ärendet till annan enhet/chef utan att behöva fylla i...

Extern part En extern part är delaktig i händelsen.

Ej kommunens ansvar Kommunen ansvarar inte för detta ärende. Ärendet ska skickas till ansvarig enhet sedan. - tex. avvikelse i vårdkedjan.

Utse fler eller ta bort utredare
Om du anser att någon mer än chefen och vald legitimerad personal ska medverka i utredningen kan du lägga till personer genom att klicka på pilen. När du sparar ärendet skickar DF RESPONS ett automatiskt mail till den valda utredaren. Om du vill ta bort en vald användare väljer du ANVÄNDARE EJ VALD.

För kännedom
Här kan du välja att skicka händelsen för kännedom. Användaren får då läsbehörighet på ärendet. När du sparar ärendet skickas ett mail till vald användare.

3.2.1 Särskilda funktioner på Flik 2

1	Flytta ärendet	<input type="checkbox"/> Jag vill flytta ärendet till annan enhet/chef utan att behöva fylla i obligatoriska fält
2	Extern part	<input type="checkbox"/> En extern part är delaktig i händelsen.
3	Ej kommunens ansvar	<input type="checkbox"/> Kommunen ansvarar inte för detta ärende. Ärendet ska skickas till ansvarig organisation och avslutas sedan. - t.ex. avvikelser i vårdkedjan.

1. *Flytta ärendet*

Om ärendet har kommit till fel enhet kan du flytta ärendet genom att bocka för den här rutan. Du dirigeras om till en ny sida där du sedan kan välja vilken verksamhet som ska vara utredande enhet och väljer ansvarig chef. Spara och stäng ärendet via knapp uppe i menyraden under ”Spara”.

2. *Extern part*

Om en extern part har varit delaktig i utredningen bockar du för den här rutan. Då kommer du få ange namnet på den externa parten. Följ instruktionen som kommer upp i den grå rutan (se nedan).

En extern part är delaktig i händelsen.

Fyll i uppgifter om den externa parten nedan. Spara ärendet, skriv ut händelsen (ange Endast fält med värden = Ja i dialogrutan som visas när du klickar på Skriv ut i verktygsraden). Skicka utskriften per post till mottagaren. Om det finns filer bifogade på flik 1 eller 4, bör du även skriva ut och skicka dem med brevet.

Välj om extern part är Region Uppsala eller om det är Annan. Om det är annan ska du fylla i namnen på den/de externa parterna.

3. *Ej kommunens ansvar*

Om det har rapporterats en händelse i en verksamhet som kommunen inte ansvarar för ska ärendet skickas vidare till den ansvariga verksamheten/organisationen. I det fallet ska du inte göra någon utredning. Du bockar för rutan och följer instruktionerna som kommer fram på sidan.

Fyll i namn på den enhet/avdelning där avvikelserna har inträffat och gör en allvarlighetsbedömning. Spara ärendet, skriv ut händelsen och skicka den per post till mottagaren. Om det finns filer bifogade på flik 2 eller 3, bör du även skriva ut och skicka dem med brevet.

Innan du avslutar ärendet bör du fylla i det diarienummer som brevet tilldelas i diariet. Avsluta ärendet!

3.3 Flik 3 – Utredning (chef, utredare, MAS, MAR, OC)

På flik 3 ska du som är chef/utredare fylla i textfälten och svara på frågorna i utredningen. Frågor som är markerade med en stjärna (*) är obligatoriska att svara på.

1 - Händelse 2 - Utse utredare **3 - Utredning** 4 - Anteckningar och bilagor 5 - LEX-anmälan 6 - Uppföljning

Har utredningen påbörjats? * Ja Nej

Utredningen påbörjades 2019-03-04

Händelsen berör
TestBror Brorsson

Rapportörens händelsebeskrivning
Testbrorsan har råkat ut för det mesta. Fel medicin i det h...

Omedelbara åtgärder
Tog bort medicinen

Ytterligare händelsebeskrivning

Anteckning

Ny anteckning
När du börjar skriva i rutan visas knappen *Lägg till*. Klicka på *Lägg till* för att skapa en anteckning av texten du skrivit i rutan. Systemet kopplar automatiskt namn, titel och datum till anteckningen.

Ytterligare beskrivning av omedelbara åtgärder

Anteckning
Det var så att...
+ Lägg till

Ny anteckning
När du börjar skriva i rutan visas knappen *Lägg till*. Klicka på *Lägg till* för att skapa en anteckning av texten du skrivit i rutan. Systemet kopplar automatiskt namn, titel och datum till anteckningen.

Har något liknande hänt tidigare? * Ja Nej

Avvikelsen är antecknad i den enskildes dokumentation/akt/journal. * Ja Nej

Avvikelse/Risk * Avvikelse Risk

Kryssrutor
När svarsalternativen är *kvadrater* (kryssrutor) kan du markera *flera* svarsalternativ.
Vissa frågor kan redan vara besvarade av någon annan. Du har möjlighet att ändra svaret. Alla ändringar loggas för spårbarhet.

Typ av händelse *

- Fall
- Läkemedelshändelse
- Brist i/utebliven dokumentation
- Brist i handläggning
- Brist i/utebliven fritid/motion
- Brist i/utebliven personlig hygien
- Brist i/utebliven rehabilitering
- Brist i/uteblivna sociala aktiviteter
- Brist i/uteblivna servicetjänster
- Brist i/utebliven tillsyn
- Brist i/utebliven vårdåtgärd (HSL)
- Brist i/utebliven dokumentation
- Brist i/utebliven fritid/motion
- Hörsel- och synskada
- Övärdigt bemötande
- Självskada/beteende
- Tryckskada/trycksår
- Övergrepp/oegentlighet
- Övrigt

3.3.1 Områden att besvara under flik 3 – Utredning

På fliken för utredning finner du följande områden att besvara (observera att dessa skiljer sig åt lite beroende på vilken typ av avvikelse/risk det rör sig om):

- Har utredningen påbörjats?
- Utredningen påbörjades
- Händelsen berör
- Rapportörens händelsebeskrivning
- Omedelbara åtgärder
- Ytterligare händelsebeskrivning
- Ytterligare beskrivning av omedelbara åtgärder
- Har något liknande hänt tidigare?
- Avvikelsen är antecknad i den enskildes dokumentation/akt/journal?
- Avvikelse/Risk
 - Bedömer du att detta ärende är en avvikelse eller en risk
- Typ av händelse
 - Markera det som bäst beskriver händelsen, du kan markera flera.
- Notera att vid fall ska konsekvens för den enskilde inklusive följdfrågor besvaras av legitimerad personal.
- Konsekvens för den enskilde
 - Vilka konsekvenser har händelsen fört med sig?
- Ytterligare beskrivning av konsekvenser
- Bakomliggande orsak till händelsen
 - Kryssa för de orsaker som ligger bakom händelsen. Flera kan väljas
- Ytterligare beskrivning av bakomliggande orsak
 - Ytterligare beskrivning som inte framkommit tidigare
- Vidtagna åtgärder
 - Markera de åtgärder som har vidtagits för att hantera och förebygga att händelsen upprepas.
- Ytterligare beskrivning av vidtagna åtgärder
 - Ytterligare beskrivning av vidtagna åtgärder som inte framkommit tidigare.
- Visar bakomliggande orsak att förbättringsarbete gällande arbetssätt, rutiner eller annat behöver genomföras på arbetsplatsen eller mellan enheter?
- Allvarlighetsgrad
 - Hur allvarlig anser du att den inträffade händelsen är?
 1. Mindre - Mindre obehag, bristande tillit eller obetydlig skada.
 2. Måttlig - Övergående skada/funktionsnedsättning men utan att den leder till men för den enskilde individen. Obehag eller otrygghet för den enskilde.
 3. Betydande - Kvarstående måttlig skada/funktionsnedsättning. Omfattande obehag eller otrygghet för den enskilde.
 4. Katastrofal - Dödsfall eller större kvarstående funktionsnedsättning. Hot mot enskilds liv, hälsa eller säkerhet.

- Sannolikhet för att händelsen upprepas
 - Hur sannolikt bedömer du det är att händelsen/risken kan upprepas/inträffa.
 1. Mycket liten - Kan inträffa en gång/år
 2. Liten - Kan inträffa varje månad
 3. Stor - Kan inträffa varje vecka
 4. Mycket stor - Kan inträffa dagligen
- Riskanalys
 - Riskanalysen beräknas automatiskt som Allvarlighetsgrad x Sannolikhet.
- Delaktiga i utredningen
 - Vilka har varit delaktiga i utredningen?

3.3.2 Avsluta utredning

Klarmarkera (alla utredare)

Efter att du har besvarat alla frågor i utredningen markerar du att du är klar genom att kryssa för din roll på fältet Klarmarkering utredning. Spara sedan ärendet! (Om du är osäker på din roll i ärendet, titta efter ditt namn på flik 2 – Utse utredare.)

[Klarmarkering utredning](#)

- Ansvarig chef klar
- Omvårdnadsansvarig ssk klar
- Arbetsterapeut klar
- Fysioterapeut klar

Status utredning (ansvarig chef)

När alla utredare har klarmarkerat utredningen skickar systemet ett mail till ansvarig chef. Du som är ansvarig chef ska kontrollera innehållet i utredningen och sedan uppdatera utredningens status (se bild nästa sida).

1. Du har två statusar att välja på:
 - a. Utredning klar – ärendet ska följas upp
 - b. Utredning klar – avslutas utan uppföljning.
2. Om ärendet ska följas upp fyller du i ett datum för uppföljning. Systemet kommer att skicka en påminnelse per mail till samtliga utredare i ärendet på angivet datum.
3. Ange vem ärendet ska skickas till för granskning. Du kan välja mellan MAS, MAR och OC. När granskaren godkänt utredningen eller skickat tillbaka den meddelas ansvarig chef via e-post.

Glöm inte att spara ärendet!

Status utredning * 1

Utredning pågår
 Utredning klar - ärendet ska följas upp
 Utredning klar - avslutas utan uppföljning

Utredning klar - ärendet ska följas upp

Ange vem ärendet ska skickas vidare till för granskning nedan.

- För HSL välj MAS.
- För övriga välj Avdelningschef

Utredningen slutfördes *

2 Datum för uppföljning *

3 Skickas för granskning till *

3.3.3 Granska utredningen (MAS/MAR/OC)

När utredningen är klar och har skickats till granskaren ska granskaren kontrollera utredningen för att sedan godkänna den eller skicka tillbaka den till chefen. Om utredningen godkänns och ingen uppföljning krävs ska granskaren även avsluta ärendet.

Bedömning av utredning

Alla utredningar där allvarlighetsgraden klassificeras som hög (3-4) ska granskas och godkännas av MAS, MAR eller Områdeschef. Utredningar med den lägre allvarlighetsgraden (1-2) avslutas av enhetschefen utan bedömning.

- Om ärendet inte ska följas upp, avslutas ärendet efter att utredningen godkänts.
- Om ärendet ska följas upp, avslutas ärendet av ansvarig chef efter genomförd uppföljning.

2 [Anteckningar MAS/MAR/Områdeschef](#)

3 [Bedömning av utredning](#)

Utredningen godkänd
 Åter till ansvarig chef
 Ingen bedömning genomförs p.g.a låg risk

Här skriver MAS/MAR/Områdeschef anteckningar avseende utredningen. Anteckningarna kan läsas av samtliga utredare.

MAS/AvdelningscheFs/FörvaltningscheFs bedömning av den genomförda utredningen.

1. Läs igenom avvikelserapporten på flik 1 - Händelse och utredningen på flik 3 - Utredning. Kontrollera även eventuella kommentarer på flik 4 - Anteckningar och bilagor.
2. Lägg sedan till en anteckning under fältet Anteckningar MAS/MAR/Områdeschef längst ner på flik 3 – Utredning.
3. Markera på fältet Bedömning av utredning om utredningen är godkänd, om den ska skickas åter till chef eller om det är ingen bedömning genomförs pga låg risk.
4. Spara ärendet!
5. Om utredningen är godkänd och ärendet inte ska följas upp, klicka på Avsluta i verktygsraden.
6. Stäng ärendet!

(ID: 8) Avvikelsehantering 5 4 6

1 1 1
Mer
Kopiera
Avsluta
Skriv ut
Spara
Stäng

1 - Händelse
2 - Utse utredare
3 - Utredning
4 - Anteckningar och bilagor
5 - LEX-anmälan
6 - Uppföljning

Händelse

3.4 Flik 4 – Anteckningar och bilagor (ALLA)

På flik 4 finns möjlighet att skriva fler kommentarer och lägga till anteckningar/bilagor som hör till ärendet. Uppgifterna på denna flik är valfria.

1 - Händelse 2 - Utse utredare 3 - Utredning 4 - Anteckningar och bilagor 5 - LEX-anmälan 6 - Uppföljning

[Anteckningar](#)

Anteckning

Om det är flera personer med samma roll som arbetar i ärendet är det bra om du skriver *ditt namn och datum* efter den text som du har skrivit i rutan.

[Övriga bilagor](#)

Välj fil

Bifoga filer
Här kan du bifoga filer, t ex minnesanteckningar från ett möte.

- Klicka på *Välj fil*.
- Leta upp den fil som du vill bifoga på din dator.
- Klicka på *Öppna*.

Dokumentet finns nu bifogat i ärendet.

3.5 Flik 5 – Lex-anmälan (MAS/MAR/OC)

Om du som är MAS/MAR/OC gör bedömningen att avvikelserna är ett LEX-ärende kan du skapa en LEX-anmälan till IVO på flik 5. För Lex Maria går det även bra att använda IVO:s e-tjänst för Lex Maria-anmälan.

1 - Händelse 2 - Utse utredare 3 - Utredning 4 - Anteckningar och bilagor 5 - LEX-anmälan 6 - Uppföljning

[Lex Maria](#) Ja Nej

[Lex Sarah](#) Ja Nej

[Anmälan medicinteknisk produkt](#) Ja Nej

Nej är automatiskt förifyllt. Om du t ex ska göra en Lex Maria-anmälan bockar du i *Ja*.

När du bockar för Ja kommer följdfrågor fram:

1 - Händelse	2 - Utse utredare	3 - Utredning	4 - Anteckningar och bilagor	5 - LEX-anmälan	6 - Uppföljning
--------------	-------------------	---------------	------------------------------	-----------------	-----------------

[Lex Maria](#) Ja Nej

Händelse som Medfört allvarlig vårdskada
 Kunnat medföra allvarlig vårdskada

[Lex Sarah](#) Ja Nej

[Anmälan medicinteknisk produkt](#) Ja Nej

[Diarienummer](#)

[Kommentar Lex-bedömning](#)

Beskrivning av verksamhetens organisation och bemanning

Uppgifter om personalens utbildning, tjänstgöringstid och anställningsform (på den berörda enheten)

När Lex-anmälan sedan diaries ska ärendenumret anges i den här rutan.

Längst ner på flik 5 – *LEX-anmälan* kan du skapa en förfylld anmälan till IVO genom att välja ny händelse under pilen (1).

Anmälan IVO
Du kan skapa en delvis förfylld anmälningsblankett till IVO för Lex Sarah/Maria genom att välja rätt händelsetyp under fältet [Händelser och LEX-anmälan](#) nedan. För Lex Maria går det även bra att använda [IVO:s e-tjänst för Lex Maria](#).

Öppna den för förfyllda blanketten och fyll i de uppgifter som saknas. Skriv sedan diaries för anmälan. Spara den redigerade filen på din dator. Klicka på knappen *Ändra* och ladda upp den sparade filen.

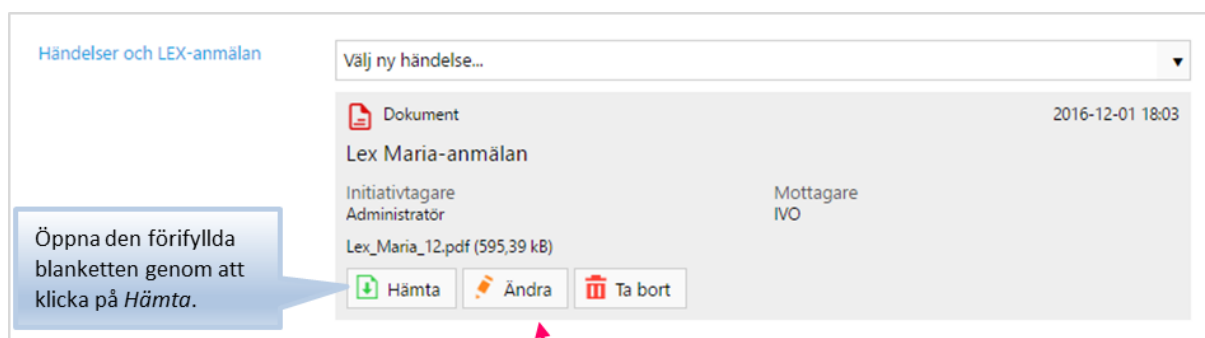
Här finns en länk till IVO:s e-tjänst för Lex Maria.

Händelser och LEX-anmälan

Här kan du skapa en delvis förfylld anmälningsblankett till IVO för Lex Maria eller Lex Sarah.

Välj ny händelse...
Välj ny händelse...
HÄNDELSEMALLAR
Lex Sarah-anmälan
Lex Maria-anmälan
STANDARDHÄNDELSE
Ny anteckning

Om du t ex väljer Lex Maria-anmälan hämtar systemet in blanketten. *Se bilden nedan.*



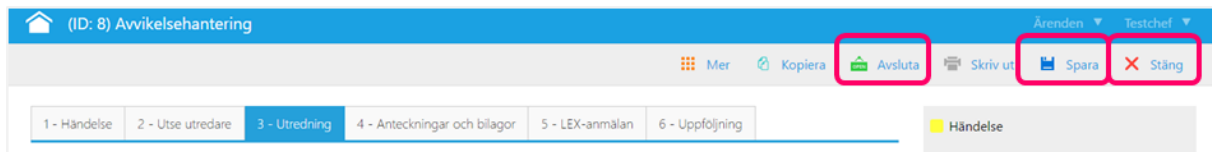
- Öppna blanketten med *Adobe Acrobat Reader*. När du öppnar blanketten ser du att uppgifter har hämtats från DF RESPONS in i blanketten.
- *Fyll i de uppgifter som saknas.*
- *Spara sedan blanketten på din dator och skriv ut anmälan.*
- Glöm inte att diarieföra anmälan.
- Om du vill ha den ifyllda Lex-anmälan sparad i DF RESPONS klickar du på *Ändra* och väljer den ifyllda blanketten istället (den som du sparade på din dator).

3.6 Flik 6 – Uppföljning (chef, utredare)

Om uppföljning ska göras – görs den på flik 6. Datum för uppföljning har angetts på flik 3 - Utredning.

Ett automatiskt mail skickas till utredaren/utredarna när det är dags att följa upp ärendet.

Om det inte behövs fler uppföljningar *sparar* och *stänger* du ärendet om du är utredare. Då skickar systemet ett automatiskt mail till ansvarig chef som *avslutar* ärendet. *Avsluta-knappen syns bara om du är ansvarig chef.*



4 Utredning av avvikelser – Tjänstgörande sjuksköterska

För dig som är tjänstgörande sjuksköterska ser ärendet ut så här när du öppnar det:

1 - Händelse	2 - Åtgärder (tjänstgörande SSK)
Avvikelse/Risk *	<input checked="" type="radio"/> Avvikelse <input type="radio"/> Risk
När upptäcktes händelsen? *	2019-03-18 02:00
När inträffade händelsen?	2019-03-18 02:00
Inträffade på *	Enhet A
	Avdelning 1
Händelsebeskrivning *	Fel dos given

Ärendet är uppdelat på två flikar:

- Flik 1- Händelse (se bild ovan)
 - Här ser du den händelse som rapporterats. Läs och granska händelsen.
- Flik 2 – Åtgärder (se nästa sida)
 - Här ska du förklara ytterligare vad som hände och vilka omedelbara åtgärder som vidtogs. När du skrivit klart en anteckning klicka på knappen **Lägg till**.

1 - Händelse
2 - Åtgärder (tjänstgörande SSK)

Utredande enhet *

Förvaltning Testförvaltning

avdelning Testavdelning 1

enhet Testenhet 1

Tjänstgörande ssk (om annan än omvårdnadsansvarig SSK/DSK)

Mia Havinder (konsult, Testavdelning)

Ytterligare händelsebeskrivning

Anteckning

Det var så att...

+ Lägg till

Ytterligare beskrivning av omedelbara åtgärder

Anteckning

Avvikelsen är antecknad i den enskildes dokumentation/akt. *

Ja Nej

Ansvarig chef klar

Tjänstgörande ssk klar

Klarmarkering utredning

När du har fyllt i alla uppgifter kryssar du i rutan *Tjänstgörande ssk klar*. *Spara* och *stäng* sedan ärendet. Vill du fortsätta arbeta med ärendet senare kan du spara och stänga utan att klarmarkera

5 Ärendeöversikt

Om du inte kommer automatiskt till ärendeöversikten kan du alltid komma hit genom att



Avvikelsehantering

klicka på "huset" längst upp till vänster:

Ärendeöversikten ger en bra överblick över dina ärenden. Du kan t ex se vem som är *ansvarig chef* för ärendet, *typ av händelse*, *lagrum* och *status*.

Vilka ärenden du kan se i översikten beror på vilka rättigheter du har i DF RESPONS. Chefen ser samtliga ärenden på enheten, MAS/MAR/OC ser samtliga ärenden på förvaltningen och övriga användare ser endast de ärenden som de blivit tilldelade.

Ärendeöversikten visar i normalfallet endast *pågående ärenden* (Avslutat=Nej).

Avvikelsehantering

Ärenden ▾ Ärendetyper ▾ Organisation ▾ System ▾ Hjälp ▾ Administratör ▾

Sök på ID-nummer eller fritext

Verktyg... Rapporter Skriv ut + Nytt ärende

AKTUELL SÖKNING

Avslutat = Nej

Ändra sökning Återställ sökning Spara/visa sökningar

■	ID	Namn	Chef	Lagrum	När upptäcktes händelsen?	Typ av händelse	Status utredning	Uppföljning	Klarmarkering utredning	Avslutat	Registrerat
■	2054:Testenhet 1	Test	Mia Havinder	HSL	2018-03-06 08:00:00	Fall	Utredning pågår			Nej	2018-03-06
■	2053:Testenhet 1	Svea Sol	Mia Havinder	HSL	2018-03-05 09:00:00	Läkemedelshändelse	Utredning pågår		Arbets terapeut klar; Fysioterapeut klar; Omvårdnadsansvarig ssk klar	Nej	2018-03-06

- Om du även vill se avslutade ärenden klickar du på *papperskorgen* vid texten *Avslutat = Nej* under *Aktuell sökning*.

AKTUELL SÖKNING

Avslutat = Nej

Ändra sökning Återställ sökning

- Då får du resultatet *Alla ärenden* under *Aktuell sökning*. Om du vill återgå till *Pågående ärenden* klickar du på *Återställ sökning*.

AKTUELL SÖKNING

Alla ärenden

Ändra sökning Återställ sökning

- Du kan även skapa ett eget sökfiter genom att klicka på *Ändra sökning*.

AKTUELL SÖKNING

Alla ärenden

Ändra sökning Återställ sökning

- I sökrutan överst på sidan kan du söka på ett ärendes *ID-nummer* eller göra en *fritextsökning* på ett specifikt ord.

Avvikelsehantering - Vård och omsorg

Ärenden ▾ Ärendetyper ▾ Organisation ▾ System ▾ Administratör ▾

Sök på ID-nummer eller fritext




Rapporter Skriv ut + Nytt ärende

6 Ersättare vid frånvaro

När du ska vara frånvarande en längre tid, t ex vid semester, kan du välja en person som ska ersätta dig under din frånvaro. Ersättaren utses för en viss period och får din behörighet och kopia på dina mail från DF RESPONS under den perioden.

Du utser en ersättare genom att klicka på ditt namn uppe i högra hörnet och sedan välja *Ersättare* i meny

Administratör ▾



-  Inställningar
-  Ersättare
-  Logga ut

 Lägga till

Klicka på:

Välj Ersättare och datum Från, datum Till. För Ärendetyper väljer du de ärendetyper som är aktuella för dig och för Ersättaren tilldelas kan du välja Markera alla. Spara!

Lägg till ersättare

Ersättare *	<input type="text" value="--- Välj användare ---"/>	▾
Från *	<input type="text"/>	
Till *	<input type="text"/>	
<u>Ärendetyper</u> *	<input checked="" type="checkbox"/> Markera alla <input checked="" type="checkbox"/> Avvikelsehantering	
Ersättaren tilldelas *	<input checked="" type="checkbox"/> Markera alla <input checked="" type="checkbox"/> E-post, notifikationer och påminnelser (kopior) <input checked="" type="checkbox"/> Rättigheter <input checked="" type="checkbox"/> Vyer <input checked="" type="checkbox"/> Mallar <input checked="" type="checkbox"/> Valbar på platser i systemet tillsammans med frånvarande	

7 Guide till avvikelser enligt SoL och LSS

7.1 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.

7.2 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*.

7.3 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 resurspass just vid den tiden då det brukar vara underhållning så vi säkerställer att Rune får hjälp att ta sig dit.

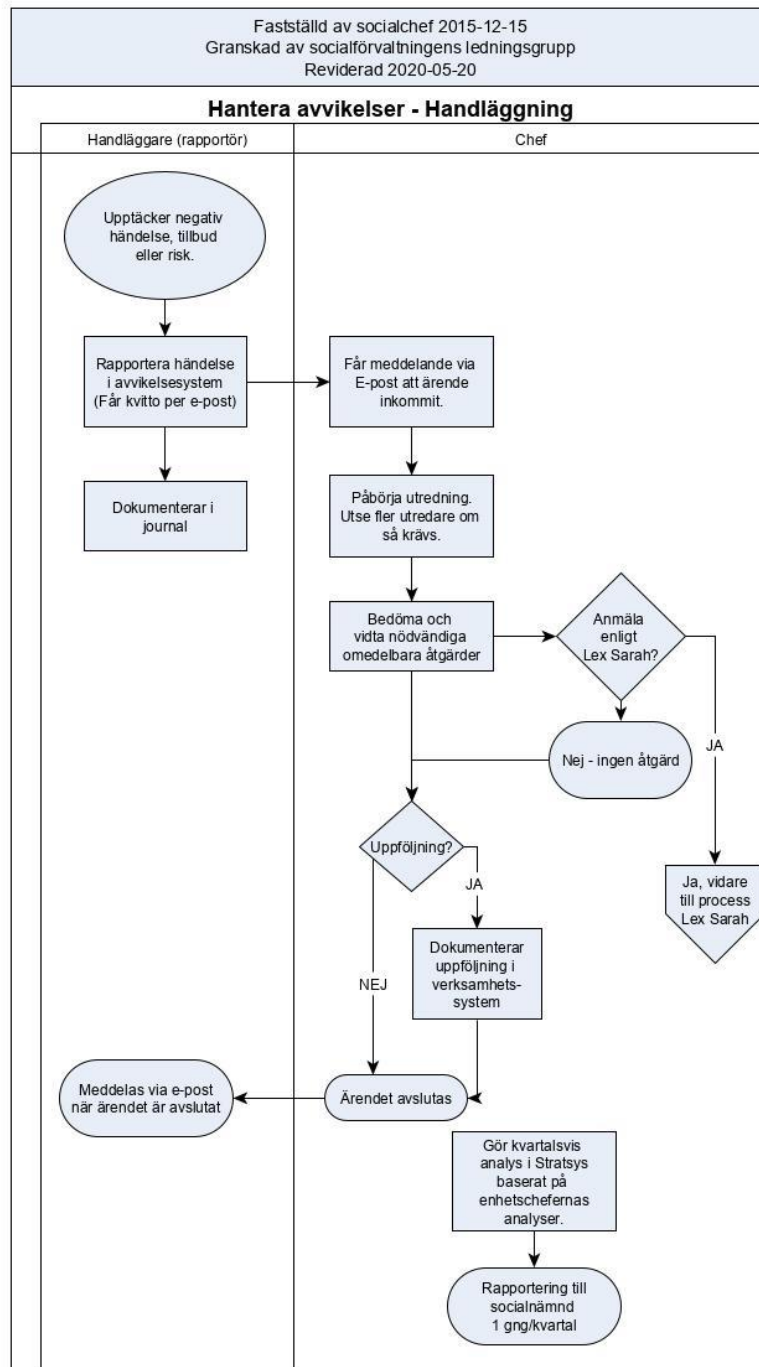
7.4 Varför skriva en avvikelse?

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!

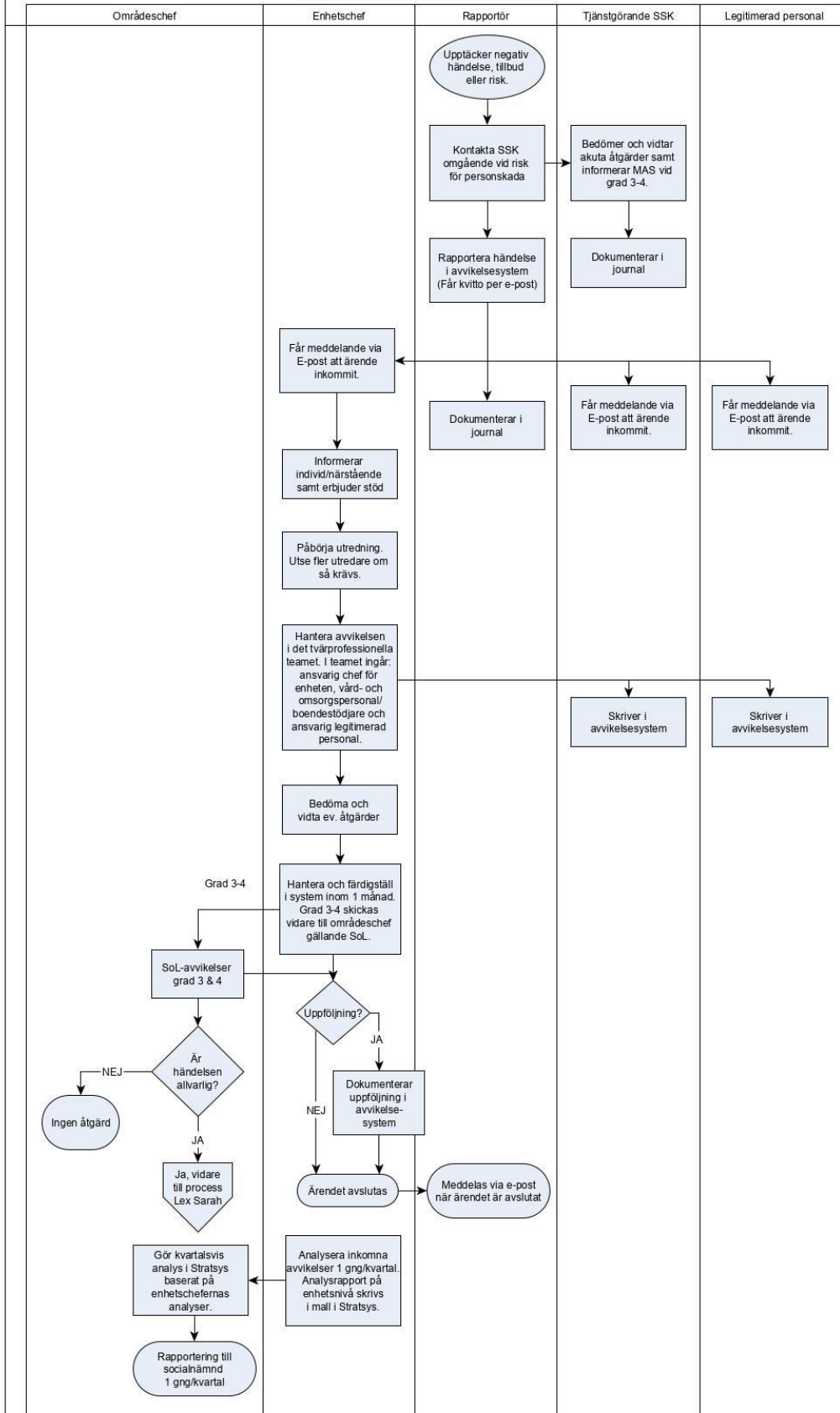
Avvikelsehanteringen är ett förbättringsverktyg för dig och dina kollegor, så ni kan få reda på vad ni behöver förändra eller arbeta mer med. Vi är också skyldiga enligt lag att bedriva systematiskt kvalitetsarbete.

8 Processer för avvikelshantering

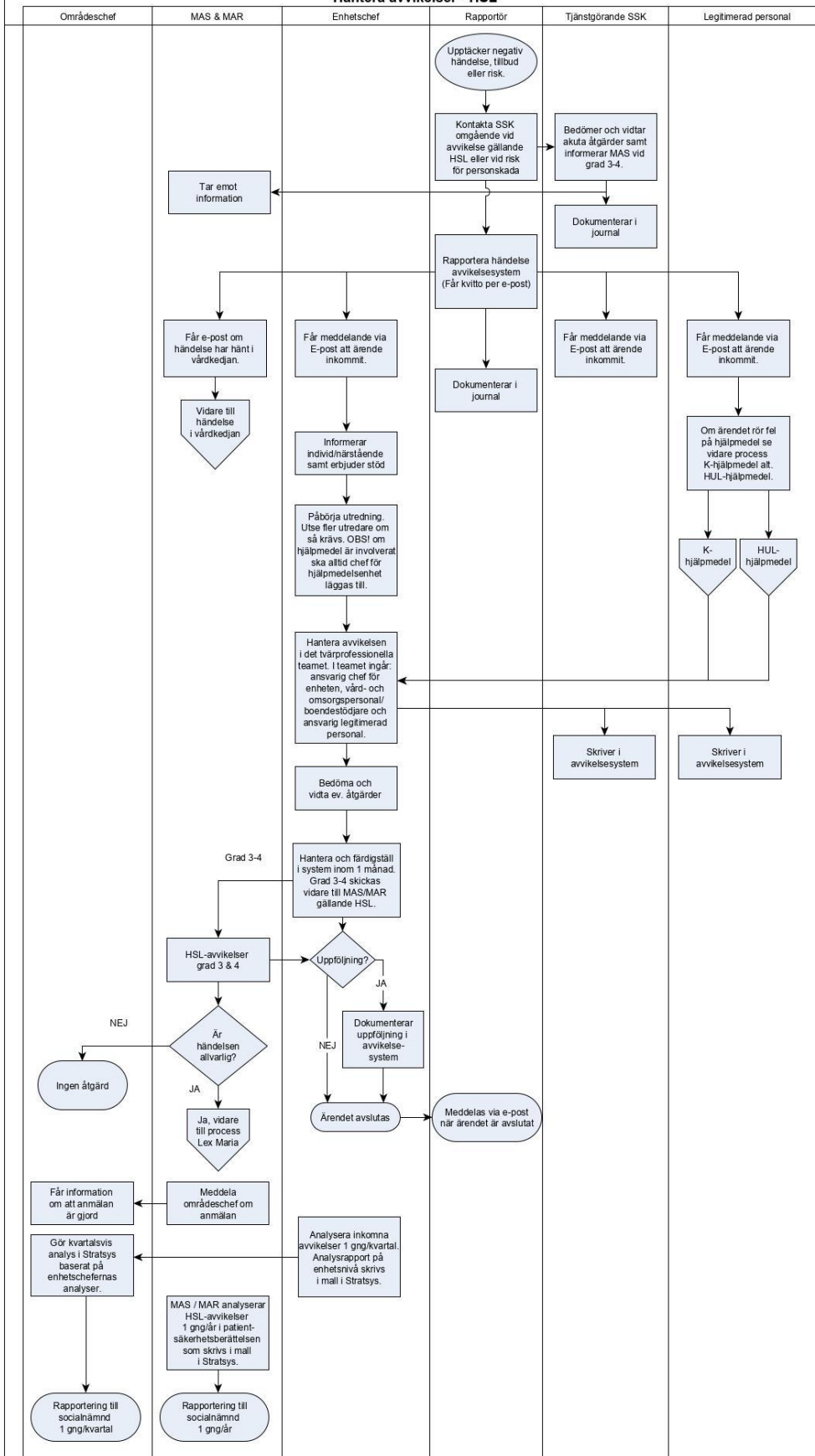
Nedan finner du processkartor som beskriver de olika flödena för hur en avvikelse rapporteras och därefter hanteras. [Samtliga processkartor finns även här på Ines för att se större format.](#)



Hantera avvikelser - LSS och SoL

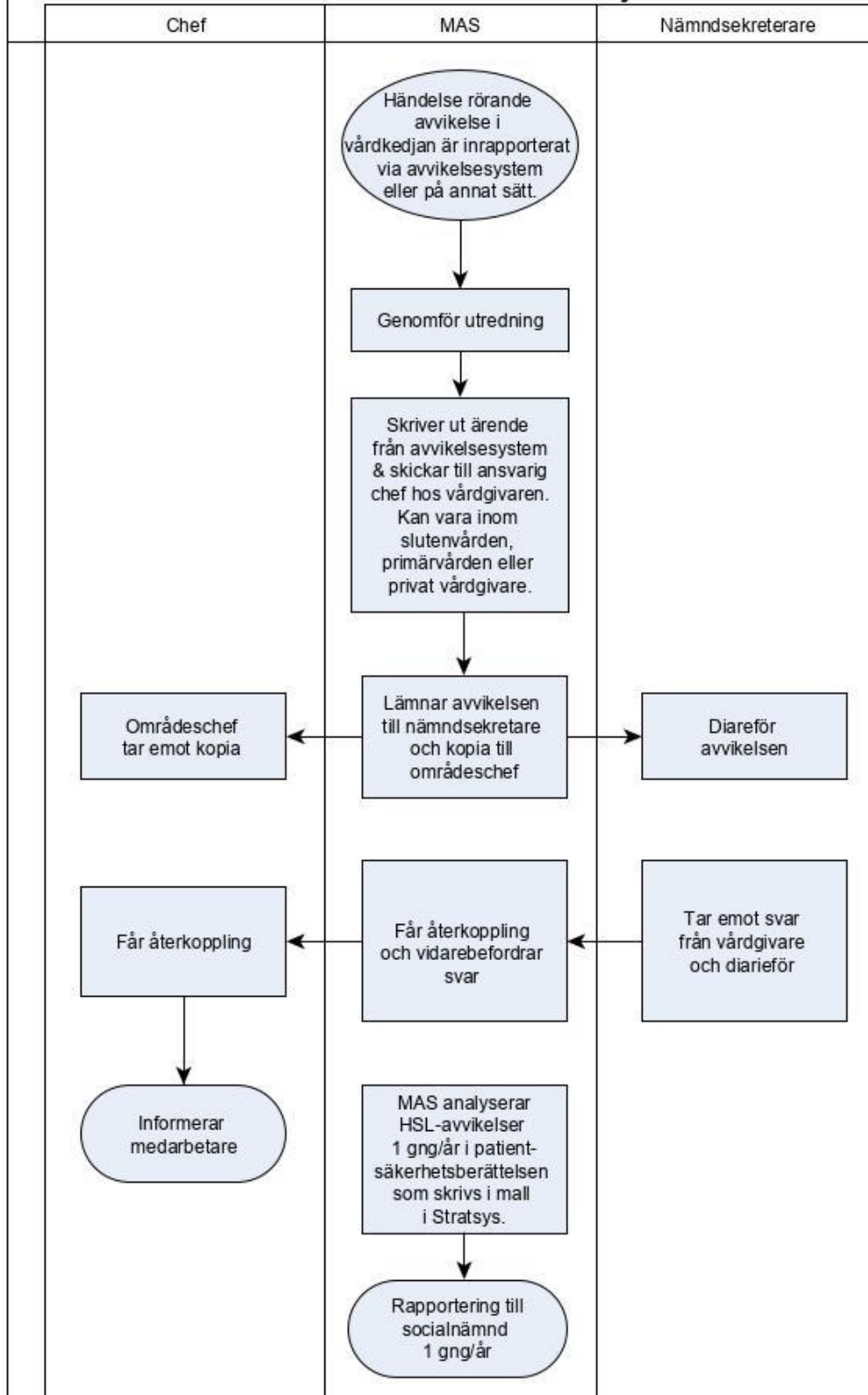


Hantera avvikelser - HSL

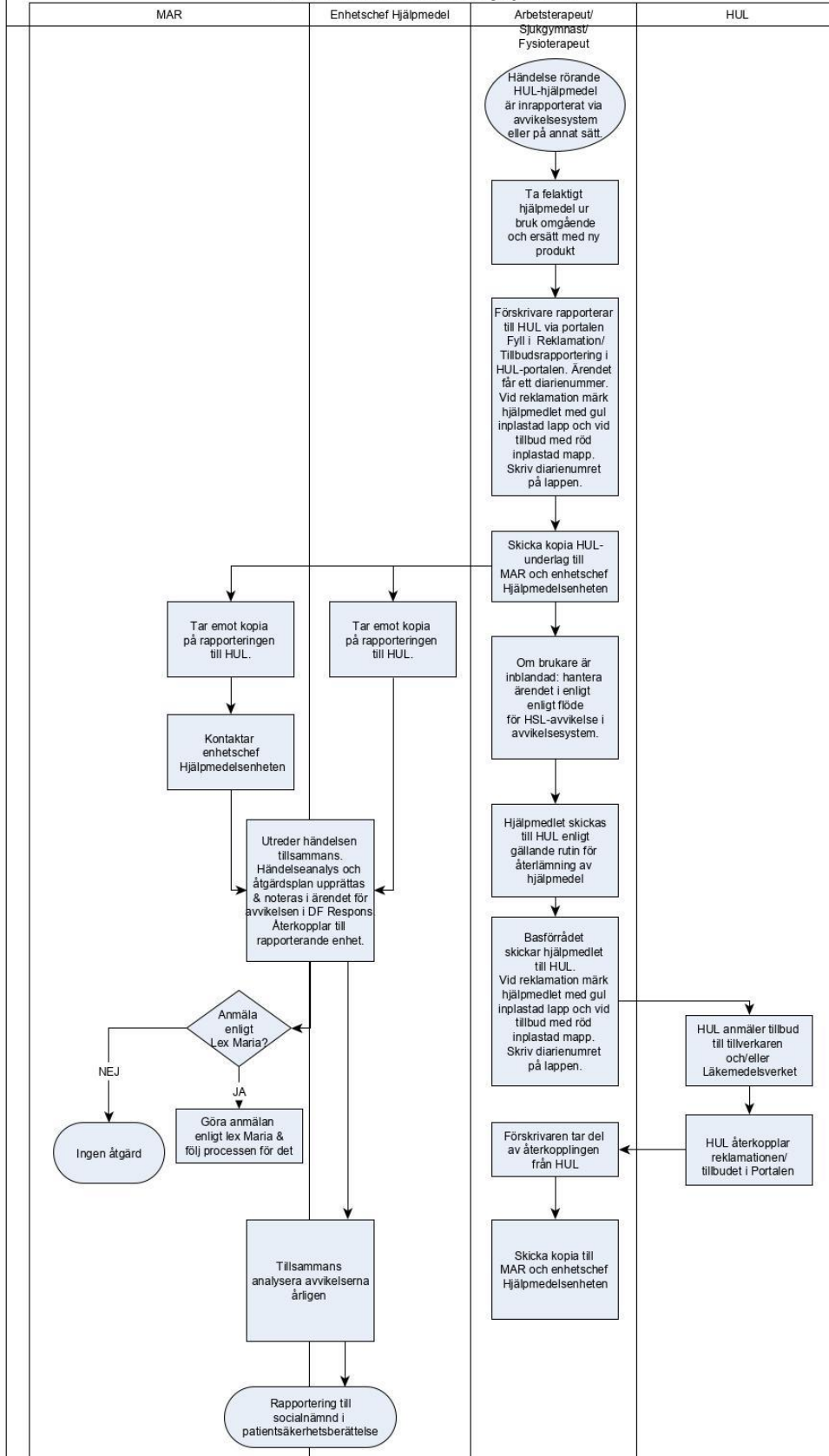


Fastställt av socialchef 2015-12-15
 Granskad av socialförvaltningens ledningsgrupp
 Reviderad 2020-05-20

Hantera avvikelser - i vårdkedjan



Hantera avvikelser - HUL-hjälpmedel



Hantera avvikelser - K-hjälpmedel

