



Oxelösund

Rutin för avvikelsehantering i Treserva

Dokumenttyp Rutiner	Fastställd av Förvaltningschef, vård- och omsorgsförvaltning en	Beslutsdatum 2023-06-07	Reviderat 2024-04-08
Dokumentansvarig Medicinskt ansvarig sjuksköterska		Förvaring VOF/Ledning/Styrdokument	Dnr
Dokumentinformation Ersätter rutin daterad 2023-12-28			



Bakgrund

Syftet med rutinen är att säkerställa att avvikelser rapporteras och hanteras korrekt i verksamhetssystemet treserva. Rutinen beskriver ansvarsfördelning utifrån olika roller, avvikelsehanteringens olika steg samt hur den samlade avvikelsehanteringen ska användas i förbättringsarbete.

All personal som arbetar inom vård och omsorg har en skyldighet att rapportera händelser som kan medföra en skada eller riskerar medföra en skada för den enskilde. Varje enhet har också en skyldighet att ta emot klagomål och utreda dessa. I riktlinjen för avvikelser, klagomål och synpunkter inom vård- och omsorgsnämndens verksamheter beskrivs övergripande kommunens skyldigheter enligt Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

Avvikelse är en avvikande händelse som inte stämmer med normal rutin och förväntat arbetssätt. Det kan handla till exempel en persons vård och behandling, insatser, bristande bemötande, bristande rutiner, brist på personal, utebliven, fördröjd eller felaktigt utförd undersökning, vård, behandling eller biståndsbeslutade insatser, brister i omvårdnaden eller brist i åtkomst till system

Omfattning

Rutinen gäller för alla enheter och medarbetare där hälso- och sjukvård bedrivs samt inom verksamheter som omfattas av socialtjänstlagstiftning (socialtjänstlag, lag om stöd och service till vissa funktionsnedsatta) inom vård- och omsorgsförvaltningen i Oxelösunds kommun.

Ansvar

Det är chef för respektive verksamhet/enhet som har ansvar att se till att rutinen blir känd i verksamheten och att rutinen används på sin enhet. Enhetschef ansvarar även för att berörd personal blir involverad, samt att berörd legitimerad personal blir informerad. Varje medarbetare har ett ansvar att följa rutinen.

Den enskilde medarbetaren

Varje medarbetare ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Det innebär att vara uppmärksam och påtala sådant som kan medföra risk för att den enskilde inte får en god omsorg stöd och service under trygga förhållanden.

Rapporteringsskyldigheten: Alla medarbetare oavsett befattning (även de som gör praktik, har arbetsmarknadsinsatser etcetera), har en skyldighet att rapportera avvikelser, missförhållanden och risker för missförhållanden inom verksamheten till närmaste chef. Rapportering ska göras omedelbart i samband med upptäckt. Alla medarbetare ska följa den lokala rutinen för avvikelsehantering. Dokumentation kring händelsen och åtgärder som rör enskild ska göras i den enskildes journal. Rapporteringen av avvikelser sker i verksamhetssystemet Treserva enligt denna rutin.

Förvaltningschef

Förvaltningschef skall säkra att rutiner för avvikelsehantering finns. Rutinen skall innefatta att identifiera, dokumentera och rapportera negativa händelser och tillbud. Samt för att fastställa och åtgärda orsaker, utvärdera åtgärdernas effekt.

Förvaltningschef skall vid rapport om missförhållanden enligt lex Sarah utse ansvarig utredare.

Enhetschef

Enhetschef ska ta emot, utreda, bedöma, åtgärda och följa upp inkomna avvikelser. Enhetschef är ansvarig för att fylla i åtgärder och avsluta avvikelsen i Treserva. Enhetschef ansvarar för att uppmärksamma behov av samt initiera förändrings- och förbättringsarbete utifrån de inkomna avvikelserna. Enhetschef ansvarar för att sektionschef samt legitimerad personal som är kopplad till den enhet som avvikelsen berör, bli informerad kontinuerligt. Enhetschef ansvarar för att Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) blir informerad vid händelser ses som allvarliga, vid vårdskada, eller där risk för detta föreligger. Enhetschef skall även regelbundet informera och presentera avvikelsehanteringen för sin personal på enhetens arbetsplatsträff eller verksamhetsträff.

Legitimerad personal

Legitimerad personal ansvarar för att rapportera avvikelser/risk för avvikelser samt klagomål samt vidta nödvändiga omedelbara åtgärder. Legitimerad personal ska vara behjälplig med att bedöma och skapa åtgärder i avvikelsehantering efter diskussion med enhetschef. De ansvarar för att rapportera avvikelser som inträffat hos annan vårdgivare i kommunen samt informera MAS om avvikelsen. Legitimerad personal ska delta på möten där avvikelser utreds kopplat till hälso- och sjukvård.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

MAS ansvarar för att det finns ändamålsenliga och väl fungerande rutiner för rapportering för avvikelser kopplade till hälso- och sjukvård. MAS utreder allvarliga avvikelser gällande hälso- och sjukvård och bedömer om händelsen är en allvarlig vårdskada och anmäler detta enligt Lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

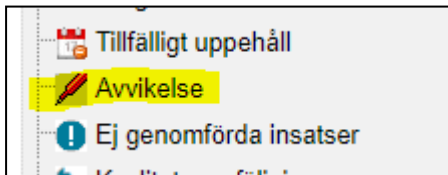
MAS utreder avvikelser hälso- och sjukvård från andra vårdgivare som inträffat hos oss i samverkan med berörd enhet samt skickar vidare de avvikelser som inträffat hos andra vårdgivare till dem.

MAS ansvarar för sammanställning och att en gång per år presentera alla (ej SoL) inkomna avvikelser och åtgärder för Vård- och omsorgsnämnden.

MAS ansvarar utifrån inträffade händelser inom hälso- och sjukvård för att uppmärksamma behov av förändrings- och förbättringsarbete.

Registrera avvikelse – alla medarbetare

Tryck på plustecknet framför brukarens/patientens namn. Välj "Avvikelse" i listan som kommer upp.



Fyll i alla fält som är markerade med "*", dessa är obligatoriska. De flesta är rullister, välj det som passar in på den avvikelse du vill rapportera. Om det skulle bli fel någonstans här, exempelvis att fel område fylls i, så kan enhetschef justera det senare.

Typ* <input checked="" type="radio"/> Avvikelse <input type="radio"/> Risk för avvikelse <input type="radio"/> Synpunkt/klagomål		Var personen ensam <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nej <input checked="" type="radio"/> Ej relevant
Verksamhet* AO	Område* Välj Område	Aktivitet* Välj Aktivitet
Enhet* Innerstan Öster 2019	Boende Välj Boende	Plats* Välj Plats
Involverade yrkesgrupper Välj Involverade yrkesgrupper	Välj Involverade yrkesgrupper	Välj Involverade yrkesgrupper
Händelsedatum* tid*	Rapporterad av Åsa Mirheim	Rapportdatum* 2023-03-14

Registrera avvikelse när ingen brukare/patient är inblandad

Det går även att registrera avvikelser där ingen brukare eller patient är inblandad. Det gör du genom att klicka på "Avvikelse ej person" i det övre verktygsfältet. När du klickat där kommer du till avvikelsebilden och fyller i rullistor och rutor på samma sätt som beskrivits tidigare.



Rutin för avvikelsehantering i Treserva

Datum
2024-04-08

6 (13)
Diarienummer

Beskriv sedan tydligt vad som hänt under rubriken
”händelseförlopp” exempelvis:

NN sa när jag kom dit för att genomföra tillsyn vid kl 09.00 att han inte fått hjälp med frukost och mediciner. Ingen hade heller hört av sig till honom.

Under rubriken ”Omedelbart vidtagna åtgärder” beskriver du vad du gjort, exempelvis:

Jag kontrollerade medicinskåp och morgonmedicin låg kvar. Hörde av mig till sjuksköterska som sa att jag skulle ge medicinen nu. Gjorde även frukost till NN.

När du är färdig med beskrivningarna klickar du på ”Spara”. Du har nu rapporterat avvikelsen i treserva och det kommer upp en fråga om du vill skicka meddelande. Meddelande ska skickas alltid till berörd enhetschef. Är det en avvikelse gällande HSL ska meddelande även skickas till berörd legitimerad personal.

Händelseförlopp*
Omedelbart vidtagna åtgärder*
Förslag till åtgärder från den som registrerar avvikelsen
Konsekvens 1. Allvarlig skada/dödsfall (Nej) 2. Mindre allvarlig skada (Nej) 3. Ingen /obetydlig skada (Nej)
Spara Avbryt

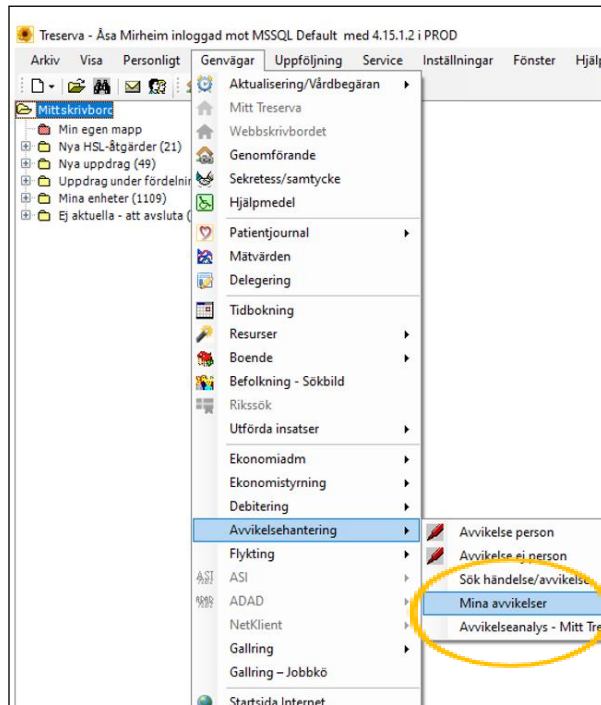
Rutin för avvikelshantering i Treserva

Datum
2024-04-08

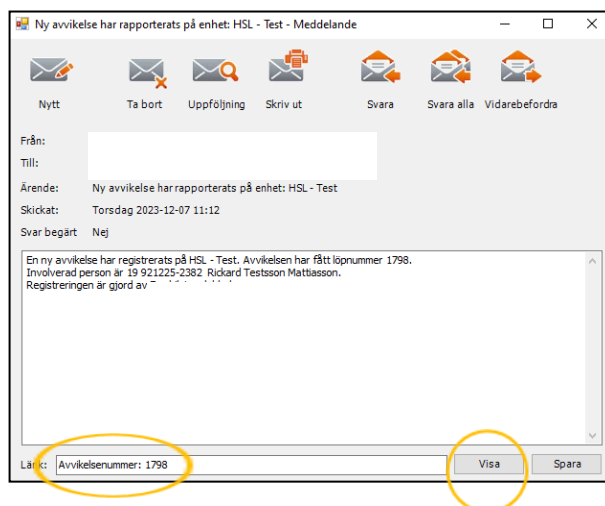
7 (13)
Diarienummer

Ta emot avvikelse - enhetschef

För att öppna dina avvikelser väljer du "Mina avvikelser" under fliken "Genvägar". Du kommer då rakt in i en lista där du kan se nya avvikelser, pågående och avslutade avvikelser. Öppna den avvikelser genom att trycka på "öppna".



När du tagit emot ett meddelande om att du fått en avvikelse i treserva öppnar du avvikelser genom att trycka på "Visa". I meddelandet ser du även avvikelenumret.



Avvikelsen öppnas då upp och du ser precis vad medarbetaren har rapporterat i genomförandewebben. Kontrollera att informationen i rullistorna stämmer. Skulle något vara felaktigt läser du upp rapporten genom att trycka på "Läs upp". Justera det som inte stämmer och tryck på "spara".

Utreda avvikelse - enhetschef

Utred händelseförloppet. Din utredning ska svara på frågorna:

- Vad har hänt? (oftast finns detta med i rapporten från medarbetaren, men kan behöva förtydligas)
- Varför har det hänt? (använd gärna metoden *5 varför* för att komma fram till vad som ligger bakom händelsen)
- Vad har det gett för konsekvenser för brukaren/patienten?
- Vilka åtgärder har genomförts på en gång?

Dokumentera vad du kommit fram till i utredningen i fritextrutorna. För att låsa upp dem så du kan skriva i dem – tryck på pennan under respektive ruta. Bocka sedan i avvikelseorsak, konsekvens för brukare/patient samt om information lämnats till berörda personer.

The screenshot shows a web form for incident investigation. It is divided into three main sections: 'Händelseinformation', 'Omedelbart vidtagna åtgärder', and 'Förslag till åtgärder'. Below these are three columns of checkboxes for 'Avvikelseorsak', 'Konsekvens', and 'Information lämnad till'. At the bottom right, there are two buttons: 'Spara' and 'Nästa', which are circled in yellow.

Spara efter varje moment för att vara säker på att allt blir sparat. När du är klar med utredningen och allt är sparat, klicka på *"Nästa"*.

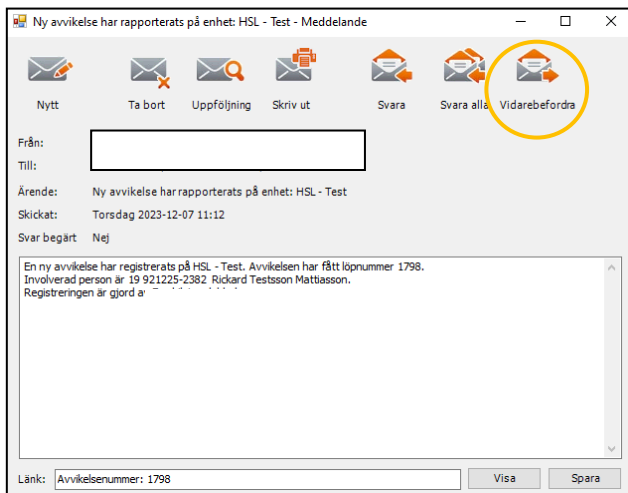
Ifall du som mottagande enhetschef bedömer att avvikelsen ska tilldelas annan ansvarig enhetschef, kan avvikelsen vidarebefodras. För att vidarebefodra en avvikelse innan bedömning sker finns det två alternativ (se nästa sida).

Rutin för avvikelshantering i Treserva

Datum
2024-04-08

9 (13)
Diarienummer

Alternativ 1: öppna medelände i treserva och tryck på "Vidarebefordra" och välj sedan till vem i "Till". Skrivna anledning till att den vidarebefodras och tryck på "Skicka". Mottagaren får nu ett medelände i Treserv



Alternativ 2: Lås upp avvikelserna genom att trycka på "Lås upp". Byt därefter "Enhet" till den enhet det gäller och eventuellt "Lagrum". Fyll i "Avvikelseorsak" och tryck på "Spara".

TRESERVA

Utreda Bedöma Åtgärda Följ upp

Mina avvikelser Dokument Skriv ut Skapa meddelande Skapa Bevakning

Händelser: 1 Kopplade dokument: 0

Händelsedatum: 2023-09-26 Verksamhet: HSL Aktivitet: Läkemedel utebliven dos Var personen ensam: Ej relevant Involverade yrkeskategorier: Sjuksköterska Rapportören: Lås upp

Tid: 08:00 Enhet: HSL Björnstorp Öndertyp: Ordinarie boende Resurs: Välj Resurs Omvårdnadspersonal

Typ: Avvikelse Område: Läkemedel Plats: Ej aktuellt Välj involverade yrkesgrupper

Händelseinformation

2023-11-05, Evelina Sjöberg Sandberg, Hittade läkemedel kvar i hennes kopp från källan innan på köksbordet hon ej tagit.
Vi lägger fram 27.00 påsen på kvällarna och sign medicinskad då hon vill ta medicinen när hon går och lägger sig.
Lä tabletterna i den tomma påsen från morgnens läkemedel Tisdag 26/9 08:00.

Omedelbart vidtagna åtgärder

2023-11-05, Evelina Sjöberg Sandberg, Tog med Apodospåsen och kontaktade Sök.

2023-11-05, Evelina Sjöberg Sandberg, Påminna Vicia extra innan man går. Hitta ett bättre ställe att lägga tabletterna så hon lättare ser och tar dem?

Avvikelseorsak

- Arbets tekniska hjälpmedel
- Bemanning
- Bristande dokumentation
- Bristande följande till gällande rutiner/riktlinjer

Konsekvens

- 1. Allvarlig skada/oodfall
- 2. Mindre allvarlig skada
- 3. Ingen löbetydlig skada

Information lämnad till

- Brukare/klient
- Anhörig/ansvarig
- Förvaltare/god man
- Anmälning

Bedöma avvikelse – enhetschef

Du kommer nu in i steget *Bedöma*. Här bedömer du avvikelsernas allvarlighetsgrad och anger inom vilket lagrum avvikelserna hör hemma. Fyll i sannolikhetsgrad och allvarlighetsgrad så dyker ett riskpoäng upp. Det anger hur allvarlig händelsen är baserat på hur sannolikt det är att det inträffar igen, och hur allvarlig den ursprungliga händelsen var. Multiplicera värdet för allvarlighetsgrad med värdet för sannolikhet för att se riskpoängen.

Som stöd i bedömning se riskmatrix nedan samt för exempel se bilaga 1. Enheten utreder händelser inom skala 1 till 6 och MAS utreder hälso- och sjukvårdsavvikelse inom skala 8 till 14.

Spara efter varje steg och klicka sedan på nästa för att komma vidare.

The screenshot shows the 'Bedöma' step in the Treserva system. It includes a form with the following elements:

- Sannolikhetsgrad (Probability):** Radio buttons for 4. Mycket stor, 3. Stor (selected), 2. Liten, and 1. Mycket liten.
- Allvarlighetsgrad (Severity):** Radio buttons for 4. Katastrof, 3. Betydande (selected), 2. Mätlig, and 1. Mindre.
- Lagrum (Department):** Radio buttons for Sol (selected), HSL, and LSS.
- Riskpoäng (Risk Score):** Displayed as 9.
- Riskmatrix (Risk Matrix):** A table with 'Sannolikhetsgrad' on the y-axis and 'Allvarlighetsgrad' on the x-axis. The selected values (3. Stor and 3. Betydande) result in a risk score of 9.

Sannolikhetsgrad	Allvarlighetsgrad			
	4. Katastrof	3. Betydande	2. Mätlig	1. Mindre
4. Mycket stor	16	12	6	4
3. Stor	12	9	4	3
2. Liten	6	4	2	1
1. Mycket liten	4	3	2	1

TABELL 6. Allvarlighetsgrad och konsekvens

Allvarlighetsgrad	Exempel på konsekvenser
Katastrof (4)	Dödsfall/själv mord Bestående stor funktionsnedsättning (sensorisk, motorisk, fysiologisk, intellektuell eller psykologisk)
Betydande (3)	Bestående måttlig funktionsnedsättning (sensorisk, motorisk, fysiologisk, intellektuell eller psykologisk) Förlängd värdeperiod för tre eller fler patienter ^{1) 2)} Förhöjd vårdnivå för tre eller fler patienter
Måttlig (2)	Övergående funktionsnedsättning (sensorisk, motorisk, fysiologisk, intellektuell eller psykologisk) Förlängd värdeperiod för en eller två patienter ²⁾ Förhöjd vårdnivå för en eller två patienter
Mindre (1)	Obehag eller obetydlig skada

TABELL 7. Exempel på skala för sannolikhet

Sannolikhet för inträffande	Förekomst
Mycket stor (4)	Kan inträffa dagligen
Stor (3)	Kan inträffa varje vecka
Liten (2)	Kan inträffa varje månad
Mycket liten (1)	Kan inträffa 1 gång/år eller mer sällan

Åtgärda avvikelse – enhetschef

Du kommer nu till steget *Åtgärda*. Här dokumenterar du de planerade åtgärderna genom att välja åtgärd i rullisten och lägga in planerat datum för utförande och tryck på spara.

När åtgärden är genomförd dokumenterar du detta och bockar i att åtgärden är utförd. Spara.

Du kan lägga till flera åtgärder till samma avvikelse. Det går också att lägga till anteckningar för att förtydliga mer om vad som ska göras.

När du har utfört åtgärderna och dokumenterat detta, klicka på *"Nästa"*.

Valda åtgärder	Planerad	Planerad Datum	Utfört	Utfört Datum	Skapad av	Anteckning	Vis
Aromaten till verksamhetschefen	<input type="checkbox"/>	2022-11-11	<input checked="" type="checkbox"/>	2023-03-14	Asa Mörhem		Vis

Följa upp avvikelse – enhetschef

När åtgärderna är utförda kvarstår ett sista moment innan avvikelsen är helt avslutad. Det är att följa upp att åtgärderna har gett önskad effekt.

I steget *Följa upp* dokumenterar du vilken effekt som åtgärden har gett. Markera i vilken grad åtgärden förbättrat/försämrat situationen. Dokumenteras hur du följt upp och på vilka grunder du gör bedömningen att situationen förbättrats/försämrats. Kom ihåg att spara efter varje steg. När alla åtgärder är uppföljda och du har uppnått den effekt du önskade med åtgärderna kan du klicka på *"Spara"* och sedan på *"slutför analys"*.

Avvikelsen är nu färdighanterad!

Bilaga 1 – Exempel på allvarlighetsgrad och konsekvens

Allvarlighets-grad	Vad menas?	Exempel
Mindre (1)	<ul style="list-style-type: none"> Obehag eller obetydlig skada Brist i omsorg och tillsyn som vållat liten skada 	<p>HSL: Feldosering i dosett/apodos som upptäcks innan överlämnandet. Fallolycka utan skada.</p> <p>SoL/LSS: Brister i stöd av beviljad insats som leder till mindre obehag, exempelvis utebliven städning och tvätt</p>
Måttlig (2)	<ul style="list-style-type: none"> Övergående måttlig funktionsnedsättning (sensorisk, motorisk, fysiologisk, intellektuell eller psykologisk) Förlängd vårdepisod för en eller två patienter Förhöjd vårdnivå för en eller två patienter Brist i omsorg och tillsyn som vållat övergående skada 	<p>HSL: Utebliven dos men utan att den leder till men för enskild individ. Feldosering där man inte följt rutin men med liten eller ingen konsekvens för enskilde individen. Fallolycka med måttlig skada (ej fraktur)</p> <p>SoL/LSS: Brist i stöd av beviljad insats och/eller brist i bemötande som leder till obehag för den enskilde, exempelvis utebliven dusch eller inköp.</p>
Betydande (3)	<ul style="list-style-type: none"> Bestående måttlig funktionsnedsättning (sensorisk, motorisk, fysiologisk, intellektuell eller psykologisk) Förlängd vårdepisod för tre eller fler patienter Förhöjd vårdnivå för tre eller fler patienter Kränkning med stort lidande som konsekvens för den enskilde Brist i omsorg som vållat måttlig kvarstående skada Läkarkontakt eller byte av vårdform 	<p>HSL: Uteblivet livsviktigt läkemedel eller upprepade uteblivna doser under flera dagar, förväxling av doser, feldosering, Vårdrelaterade infektioner Fallolycka med större skada, ex fraktur</p> <p>SoL/LSS: Brister i stöd av beviljad insats och/eller brist i bemötande som leder till omfattande obehag för den enskilde, tex utebliven tillsyn eller personlig hygien då det finns omfattande behov</p>
Katastrofal (4)	<ul style="list-style-type: none"> Dödsfall/självmod eller bestående stor funktionsnedsättning (sensorisk, motorisk, fysiologisk, intellektuell eller psykologisk) Brist i omsorg och tillsyn som vållat dödsfall eller stor kvarstående skada 	<p>HSL: Fall med dödsfall eller bestående stor funktionsnedsättning</p> <p>SoL/LSS: Fysiska, psykiska (hot, kränkningar, bestraffningar), sexuella eller ekonomiska övergrepp. Brist i stöd som utgör hot mot en enskilds liv, hälsa eller säkerhet. Brott mot sekretesslagen.</p>

Bilaga 2 – Exempel på sannolikhet

TABELL 7. Exempel på skala för sannolikhet

Sannolikhet för inträffande	Förekomst
Mycket stor (4)	Kan inträffa dagligen
Stor (3)	Kan inträffa varje vecka
Liten (2)	Kan inträffa varje månad
Mycket liten (1)	Kan inträffa 1 gång/år eller mer sällan