

Avvikelse- och klagomålshantering som berör privata utförare inom SoL, LSS och HSL

Enligt socialtjänstlagen ska alla medarbetare inom socialtjänsten och i verksamhet som lyder under lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) medverka till att den verksamhet som bedrivs och att de insatser som genomförs är av god kvalitet. Kravet om god kvalitet gäller även för hälso- och sjukvårdande verksamhet, såväl offentlig som enskild.

Samma krav gäller för alla verksamheter som drivs på uppdrag av omsorgsförvaltningen oavsett om de drivs i kommunal eller privat regi.

Omsorgsförvaltningen har till uppgift att fortlöpande och systematiskt utveckla och säkra kvaliteten samt vaka över att enskilda får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. I denna vägledning används benämningen avvikelser för så väl *annan avvikelse*, *missförhållande* som för *vårdskeador*.

Avvikelsehanteringen ska ses som ett lärande för verksamheten. Genom att systematisk diskutera och reflektera över avvikelser kan systemfel och brister i rutiner upptäckas och åtgärdas.

Begrepp

En **privat utförare** avser i detta dokument främst utförare som utför SOL/LSS/HSL-insatser där omsorgsförvaltningen är Beställare. En privat utförare kan dock även vara matdistributör samt färdtjänst som omsorgsförvaltningen ingått avtal med.

En **extern utförare** avser en verksamhet som utför SOL/LSS/HSL-insatser men där omsorgsförvaltningens inte är huvudman tex vårdcentral, apotek, Region Skåne mm.

Vad är god kvalitet?

Begreppet kvalitet kan vara svårt att fastställa på ett entydigt och objektivt sett. Enkelt uttryckt fastställer lagstiftningen att god kvalitet är att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten samt att socialtjänstens insatser tillgodor den enskildes behov av stöd och hjälp. Detta förutsätter en personal med lämplig utbildning och erfarenhet, en välfungerande organisation och arbetsledning. Rättssäkerhet, tillgänglighet, ett respektfullt bemötande och den enskildes delaktighet är också viktiga faktorer. Att följa upp och utvärdera insatser är ett sätt att systematiskt förbättra kvaliteten.

Varför avvikelshantering?

Avvikelsehanteringen är en del i det systematiska kvalitetsarbetet och syftar till att upptäcka och förebygga kvalitetsbrister som kan leda till vårdskador och missförhållanden. Om en verksamhet inte når upp till krav och mål i författningar betyder det att det finns en kvalitetsbrist som verksamheten måste förbättra.

Det är viktigt att hitta grundorsaken till att en avvikelse sker för att kunna vidta rätt åtgärder så att det inte upprepas. Det är även viktigt att följa upp åtgärderna för att säkerställa så att rätt och tillräckliga åtgärder faktiskt vidtagits. Fokus ska inte ligga på vem som gjort fel, utan på vilka grundläggande kvalitetsförbättringar som behövs.

När en avvikelse rapporteras är den som är ansvarig för verksamheten skyldig att uppmärksamma detta och vidta åtgärder, tex se över processer och rutiner så att dessa är ändamålsenliga och faktiskt följs. Ansvarig för verksamheten är skyldig att säkra att verksamheten arbetar systematiskt för att förbättra kvaliteten.

- All personal i verksamheter som arbetar på uppdrag av omsorgsförvaltningen är enligt lag skyldiga att uppmärksamma, ta emot och rapportera information om avvikelser som kommer till ens kännedom.
- Verksamheten ska ha skriftliga rutiner avseende hur skyldigheten att hantera avvikelser, synpunkter/klagomål samt Lex Sarah och dess tillämpning ska fullgöras
- Verksamhetens chef ansvarar för att personalen har god kännedom om aktuella rutiner avseende avvikelser, synpunkter/klagomål samt lex Sarah (samt Lex Maria för verksamhet som bedriver HSL).
- Utföraren ansvarar för att omsorgsförvaltningens kvalitetsutvecklare samt förvaltningschef omedelbart informeras om händelser av allvarlig karaktär. Detta gäller såväl händelser som bedöms vara ett missförhållande eller risk för missförhållande liksom sådana som klassas som allvarligt missförhållande/påtaglig risk för allvarligt missförhållande. För verksamheter som bedriver HSL ska även vårdskador liksom allvarliga vårdskador omgående informeras till kommunens MAS samt omsorgsförvaltningens förvaltningschef.
- En sammanställning över klagomål och avvikelser samt vidtagna åtgärder, eller förslag till åtgärder, ska lämnas till Beställaren vid begäran samt i form av årlig kvalitetsberättelse och eventuellt patientsäkerhetsberättelse (HSL).

Vad är en avvikelse, synpunkt och klagomål?

Avvikelser enligt SoL/LSS/HSL

Avvikelse är en icke förväntad händelse. Händelsen är något som inte överensstämmer med verksamhetens normala rutiner och som innebär att verksamheten inte når upp till krav och mål enligt lagar och andra föreskrifter men som inte varit av den art eller allvarlighetsgrad att den når upp till påtaglig risk för missförhållande/vårdskada.

Risk för missförhållande/missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande/allvarligt missförhållande (lex Sarah) - för verksamheter som bedriver SoL och LSS.

Med missförhållande avses såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att göra och som innebär eller har inneburit ett hot mot, eller har medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet, eller fysiska och psykiska hälsa.

Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande ska alltid anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) Den enskilde som berörs ska alltid informeras.

Utföraren ska omgående informera omsorgsförvaltningens kvalitetsutvecklare samt förvaltningschef om det inträffade. Så fort anmälan till IVO är gjord ska en kopia på anmälan där er utredning framgår, skickas till omsorgsförvaltningens kvalitetsutvecklare. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder. Omsorgsförvaltningens kvalitetsutvecklare ska också ta del av IVO:s svar på anmälan.

Risk för vårdskada/vårdskada eller risk för allvarlig vårdskada/allvarlig vårdskada (lex Maria) - för verksamheter som bedriver hälso- och sjukvård.

Med allvarlig vårdskada avses vårdskada som är bestående och inte ringa, eller har lett till att patienten fått ett väsentligt ökat vårdbehov eller avlidit

Vårdgivaren ska enligt lag utreda händelser i verksamheten som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada. Med vårdskada avses lidande, kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom samt dödsfall som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder hade vidtagits vid patientens kontakt med hälso- och sjukvården.

Allvarlig vårdskada eller risk för allvarlig vårdskada ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg. Den enskilde som berörs ska alltid informeras.

Utföraren ska omgående informera kommunens MAS och omsorgsförvaltningens förvaltningschef om det inträffade.

Utförare med egen MAS: Ska anmäla till IVO samt skicka en kopia på anmälan där utredning framgår, till kommunens MAS. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder. Omsorgsförvaltningen ska också informeras när IVO:s svar på anmälan inkommit.

Utförare där kommunens MAS har HSL-ansvar: Omgående informera MAS:en om det inträffade och skriva en avvikelse. Kommunens MAS startar en utredning, bedömer allvarlighetsgraden och anmäler till IVO.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål kan komma från tex brukare, anhörig eller annan närstående men även från kommunens verksamheter eller andra utförare som upptäcker briser i verksamheten.

En synpunkt kan vara förslag på förbättringar.

Synpunkter och klagomål kan inkomma på flera olika sätt, t. ex muntligen, via insänd klagomålsblankett eller brev/e-post. Klagomål och synpunkter ska omgående registreras i verksamhetssystemet.

Vid klagomål ska man i första hand vända sig till enheten/verksamheten som ska hantera klagomålet. Har ni lämnat klagomålet direkt till berörd verksamhet behöver ni inte registrera det i Lifecare enligt nedan.

Välja utförare vid klagomål via Lifecares länk

Klagomålet registreras i:

<https://lifecare.staffanstorp.se/WESE.DeviationCsiWeb/?domain=Staffanstorp>.

Finns inte utföraren med i listan under ”berörd verksamhet” väljs ”omsorgsnämnden övrigt”. OBS! ange vilken verksamhet klagomålet ska skickas till i själva beskrivningen. Undvik i högsta grad att skriva personuppgifter i fritextrutan. Den som utreder får vid behov kontakta klagomålslämnaren och inhämta uppgifter om det bedöms nödvändigt.

Klagomål som avser en privat utförare, men där klagomålslämnaren önskar att omsorgsförvaltningen sköter kontakten eller är involverade för kännedom, skickas till ”omsorgsförvaltningen övrigt” med en kort förklaring till varför klagomålet inte riktas direkt till utföraren för hantering. I dessa fall kräver omsorgsförvaltningens kvalitetsutvecklare eller MAS in svar från utföraren och återkopplar till klagomålslämnaren.

Omsorgsförvaltningens kvalitetsutvecklare och MAS ansvarar även för att skicka registrerade händelser som berör Externa utförare (så som tex vårdcentral, apotek mm) till verksamheterna.

Hantering av klagomål

I akuta lägen ska utföraren i första hand avhjälpa i den mån det är möjligt.

Utföraren ska alltid rapportera in klagomål/avvikelser i ett verksamhetssystem. De utförare som även har kommunens verksamhetssystem Lifecare ska använda detta.

Även skriftliga klagomål som utförare får från omsorgsförvaltningens kvalitetsutvecklare eller MAS ska rapporteras in i verksamhetssystemet.

Den som hanterar klagomål ska skyndsamt;

1. Ta emot rapporten
2. I händelse av att klagomålslämnaren inte fått återkoppling direkt vid överlämnandet av klagomålet ska ni, i det fall det är möjligt, återkoppla till klagomålslämnaren att ni mottagit klagomålet.
3. Inled utredning. Dokumentera under utredningens gång i verksamhetssystemet.
4. Analysera
5. Implementera åtgärder
6. Återkoppla till klagomålslämnaren och eventuellt kvalitetsråd i ett lärandesyfte.
7. Eventuellt justera åtgärd
8. Avsluta ärendet (inom 4 veckor men kan ta längre tid beroende på klagomålets art och utredningens omfattning).

Observera att ett klagomål kan efter utredning visa sig vara en eller flera avvikelser och ska då även rapporteras in som avvikelser och inte bara ett klagomål.

Referenser:

Socialtjänstlagen 2001:453

Hälso-sjukvårdslag 2017:30

Patientsäker hetslagen 2010:659

SOSFS 2011:5 Socialstyrelsens föreskrift om tillämpningen av lex Sarah

SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete Socialstyrelsens

Upprättad 2017-06-28 Verksamhetscontroller

Reviderad 2021-10-22 Kvalitetsutvecklare, MAS