



Beslutad av: Kommunstyrelsen
Framtagen av: Susanne Rönnefeldt Berg,
utv.strateg
Uppdaterad: <Uppdaterad>

Beslutsdatum: 2017-06-21
Dokumentansvarig: Utvecklingsstrateg
Diarienummer: KS/2017:301
Giltighetstid: Tillsvidare

Innehåll

1	Bakgrund	3
2	Syfte	3
3	Avvikande händelser och risker	3
3.1	Definition.....	3
3.2	Vad ska rapporteras	3
3.3	Ansvar	4
3.4	Omedelbara åtgärder	4
3.5	Utredningsförfarandet.....	4
3.6	Sammanställning och analys.....	5

1 Bakgrund

En avvikande händelse innebär ett avsteg från verksamhetens kvalitet. En risk är ett tänkbart avsteg från verksamhetens kvalitet. Anmälan, utredning och uppföljning av avvikande händelser och risker i verksamheten är en del i det systematiska förbättringsarbetet. Som en del av ett det arbetet är det viktigt att betona att varje upptäckt av en risk eller en avvikande händelse är något positivt. Genom upptäckten säkerställs att händelsen kan åtgärdas och dessutom att verksamheten får en möjlighet att se över sina rutiner och styrning och därigenom kan förhindra att liknande händelser återupprepas. Genom att upptäcka risker kan vi undvika att avvikande händelser inträffar.

En förutsättning för ett lyckat förbättringsarbete är att all personal är delaktig och engagerad. Det är viktigt att den som bedriver verksamhet har en positiv inställning till personal som lämnar in anmälan om risker och avvikande händelser. Det är också viktigt att ha med sig att det inte handlar om att hitta enskilda individer som gjort fel utan att det i huvudsak handlar om att finna bakomliggande orsaker såsom exempelvis brister i processer, rutiner, bemanning, ledarskap eller organisation. Bakomliggande orsaker kan uppdagas med hjälp av ett välfungerande system för att hantera risker och avvikande händelser.

Samtlig personal ska ha kännedom om riktlinje och rutin för hur avvikande händelser och risker anmäls, hanteras och följs upp. Personal ska även göras delaktiga på arbetsplatsmöten där avvikande händelser och risker återkopplas, analyseras för att förbättra och för att på så sätt förhindra återupprepning.

2 Syfte

Hantering av avvikande händelser och risker är en del i det systematiska kvalitetsarbetet. Syftet är att komma tillrätta med brister i den egna verksamheten.

3 Avvikande händelser och risker

3.1 Definition

En avvikande händelse är något som innebär avsteg från verksamhetens kvalitet. En risk kan definieras som sannolikheten för att en oönskad händelse ska inträffa.

3.2 Vad ska rapporteras

Verksamheten måste kontinuerligt ha diskussioner på arbetsplatsmöten kring vad som betraktas som avvikande händelser eller risk för avvikande händelser i verksamheten. Nedan ges förslag på några;

- Brister i arbetsrutiner
- Brister i informationsöverföring
- Brister i samverkan
- Otillräckliga resurser (kompetens, bemanning, lokaler eller utrustning) för verksamhetens bedrivande

- Otilräcklig eller felaktig information till patient eller anhörig
- Felaktig eller utebliven insats som inte innebär missförhållande eller risk för missförhållande

En avvikande händelse eller risk enligt dessa riktlinjer får inte blandas ihop med händelser som innebär ett missförhållande eller risk för missförhållande (avser verksamhet enligt SoL, LSS och HSL), inte heller med händelse medfört eller hade kunnat medföra allvarlig vårdskada (avser verksamhet enligt HSL). Om så är fallet ska rapportering ske enligt de rutiner som finns för lex Sarah respektive lex Maria.

3.3 Ansvar

Alla medarbetare som upptäcker en avvikande händelse eller risk i verksamheten har en skyldighet att anmäla denna. Närmsta chef är ansvarig för utredning av inkomna anmälningar om avvikande händelser och risker. Är en vårdtagare/brukare involverad görs en bedömning av chef om händelsen ska bedömas som avvikande händelse/risk eller en lex Sarah alternativt lex Maria.

3.4 Omedelbara åtgärder

Enhetschef eller ansvarig arbetsledare ska omedelbart när en anmälan om en avvikande händelse eller risk inkommer vidta de nödvändiga åtgärder som situationen kräver.

3.5 Utredningsförfarandet

En inkommen anmälan om en avvikande händelse eller risk ska dokumenteras, utredas och avhjälpas eller undanröjas utan dröjsmål. Dokumentationen av utredningen ska utvisa

- vad den avvikande händelsen eller risken har bestått i och vilka konsekvenser den har fått eller kunde ha fått
- när anmälan har tagits emot
- när den avvikande händelsen har inträffat eller risken observerats
- orsak till den avvikande händelsen eller risken som har identifierats
- om något liknande har inträffat i verksamheten tidigare och i så fall varför det har inträffat igen
- bedömningen av om något liknande skulle kunna inträffa igen

Av dokumentationen ska det även framgå

- vilka åtgärder som har vidtagits för att undanröja eller avhjälpa den avvikande händelsen eller risken samt tidpunkt för dessa
- vad som i övrigt har framkommit under utredningen
- vilket beslut eller ställningstagande som utredningen har avslutats med

För varje uppgift som dokumenteras under utredningen ska det framgå

- vilket datum uppgiften dokumenterades

- varifrån uppgiften kommer
- vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar
- vem (namn och befattning eller titel) som har dokumenterat uppgiften

Avvikande händelser och risker som anmäls kan leda till direkt förbättrande åtgärder i de enskilda fallen eller för flera verksamheter om det konstateras att bristen finns i flera delar av verksamheterna. Det kan även medföra att den som bedriver verksamhet ser över sina processer och rutiner. Visar det sig att processer och rutiner inte är ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet, ska dessa förbättras. Det innebär att verksamheten blir en lärande organisation. Utifrån framkomna avvikande händelser och risker förbättras fortlöpande verksamhetens styrning. Därmed utvecklas och säkras verksamhetens kvalitet.

3.6 Sammanställning och analys

Utöver att utreda inkomna anmälningar om avvikande händelser och risker var för sig ska de även sammanställas och analyseras. Detta för att den som bedriver verksamheten ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.