

**Ansvar och rutiner för hantering av avvikelser,
synpunkter och klagomål samt lex Sarah och
lex Maria.**

Medarbetarversion

Innehåll

HANTERING AV HÄNDELSER SOM MEDFÖRT BRISTER I KVALITETEN AV INSATSER ENLIGT SOL, LSS OCH HSL I FALKENBERG EGEN REGI	3
INLEDNING	3
SYFTE	3
DEFINITION KVALITET	3
DEFINITION AVVIKELSE	3
DEFINITION RISK FÖR AVVIKELSE	3
RAPPORTERINGSSKYLDIGHET	3
REGISTRERING I VERKSAMHETSSYSTEMETS AVVIKELSEMODUL	3
BLANKETT	3
VÅRD- OCH OMSORGPERSOANAL ANSVAR VID AVVIKELSER	3
SOL AVVIKELSER	4
EXEMPEL PÅ AVVIKELSER SOM SKA RAPPORTERAS INOM SOL OCH LSS	4
LEX SARAH	4
VEM HAR SKYLDIGHET ATT RAPPORTERA?	4
VEM INFORMERAR RAPPORTERINGSSKYLDIGA?	4
VAD SKA RAPPORTERAS?	4
NÄR SKA RAPPORT GÖRAS	5
TILL VEM OCH HUR SKA RAPPORT LÄMNAS?	5
<i>Närmaste chef</i>	5
<i>Direkt till socialförvaltningens kansli</i>	5
OMDELBARA ÅTGÄRDER	6
VEM UTREDER?	6
ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖREBYGGA ATT DET HÄNDER IGEN	6
HSL AVVIKELSER	6
EXEMPEL PÅ HÄNDELSER SOM SKA RAPPORTERAS INOM HSL	6
LEX MARIA	6
HANTERING AV SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL	7
HUR LÄMNAS SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅLEN IN?	7
<i>Folder för synpunkter</i>	7
<i>Synpunkter via hemsidan</i>	7
<i>Annan handling</i>	7
ANONYMITET/KONTAKT	7
BEKRÄFTELSE	7
ANDRA SÄTT ATT FRAMFÖRA KLAGOMÅL	7
VEM KAN LÄMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL?	7
EXEMPEL PÅ SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL:	8
ANSVARSFÖRDELNING VID SYNPUNKTSHANTERING	8

Hantering av händelser som medfört brister i kvaliteten av insatser enligt SoL, LSS och HSL i Falkenberg egen regi

Inledning

I socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), och inom hälso- och sjukvården (HSL), finns krav på kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Dessa bestämmelser innebär att all personal inom sådan verksamhet ska medverka i den systematiska och fortlöpande kvalitetsutvecklingen inom all verksamhet som regleras av SoL, LSS och HSL.

Syfte

Syftet med avvikelshantering är att tidigt upptäcka det som inte fungerar i organisationen till exempel inom kommunikation, samarbete, utrustning och rutiner mm och som kan leda till att brukaren drabbas av brister i kvaliteten av insatser enligt SoL, LSS och HSL.

Definition kvalitet

Med kvalitet menas att brukaren får de insatser på det sätt han eller hon har rätt till enligt

- lagar och föreskrifter
- politiska beslut om kvalitet

Definition avvikelse

Med en avvikelse menas en händelse eller försummelse i förhållande till rutin eller utförande av insatser enligt SoL, LSS och HSL och som har orsakat en kvalitetsbrist/skada för den enskilde.

Definition risk för avvikelse

En händelse/försummelse i förhållande till rutin eller utförande av insatser enligt SoL, LSS och HSL som kunde ha inneburit en kvalitetsbrist/skada för den enskilde men inte gjorde det. Denna situation värderas på samma sätt som om den faktiskt hade hänt.

Rapporteringsskyldighet

All personal som utför insatser enligt SoL, LSS och HSL.

Registrering i verksamhetssystemets avvikelsemodul

Avvikelsen skrivs in i verksamhetssystemets avvikelsemodul av anställda. Enhetschef dokumenterar utredning och analys av händelsen mm i verksamhetens avvikelsemodul.

Blankett

Blanketter för avvikelserapportering används av de verksamheter som inte har tillgång till kommunens avvikelsemodul. Blankett finns på kommunens intranät. Avvikelsrapport som endast finns i pappersform ska sparas av ansvarig chef i fem år. Om avvikelse sker i organisation utanför de verksamheter som använder avvikelsemodulen, dvs vissa externa utförare och andra vårdgivare, ska rapport skickas till MAS/kvalitetskontroller för vidarebefordran till berörd enhet.

Vård- och omsorgspersonal ansvar vid avvikelser

- Personal som observerat en avvikelse eller risk för detsamma ska skriva en avvikelserapport.
- Avvikelserapporten dokumenteras i verksamhetssystemets avvikelsemodul eller skrivs på blankett som lämnas med muntlig information till ansvarig chef

- Medverka i förbättringsarbetet
- Personal gör anteckning i brukares personakt/journal om avvikelsen
- Personal skall få en återkoppling på APT eller andra träffar om avvikande händelser, orsaker till händelserna samt vidtagna och planerade åtgärder för att bli involverade, få lämpligt stöd och information om händelsen.

SoL avvikelser

Exempel på avvikelser som ska rapporteras inom SOL och LSS

- Bemötande
- Samverkan kring brukaren
- Informationsöverföring
- Genomförande av omsorgsinsatser
- Dokumentation

Brister som inte är knutna till individ rapporteras av personal i synpunkt- och klagomålshanteringen

Lex Sarah

Vem har skyldighet att rapportera?

Var och en som är verksam inom socialtjänsten eller inom verksamhet enligt LSS har rapporteringsskyldighet. Med var och en avses:

- Anställd
- Uppdragstagare
- Praktikanter eller motsvarande under utbildning
- Deltagare i arbetsmarknadspolitiska program

Det spelar ingen roll hur en rapporteringsskyldig fått kännedom om ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande. En rapporteringsskyldig person kan ex genom en anonym källa få kännedom om missförhållanden för en person.

Vem informerar rapporteringsskyldiga?

Information till rapporteringsskyldiga ska ges i samband med introduktion i verksamheten och sedan fortlöpande, minst en gång per år. Närmast överordnad chef ansvarar för att uppfylla informationsskyldigheten.

Vad ska rapporteras?

Rapporteringsskyldigheten gäller missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden som rör den som får eller som kan komma ifråga för insatser enligt SoL, LSS. Såväl utförda handlingar som handlingar som någon p.g.a. försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och som kan eller skulle kunna utgöra ett missförhållande ska rapporteras.

Med **missförhållande** avses händelser eller underlåtelser som innebär eller inneburit hot mot eller medfört konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa.

Med en **påtaglig risk för ett missförhållande**, som ska rapporteras, avses en uppenbar och konkret risk för ett missförhållande.

Exempel på vad som ska rapporteras:

- Fysiska övergrepp (slag, nypning, hårdhänt handlag)
- Psykiska övergrepp (hot, verbal bestraffning, kränkande bemötande, kränkande uttryck, trakasserier, utnyttjande av beroendeställning)
- Sexuellt övergrepp (sexuella anspelningar, sexuella handlingar mot omsorgstagaren)
- Brister i bemötande (brister i respekt för självbestämmande, integritet, trygghet, värdighet, brister i tilltal och brist på respekt för den enskildes ägodelar)
- Stora brister i omsorgen (personlig hygien, mathållning, tand och munhygien, tillsyn)
- Återkommande händelser (enklare försummelse som genom upprepning kan bli ett hot mot den enskildes liv)
- Brukare blir utsatt för våld/övergrepp från en annan brukare
- Beviljade insatser som har avgörande betydelse för den enskildes liv eller hälsa inte utförs eller utförs på felaktigt sätt
- Brister i rättssäkerhet vid handläggningen och genomförande (tidsgränser i handläggning, information, kommunicering, skyldighet att verkställa beslut och domar, integritetsskydd för personuppgifter, felaktig tillämpning av sekretessbestämmelser mm)
- Brister i den fysiska miljön, utrustning och teknik (branta trappor, trasiga handtag)
- Begränsning av den enskildes fri och rättigheter (inlåsning, nedläggning, fysisk begränsning)
- Ekonomiska övergrepp (stöld)

När ska rapport göras

Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande är skyldig att **genast** rapportera detta.

Till vem och hur ska rapport lämnas?

Närmaste chef

Rapporten om vad som hänt/händelseförlopp görs skriftligen eller muntligen genast och lämnas omgående till närmast överordnad chef som har behörighet att vidta nödvändiga omedelbara åtgärder. Om mottagande chef själv berörs av innehållet i lex Sarah rapporten ska rapporten lämnas till dennes chef för omedelbara åtgärder. Lex Sarah rapporten ska därefter lämnas in av chefen till socialförvaltningens kansli för registrering i diariet.

Direkt till socialförvaltningens kansli

Den enskilde medarbetaren har också alltid möjlighet att skicka in sin rapport direkt till socialförvaltningens kansli. Rapporten lämnas på befintlig blankett – lex Sarah rapport men kan också lämnas muntligen eller via brev. Kommer information om missförhållanden eller risker för sådan in via mejl eller brev är det att betrakta som en lex Sarah rapport.

Det är viktigt att fullgöra rapporteringsskyldigheten på ett sådant sätt att den enskildes integritet upprätthålls. Rapporten skrivs utan att enskilda brukares eller anställdas nämns vid namn eller personnummer vilket underlättar kommunikationen med media.

Den enskilde som drabbats av missförhållandet eller en påtaglig risk för missförhållande kan inte hindra någon som har rapporteringsskyldighet att göra en lex Sarah rapport.

På socialförvaltningens intranätsida finns en digital blankett som kan användas för rapport enligt lex Sarah.

Omedelbara åtgärder

När rapporten tagits emot ska enhetschef omedelbart vidta åtgärder för att undanröja missförhållandet eller risken därför. Dessa ska dokumenteras.

Vem utreder?

En inkommen lex Sarah rapport ska alltid utredas av kvalitetscontroller. Kvalitetscontroller utreder rapporten och medicinskt ansvarig sjuksköterska konsulteras av kvalitetscontroller vid behov av bedömning av om rapporten kan föranleda någon åtgärd inom hälso- och sjukvården. Det kan visa sig att händelsen även ska utredas enligt lex Maria. Om så är fallet gör medicinskt ansvarig sjuksköterska utredning enligt lex Maria bestämmelserna.

Åtgärder för att förebygga att det händer igen

Kvalitetscontroller påtalar vad som behöver åtgärdas med anledning av vad som framkommit av lex Sarah utredningen. Enhetschefen planerar åtgärder och redovisar dessa till kvalitetscontroller. Enhetschef arbetar vidare med åtgärder. Enhetschef informerar berörd personal och genomför åtgärderna tillsammans med personal.

Enhetschef ansvarar för att den enskilde, vårdnadshavare, god man, förvaltare involveras i arbetet med åtgärderna och att närstående involveras om det är lämpligt och att det sker på lämpligt sätt. Enhetschef ansvarar för att planerade åtgärder vidtas och att vidtagna åtgärder

HSL avvikelser

Exempel på händelser som ska rapporteras inom HSL

- Fel i läkemedelshanteringen, undersökning, vård och behandling
- Brister i bemötande
- Felaktig, otillräcklig eller vilseledande information till patient, närstående och personall
- Utebliven eller fördröjd undersökning, vård och behandling
- Brister i informationsöverföring
- Brister i hälso- och sjukvårdsdokumentation
- Felaktig funktion/konstruktion, användning eller underhåll av medicintekniska produkter/hjälpmiddel
- Fall
- Infektioner uppkomna vid vård, behandling eller undersökning
- Trycksår
- Självmordsförsök och självmord.

Lex Maria

Vårdgivaren ska anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Denna regel kallas lex Maria.

Enligt bestämmelserna i patientsäkerhetslagen

- ska hälso- och sjukvårdspersonalen rapportera risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada till vårdgivaren

- har vårdgivaren en skyldighet att utreda händelser i verksamheten som medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada
- ska vårdgivaren anmäla händelser som medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada till Inspektionen för vård och omsorg.

Hantering av synpunkter och klagomål

Hur lämnas synpunkter och klagomålen in?

Folder för synpunkter

En folder, "Vi vill bli bättre" är framtagen för att uppmuntra och underlätta för brukare och närstående m.fl. att komma med synpunkter, förbättringsförslag och klagomål. Foldern med plats att skriva på och där adressen till socialförvaltningens kansli är angiven är förfrankerad. Foldern ska hållas lätt tillgänglig i alla verksamheter. Foldern för synpunktshantering kan beställas från socialförvaltningens kansli och kan även skrivas ut från Falkenbergs kommuns hemsida.

Synpunkter via hemsidan

Det finns en webbaserad synpunktsinlämning på kommunens hemsida. Synpunkter på socialförvaltningens verksamhet som lämnas via webben kommer till socialförvaltningens kansli för vidare handläggning.

Annan handling

Kommer annan handling in med synpunkter eller klagomål ska även den beaktas. Socialförvaltningens kansli förser handlingen med ankomststämpel med uppgift om att handlingen är en synpunkt.

Anonymitet/kontakt

I foldern respektive på hemsidan kan den som lämnar synpunkter eller klagomål ange om han eller hon vill vara anonym eller inte. Där anges också om synpunktslämnaren vill bli kontaktad eller inte. Kontakt kan behöva tas med den som lämnat synpunkten eller klagomålet för att kunna undersöka eller utreda vad som hänt ytterligare, men också för att kunna ge en återkoppling om vilka åtgärder som vidtagits med anledning av synpunkten eller klagomålet.

Bekräftelse

En bekräftelse på mottagen synpunkt eller klagomål skickas per brev från socialförvaltningens kansli inom 5 arbetsdagar från mottagandet med uppgift om vem som handlägger frågan. Lämnas synpunkten via hemsidan bekräftas mottagandet omgående med löfte om besked om handläggare inom 5 arbetsdagar.

Andra sätt att framföra klagomål

I foldern och på hemsidan lämnas information om andra sätt att framföra klagomål såsom överklagande av beslut vid Förvaltningsdomstol, klagomål till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, Patientnämnd och Justitieombudsmannen, JO.

Vem kan lämna synpunkter och klagomål?

Det är en stor krets av personer som kan lämna förslag till förbättringar, synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål kan exempelvis lämnas av;

- brukare/klienter eller deras legala ställföreträdare
- närstående
- personal

- vårdgivare inom hälso-och sjukvård
- de som bedriver socialtjänst
- de som bedriver verksamhet enligt LSS
- myndigheter
- föreningar, andra organisationer och intressenter

När det inte blir som brukaren eller närstående hade tänkt sig är det viktigt att vara lyhörd för vad de har att säga. Brukare och närstående är ofta i beroendeställning till verksamheten och dess personal. Det är därför särskilt viktigt att ha en respektfull och öppen attityd till dem vi är till för.

Exempel på synpunkter och klagomål:

- lokala rutiner
- bemanning
- kompetens
- lokaler
- larmsystem
- utförandet av vård- och omsorgsinsats
- kost
- handläggning från biståndsenheten

Ansvarsfördelning vid synpunktshantering

- Alla anställda ska vid behov bistå brukare och närstående vid inlämnande av synpunkter och klagomål genom att ex. hjälpa till att fylla i foldern och lägga den på brevlådan, fylla i synpunkterna på Falkenberg kommuns hemsida
- Anställda kan föreslå åtgärder och ska medverka vid åtgärder med anledning av synpunkten eller klagomålet.
- Kansliet lämnar ärendet till den enhetschef som ska handlägga ärendet.

För mer detaljerad information se vidare dokumentet "Ansvar och rutiner för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål samt lex Maria och lex Sarah".