Staffanstorps kommun

Handbok

Avvikelsehantering

Innehåll

Bakgrund 4
Syfte 4
Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) 5
Socialtjänstlagen (2025:400) 5
Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387) 5
Vad är en avvikelse? 5
Vad är en HSL respektive SoL/LSS-avvikelse? 6
Avvikelsetyper 6
Lex Maria (HSL) 7
Lex Sarah (SoL/LSS) 7
Lex Maja 7
HSL-avvikelse/vårdskada 8
Rapportera HSL-avvikelse 8
Utreda HSL-avvikelse 9
SoL/LSS-avvikelse 12
Rapportera SoL/LSS-avvikelse 12
Rapporttyp ”lex Sarah” eller ”annan avvikelse” 12
Utreda SoL/LSS-avvikelse 14
Kommunala verksamheter 15
Privata utförare 15
Utredning/anmälan till IVO 17
För kommunala verksamheter 17
För privata utförare 17
Klagomål, synpunkt eller förbättringsförslag 17
Vad är ett klagomål/synpunkt? 17
Rapportera klagomål/synpunkt inom HSL, SoL och LSS 17
Utreda klagomål/synpunkt 19
Rapportsammanställning 20

Förkortningar

MAS	Medicinskt ansvarig sjuksköterska
MAR	Medicinskt ansvarig för rehabilitering
SAS	Socialt ansvarig samordnare
IVO	Inspektionen för vård och omsorg
HSL	Hälso- och sjukvårdslagen
SoL	Socialtjänstlagen
LSS	Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade
SOSFS	Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd
HSLF-FS	Hälso- och sjukvård, föreskrifter och allmänna råd
OSL	Offentlighet- och sekretesslagen

Referenser

Socialstyrelsen

Kunskapsguiden

Upprättad av	**Datum**	**Version**	**Godkänd av**
MAS, MAR, SAS	2023-11-09	5 Rev. 2026-09-21	Omsorgsförvaltningens ledningsgrupp

Bakgrund

> En avvikelse är en oväntad händelse som innebär eller skulle kunna innebära en risk eller skada för patient eller brukare

En person som arbetar inom vård och omsorg är skyldig att genast rapportera om han eller hon uppmärksammar eller får kännedom o-m ett missförhållande, risk för missförhållande, vårdskada eller risk för vårdskada.

Vård- och omsorgsgivare ska ta emot och utreda avvikelser, klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. De kan komma från flera aktörer och intressenter, såväl inom verksamheten som utanför. Utifrån detta ska vårdgivaren fortlöpande bedöma om det finns risk för händelser som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet och jobba vidare med dessa.

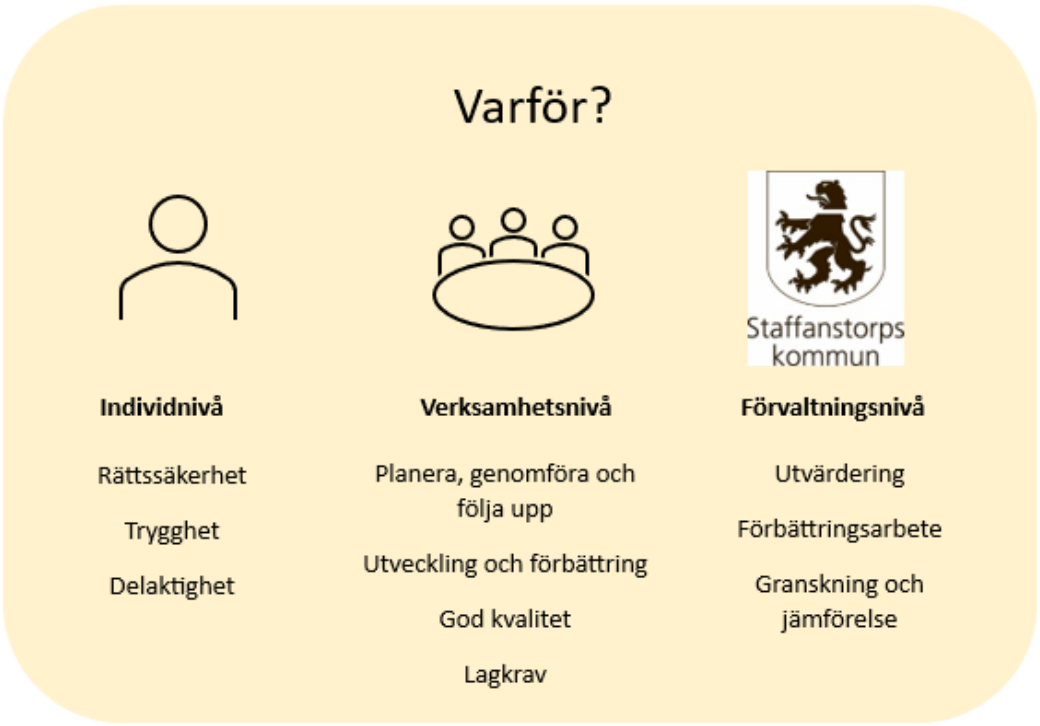
Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete, även kallad SOSFS 2011:9, anger hur kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Kvalitet definieras i denna föreskrift som att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheter enligt lagar och andra föreskrifter inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade. Kvalitetsdefinitionen kan därför beskrivas som en ram som ska fyllas med det innehåll som finns i dessa andra lagar och föreskrifter i beslut som gäller för verksamheten.

Definitionen av kvalitet styr hur ledningssystemet ska byggas upp och vad som ska uppnås med hjälp av det. Verksamheten ska med stöd av ledningssystemet:

- Planera
- Leda
- Kontrollera
- Följa upp
- Utvärdera
- Förbättra verksamheten

Syfte

Målet är att säkerställa att rapportering och hantering av avvikelser görs på ett konstruktivt sätt. Syftet är att avvikelsearbetet ska leda till förbättring och utveckling av kvaliteten i verksamheten.



Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)

I hälso- och sjukvårdslagen (HSL) står att målet med hälso- och sjukvården är en god hälsa och en god vård på lika villkor för hela befolkningen. Vården ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Hälso- och sjukvården ska bedrivas så att kravet på god vård uppfylls. Därför är det viktigt att personal inom hälso- och sjukvården har en helhetssyn på patientens situation.

Socialtjänstlagen (2025:400)

Socialtjänstlagen (SoL) utgör grunden för socialtjänstens verksamheter i Sverige. Omsorgsnämnden i varje kommun är ytterst ansvarig för kommunens skyldigheter och den enskildes rättigheter i enlighet med socialtjänstlagen. Socialtjänstlagen gäller för alla invånare i Sverige men riktar främst in sig på särskilda grupper som till exempel personer med funktionsnedsättning, barn och unga, äldre personer, personer med missbruksproblem och personer som vårdar eller stödjer närstående.

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ska garantera att personer med omfattande och varaktiga funktionshinder ska få den hjälp de behöver i det dagliga livet. Målet är att den enskilda individen ska få möjlighet att leva som andra.

Vad är en avvikelse?

En avvikelse är en oväntad händelse som innebär eller skulle kunna innebära risk eller skada för patient/brukare. En avvikelse kan både vara att verksamheten inte efterlever krav och mål i föreskrifter eller när personalen av olika anledningar inte arbetar i enlighet med bestämda processer

och rutiner. En avvikelse är något som rapporteras inom verksamheten och kan alltså inte rapporteras från exempelvis en anhörig eller en kommuninvånare.

Vad är en HSL respektive SoL/LSS-avvikelse?

Gränsen mellan vad som är HSL, SoL eller LSS är inte alltid tydlig. Många personer har behov av stöd och hjälp från både hälso- och sjukvård i hemmet och insatser enligt SoL eller LSS. Detta är viktigt att känna till för omsorgspersonalen, då arbetsuppgifterna omfattas av olika lagar och regler.

Vem som tillhör hälso- och sjukvårdspersonal definieras i lag och omfattar både personal med legitimation för ett yrke i hälso- och sjukvård och personal utan legitimation. Det är arbetsplatsen och arbetsuppgifterna som styr om icke-legitimerad personal är hälso- och sjukvårdspersonal.

Icke-legitimerad personal är hälso- och sjukvårdspersonal när de utför en ordination på uppdrag av en legitimerad yrkesutövare. Arbetsuppgifter som är hälso- och sjukvård kan också under vissa förutsättningar överlåtas till någon annan att utföra, genom delegering. Omsorgspersonal som utför en delegerad arbetsuppgift är i den situationen hälso- och sjukvårdspersonal, eftersom han eller hon utför ordinerad uppgift åt den legitimerade yrkesutövaren.

Övrig tid är personalen omvårdnadspersonal under lagrummet SoL eller LSS på uppdrag av biståndshandläggaren, avvikande händelser är därför att betraktas som SoL/LSS-avvikelser.

Vid händelse där hjälpmedel är inblandade kan en avvikelse både vara HSL och SoL/LSS. Det går bra att skriva den avvikelse som ligger närmast till hands och att det vid behov kompletteras med motsvarande avvikelse för det andra lagrummet. (Handhavande av hjälpmedel är SoL/LSS och förskrivning, instruktioner eller träning att använda hjälpmedel är HSL).

Avvikelsetyper

Avvikelse HSL/vårdskada
Brist i dokumentation
Brist i kommunikation/information
Brist i ordination
Brist i signering
Brist i riskbedömning/åtgärder
Brist i rutiner
Brist i samverkan
Brist i utförande av ordination
Delegering
Fall
Fel lagrum
Läkemedel
Medicinteknisk produkt/hjälpmedel
Misstanke om läkemedelssvinn
Personuppgiftsincident*
Utebliven/försenad åtgärd
Tekniskt haveri

**särskild rapport om personuppgiftsincident ska också upprättas enligt rutin*

Avvikelse SoL/LSS
Bemötande
Brist i dokumentation
Brist i rättssäkerhet/myndighetsutövning
Brist i utförande av insats
Brist i kommunikation/information
Brist i rutiner
Brist i samverkan
Fel lagrum
Hot/våld/övergrepp
Misstanke om läkemedelssvinn
Saknar aktuell genomförandeplan
Personuppgiftsincident*
Tekniskt haveri
Utebliven/försenad insats
Uttryck för suicid
Suicidförsök

**särskild rapport om personuppgiftsincident ska också upprättas enligt rutin*

Lex Maria (HSL)

Allvarliga vårdskador eller risk för allvarliga vårdskador ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg, IVO (HSLF-FS 2017:41). Utredningen ska då vara mer omfattande. En sådan utredning kallas för en lex Maria anmälan. Utifrån avvikelsens innehåll bedömer omsorgsförvaltningens MAS eller MAR om avvikelsen ska leda till en utredning och anmälan enligt lex Maria.

Lex Sarah (SoL/LSS)

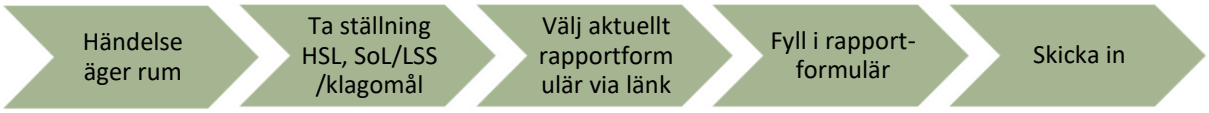
Allvarliga missförhållande eller risk för allvarliga missförhållande ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg, IVO enligt 27 kap.2 § (delvis) SoL och 24 b § LSS. Utredningen ska då vara mer omfattande. En sådan utredning kallas för en lex Sarah anmälan. Utifrån avvikelsens innehåll bedömer omsorgsförvaltningens SAS om avvikelsen ska leda till en utredning och anmälan enligt lex Sarah.

Lex Maja

Om den som arbetar i hälso- och sjukvård eller socialtjänst påträffar misskötta djur i sin tjänsteutövning är det under vissa förutsättningar tillåtet att bryta sekretessen. Det är innebörden av bestämmelsen, den så kallade lex Maja i offentlighets- och sekretesslagen (OSL). Anmälan görs av den som uppmärksammar eventuell misskötsel och anmälan görs till länsstyrelsen. Avvikelse ska inte rapporteras i avvikelsesystemet.

HSL-avvikelse/vårdskada

Rapportera HSL-avvikelse



För kommunala verksamheter
Via länk på Staffanstorps kommuns insida välj länken: ”Lifecare rapportera vårdskada/HSL-avvikelse”

En avvikelse ska rapporteras samma dag eller senast inom 24 timmar

För privata utförare
Via motsvarande länk som tillhandahållits av systemadministratör på omsorgsförvaltningen i Staffanstorps kommun.

Det är även möjligt att via patientens journal göra ett uthopp via ikonen:

➔ **Rapportör**

Fyll i dina uppgifter under rubriken ”uppgifter om rapportören”.

➔ **Berörda patienter**

Fyll i uppgifter om händelsen rör en eller flera patienter, ange alltid både namn och personnummer. Det är även möjligt att välja att händelsen inte är kopplad till specifik person, det kan i vissa fall röra sig om organisatoriska händelser som leder till en avvikelse.

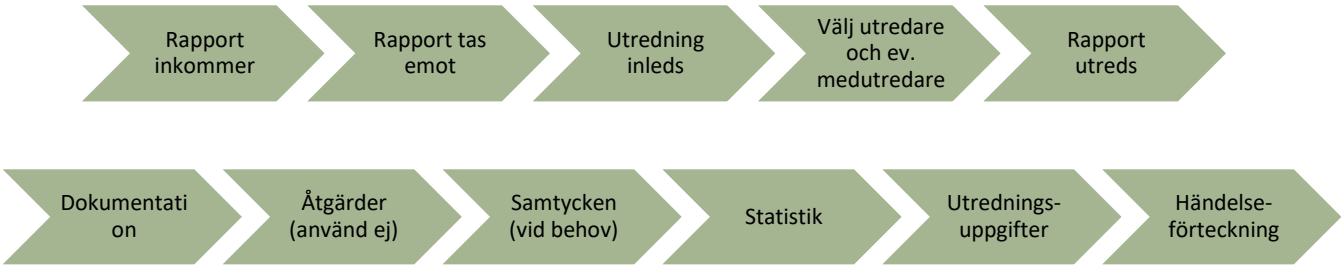
➔ **Rapport**

- Fyll i uppgifter om dig som rapportör och om avvikelsen berör någon specifik person
- Fyll i vilken organisation händelsen ägde rum
  Undantag: vid rapportering av fall - välj alltid det distrikt där patient bor
- Välj avvikelsetyp
- Beskriv händelseförloppet kort, utförligt och strukturerat utan att namnge involverad personal. Undvik i möjligaste mån förkortningar
- Klicka på ”nästa” för att läsa en sammanfattning av din rapport. Det är möjligt att gå tillbaka för att ändra eller lägga till
- Skicka

Rapporten är nu inskickad till den som ska utreda avvikelsen.

Utreda HSL-avvikelse

Mottagande av avvikelse ska ske samma dag eller senast nästkommande arbetsdag. Utredning ska inledas inom 5 arbetsdagar. Avvikelseutredning ska avslutas inom 2 månader, om utredning överstiger 2 månader ska omsorgsförvaltningens MAS och/eller MAR kontaktas.



Information om ny rapport inkommer genom automatiskt genererat mail (notifiering) samt visas på startsidan i verksamhetssystemets modul ”handläggare/avvikelseutredning”.

För kommunala verksamheter:
Via länk på Staffanstorps kommuns insida välj länken ”Lifecare handläggare/avvikelseutredning”.

För privata utförare:
Via motsvarande länk som tillhandahållits av systemadministratör på omsorgsförvaltningen i Staffanstorps kommun.

Den som tar emot avvikelsen för att utreda vidare kan ändra avvikelsetyp om rapportören valt fel avvikelsetyp.

Om avvikelsen rapporterats i fel lagrum eller skulle rapporterats som klagomål/synpunkt gör så här:

- Kontakta rapportör om att registrera avvikelsen på nytt i rätt lagrum/klagomål
- Ta emot rapport
- Inled utredning
- Ändra till avvikelsetyp *fel lagrum*
- Fyll i obligatorisk statistik *ny avvikelse upprättad i korrekt lagrum* samt allvarlighetsgrad
- Avsluta avvikelsen

Gör så här:

- Klicka på nya rapporter under rubriken vårdskador
- Välj aktuell avvikelse
- Ta emot rapport
- Kontrollera avvikelsetyp och organisation

- Fyll i utredare och medutredare
- Klassificera avvikelsen (går även att göra senare under utredningsprocessen)
- Påbörja analys och bedömning (går även att göra senare under utredningsprocessen)

➔ Utredningsuppgifter

Klassificera avvikelsen:

- Allvarlig vårdskada
- Risk för allvarlig vårdskada
- Vårdskada
- Risk för vårdskada
- Ej risk för vårdskada/ej vårdskada

Om patienten drabbas av vårdskada i samband med sjukvård i hemmet kan händelsen anmälas till patientskadeförsäkringen, för mer information se länk: Hälso- och sjukvård - Staffanstorps kommun

Vid klassificering *allvarlig vårdskada* och *risk för allvarlig vårdskada* ska omsorgsförvaltningens MAS eller MAR kontaktas för vidare utredning.

Här finns även möjlighet att ändra avvikelsetyp, organisation, utredare och lägga till en eller flera medutredare.

Vid fallavvikelse ska patientansvarig fysioterapeut vara utredare och patientansvarig arbetsterapeut och/eller sjuksköterska medutredare. Patientansvarig fysioterapeut ansvarar även för att avsluta fallavvikelser.

Vad är 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

1 kap. 5§ patientsäkerhetslagen (2010:659)

Fliken utredningsuppgifter innehåller en ruta att göra analys i. Analys kan dokumenteras senare genom att man väljer pennan. (För att spara, tryck på den orange fyrkanten med penna.)

Informerade berörda personer och berörda patienter kan läggas till, liksom patientens beskrivning och upplevelse av händelsen.

➔ Dokumentation

Här ska utredare och medutredare dokumentera allt kopplat till avvikelseutredningen. Det är möjligt att skapa anteckningar och infoga särskilda dokument som är relevanta för utredningen.

Dokumentationen ska göras i kronologisk ordning och ska ange vilka olika åtgärder som vidtagits kopplat till händelsen genom att lägga till anteckningar. Det är viktigt att kunna följa en röd tråd och händelseförloppet.

OBS! Använd ej mall ”Nytt dokument”.

➔ Åtgärder

Använd ej. Beskriv förloppet under processteget *dokumentation* och ange orsak och åtgärd under processteget *statistik*.

Samtycken

Registrera samtycke i de fall det är aktuellt, finns det ett registrerat samtycke sedan tidigare behöver nytt samtycke inte registreras.

Statistik

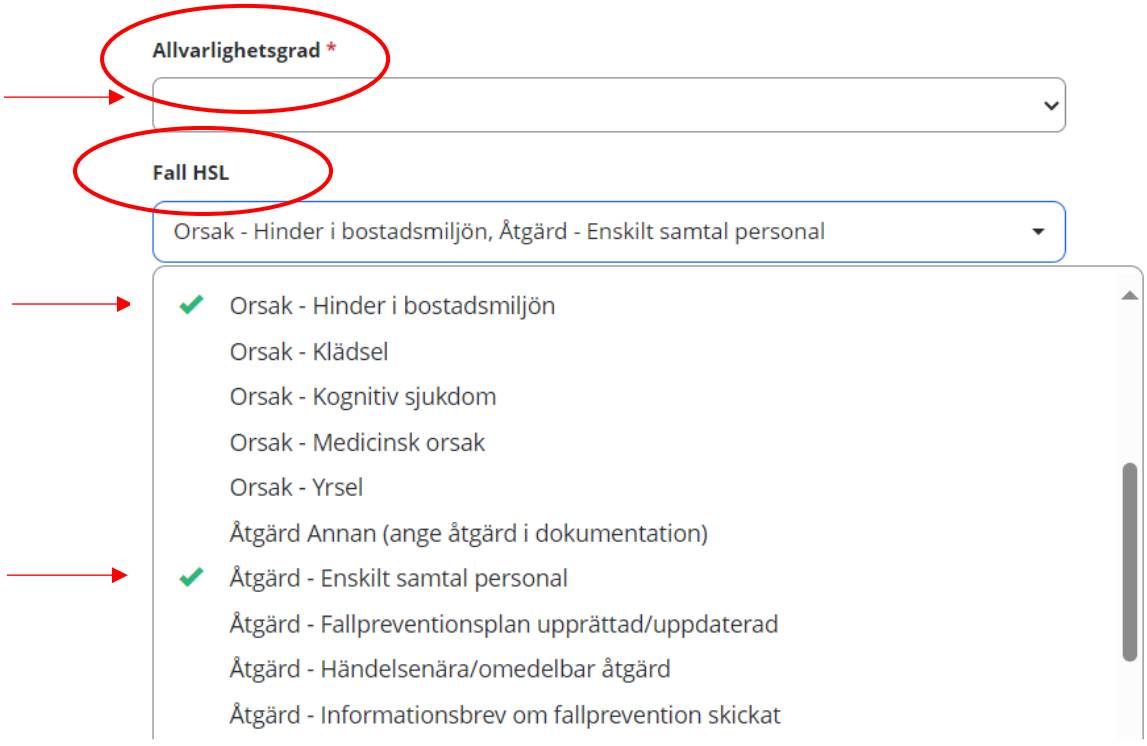
Fyll i statistik i utredningsprocessen, statistikrubriken följs av avvikelsetypen. Klicka sedan fram rullistan och fyll i relevant *orsak* och *åtgärd*. Det kan fyllas i mer än ett alternativ. Fyll i allvarlighetsgrad som är obligatorisk och markerad med en *.

- Allvarlighetsgrad 1 - försumbar/mindre
- Allvarlighetsgrad 2 – lindrig/måttlig
- Allvarlighetsgrad 3 – kännbar/betydande
- Allvarlighetsgrad 4 – allvarlig/hög

Exempel:

Avvikelsetyp *fall* → Välj statistik *fall* →

Fyll i aktuell orsak och åtgärd → Komplettera med dokumentation



Utredningsuppgifter

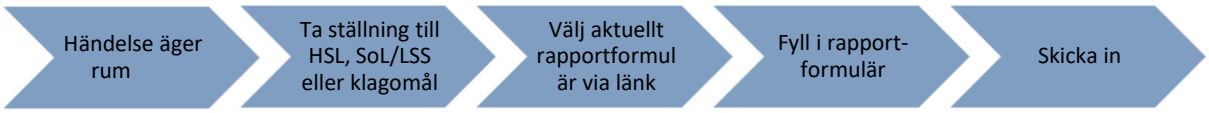
Komplettera analys och avsluta utredning.

Händelseförteckning

Överblick över åtgärder under utredningens gång.

SoL/LSS-avvikelse

Rapportera SoL/LSS-avvikelse



För kommunala verksamheter
Via länk på Staffanstorps kommuns insida ”Lifecare rapportera SoL/LSS-avvikelse (lex Sarah)”

För privata utförare
Via motsvarande länk som tillhandahållits av systemadministratör på omsorgsförvaltningen i Staffanstorps kommun.

En avvikelse ska rapporteras samma dag eller senast inom 24 timmar

Det är även möjligt att via brukarens journal göra ett uthopp via ikonen:

➔ **Rapportör**

Fyll i dina uppgifter under rubriken ”uppgifter om rapportören”.

➔ **Berörda personer**

Fyll i uppgifter om händelsen rör en eller flera brukare, ange alltid både namn och personnummer. Det är även möjligt att välja att händelsen inte är kopplad till specifik person, det kan i vissa fall röra sig om större organisatoriska händelser som leder till en avvikelse.

➔ **Rapport**

- Fyll i uppgifter om dig som rapportör och om avvikelsen berör någon specifik person
- Fyll i vilken organisation händelsen ägde rum
- Välj rapporttyp
- Välj avvikelsetyp
- Beskriv händelseförloppet kort, utförligt och strukturerat utan att namnge involverad personal. Undvik i möjligaste mån förkortningar.
- Klicka på ”nästa” för att läsa en sammanfattning av din rapport. Det är möjligt att gå tillbaka för att ändra eller lägga till
- Skicka

Rapporten är nu inskickad till den som ska utreda avvikelsen.

Rapporttyp ”lex Sarah” eller ”annan avvikelse”

En avvikelse är en händelse som inträffar eller kunde inträffat som avviker från det vanliga eller det som varit överenskommet. Inom verksamheter enligt SoL och LSS görs det skillnad på avvikelser som rapporteras enligt ”lex Sarah” och ”annan avvikelse”.

En avvikelse ska rapporteras som ”annan avvikelse” i de fall då verksamheten inte lever upp till den nivå av kvalitet som förväntas utifrån det systematiska kvalitetsarbetet som anges i SOSFS 2011:9.

Exempel:

- Utebliven insats/bristande omsorg och tillsyn som orsakat liten eller ingen skada
- Risk för missförhållanden där risken är oklar eller avlägsen
- Brist i bemötande
- Brist i kommunikation vilket har lett till en mindre påverkan på insatsens genomförande.

En avvikelse ska rapporteras som ”missförhållande/lex Sarah” när händelsen kan vara ett missförhållande, risk för missförhållande, allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande. Nedan kriterier ska var uppfyllda:

- Har missförhållandet inträffat i den egna verksamheten?
- Berör missförhållandet någon som får eller kan komma i fråga för insatser inom den egna verksamheten?
- Har någon utfört handlingar eller genom försummelse eller av annat skäl underlåtit att utföra handlingar?
- Innebär det inträffade eller har det inneburit ett hot mot eller har det medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa?
- Var det inträffade en risk för ett missförhållande?

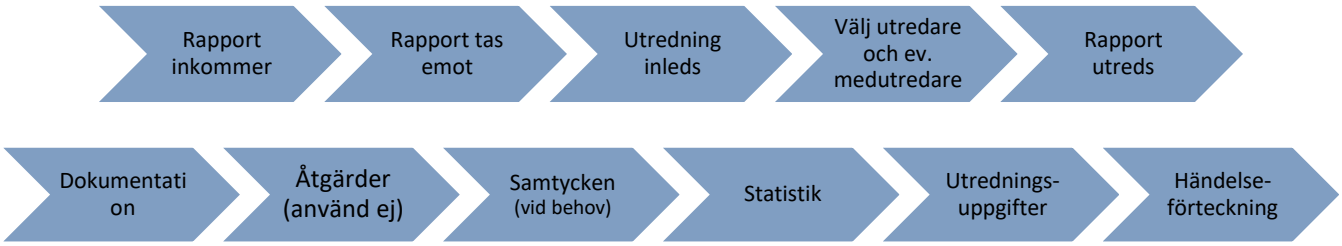
Exempel:

- Handling eller underlåtelse som inträffat i den egna verksamheten som **medfört en påtaglig risk eller konsekvens** för den enskildes säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa
- Stöld som drabbar den enskilde
- Inlåsningar
- Brister i sekretess och tystnadsplikt
- Bristande omsorg och tillsyn som vållat dödsfall eller bestående skada
- Allvarliga psykiska övergrepp (upprepade hot, allvarliga kränkningar och bestraffningar)
- Brister i hantering av skyddade personuppgifter

Den som tar emot avvikelsen för att utreda vidare kan ändra rapporttyp i de fall rapportören valt fel rapporttyp.

Utreda SoL/LSS-avvikelse

Mottagande av avvikelse ska ske samma dag eller senast nästkommande arbetsdag. Utredning ska inledas inom 5 arbetsdagar. Avvikelseutredning ska avslutas inom 2 månader, om utredning överstiger 2 månader ska omsorgsförvaltningens SAS kontaktas.



Ansvarig utredare får kännedom om att ny avvikelse rapporterats genom automatiskt genererat mejl i Outlook samt notis i verksamhetssystemet om att ny avvikelse har inkommit.

- Ta emot rapport, kontrollera att det är rätt organisation och rätt avvikelsetyp.
- Inled utredning
- Välj utredare och eventuell medutredare
- Välj lagrum

Den som tar emot avvikelsen för att utreda vidare kan ändra rapporttyp om rapportören valt fel rapporttyp.

Om avvikelsen rapporterats i fel lagrum eller skulle rapporterats som klagomål/synpunkt gör så här:

- Kontakta rapportör om att registrera avvikelsen på nytt i rätt lagrum/klagomål
- Ta emot rapport
- Inled utredning
- Ändra till avvikelsetyp *fel lagrum*
- Fyll i obligatorisk statistik *ny avvikelse upprättad i korrekt lagrum* samt allvarlighetsgrad
- Avsluta avvikelsen

Klassificera avvikelsen (detta kan ändras under utredningens gång)

- Annan avvikelse
- Ingen avvikelse
- Allvarligt missförhållande
- Påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande
- Missförhållande
- Påtaglig risk för ett missförhållande
- Ej risk för missförhållande/ej missförhållande

Spara.

Kommunala verksamheter

Vid klassificering ”påtaglig risk för ett missförhållande” eller ”missförhållande” ska ansvarig utredare rådgöra med SAS och avdelningschef om klassificeringen. Avvikelsen ska sen i första hand utredas av ansvarig chef eller om annan särskild överenskommelse görs. Om avvikelsen är av sådan karaktär att ansvarig chef riskerar att bli jävig, ska ansvarig chef samråda med SAS och avdelningschef vem som ska vara ansvarig för utredningen. Ansvarig chef beslutar i samråd med SAS och avdelningschef efter utredning om det föreligger missförhållande/risk för missförhållande innan ärendet avslutas.

Vid klassificeringen ”påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande” eller ”allvarligt missförhållande” ska avvikelsen utredas av SAS eller ansvarig chef som SAS utser.

Ansvarig chef klassar avvikelsen i samråd med SAS och avdelningschef och beslutar om avvikelsen ska anmälas till IVO i enlighet med bestämmelserna kring lex Sarah. Anmälan till IVO görs av omsorgsförvaltningens SAS.

Privata utförare

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 omsorgsförvaltningen om det inträffade. Så fort anmälan till IVO är gjord skickas dels en kopia på anmälan till IVO, dels en kopia av den utredning som gjorts med anledning av det inträffade, till omsorgsförvaltningen. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder. Omsorgsförvaltningen ska också ta del av IVO:s svar på anmälan.

➔ Allvarlighetsgradering

Beroende på omständigheterna i det enskilda fallet och utifrån vilka konsekvenser som händelsen orsakat den enskilde kan allvarlighetsgraderingen skilja sig i bedömningarna från fall till fall. Om en enskild upprepade gånger utsatts för flera avvikelser av grad 1 kan klassificeringen komma att ändras till grad 2.

➔ Dokumentation

Här ska utredare och medutredare dokumentera allt kopplat till avvikelseutredningen. Det är möjligt att skapa anteckningar och infoga särskilda dokument som är relevanta för utredningen.

Dokumentationen ska göras i kronologisk ordning och ska ange vilka olika åtgärder som vidtagits kopplat till händelsen genom att lägga till anteckningar. Det är viktigt att kunna följa en röd tråd och händelseförloppet.

OBS! ”Nytt dokument” används ej.

➔ Åtgärder

Använd ej. Beskriv förloppet under processteget *dokumentation* och ange orsak och åtgärd under processteget *statistik*.

➔ Samtycken

Registrera samtycke i de fall det är aktuellt.

➔ Statistik

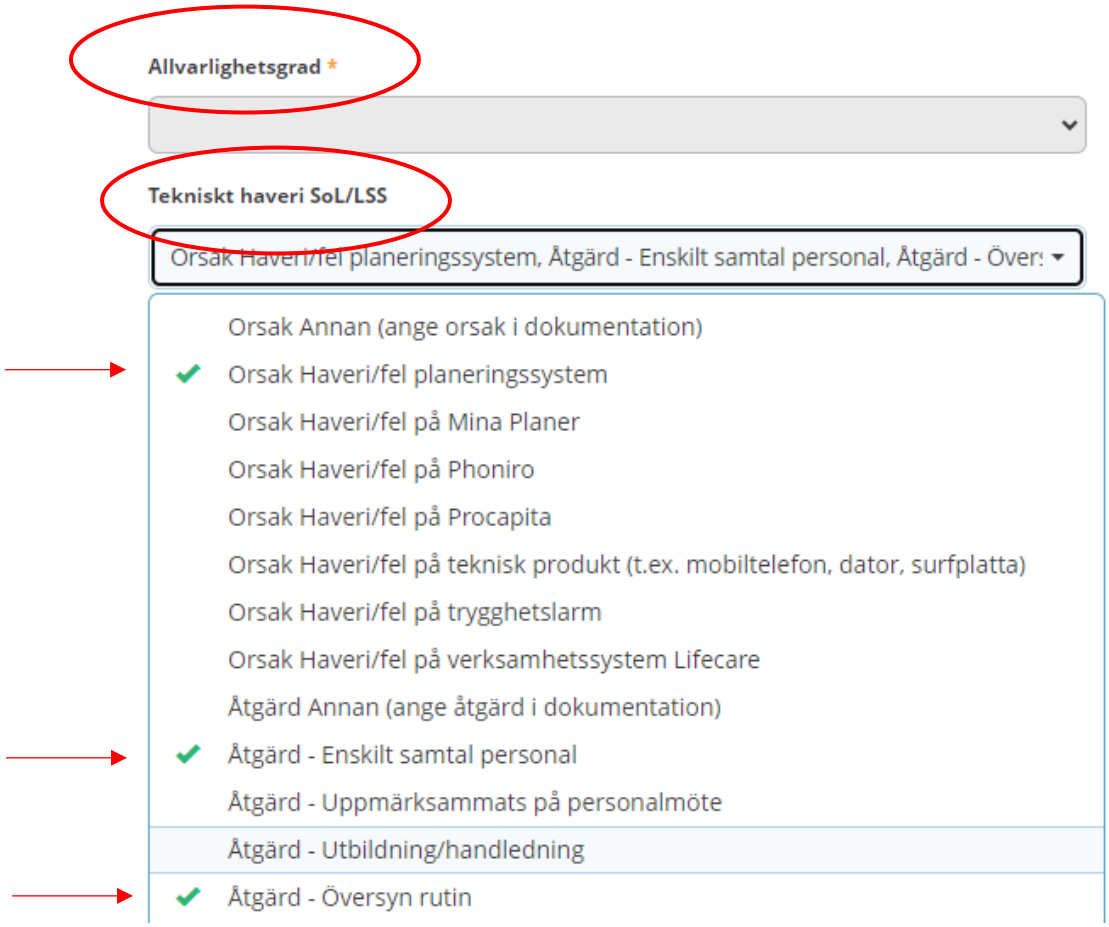
Fyll i statistik i utredningsprocessen, statistikrubriken följs av avvikelsetypen. Klicka sedan fram rullistan och fyll i relevant *orsak* och *åtgärd*. Det kan fyllas i mer än ett alternativ. Fyll i allvarlighetsgrad som är obligatorisk och markerad med en *.

- Allvarlighetsgrad 1 - försumbar/mindre
- Allvarlighetsgrad 2 – lindrig/måttlig
- Allvarlighetsgrad 3 – kännbar/betydande
- Allvarlighetsgrad 4 – allvarlig/hög

Exempel:

Avvikelsetyp *bemötande* → Välj statistik *bemötande* →

Fyll i aktuell orsak och åtgärd → Komplettera med dokumentation



➔ Utredningsuppgifter

Komplettera analys och avsluta utredning.

➔ **Händelseförteckning**

Överblick över åtgärder under utredningens gång.

Utredning/anmälan till IVO

För kommunala verksamheter

När avdelningschef i samråd med SAS gjort bedömningen att avvikelsen avser ett missförhållande/påtaglig risk för missförhållande alternativt risk för allvarligt missförhållande/allvarlig missförhållande ska anmälan till IVO görs via e-tjänst på IVO:s hemsida, med anmälan bifogas även eventuella bilagor och den utredning som gjorts inom omsorgsförvaltningen som föranlett anmälan till IVO. SAS återkopplar till ansvarig utredare efter att beslut fattats och ansvarar för att samordna arbetet med åtgärderna och följa upp hur berörda funktioner arbetar med beslutade åtgärder. Återkoppling görs sedan till omsorgsnämndens arbetsutskott om uppföljningens resultat.

För privata utförare

En avvikelse utreds alltid i den egna verksamheten oavsett grad av allvarlighet. Om en avvikelse bedömts vara ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande ska det anmälas till IVO. Omsorgsförvaltningens förvaltningschef och SAS ska löpande informeras i ärendet och ta del av den dokumentation som görs under utredningens gång, rapport, anmälan, utredning och beslut.

Klagomål, synpunkt eller förbättringsförslag

Vad är ett klagomål/synpunkt?

När det inte blir som brukare, patient eller närstående hade tänkt sig är det viktigt att vi är lyhörda för vad de har att säga. Deras förslag och synpunkter kan hjälpa oss att identifiera förbättringsområden och utveckla verksamheten. Deras klagomål kan vara just det som behövs för att fel och brister ska rättas till. Brukare eller patient är ofta i en beroendeställning i förhållande till omsorgsförvaltningen och dess personal. Inom vård och omsorg är det därför särskilt viktigt att vara öppen och lyhörd mot de som vi finns till för.

Det är viktigt att tänka på att informera den som vill lämna klagomålet att det finns möjlighet att vara anonym, men att klagomålet kan vara svårare att utreda.

Med klagomål eller synpunkter menas alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från brukare, patienter, utförare, anhöriga, kommuninvånare, allmänheten, samarbetspartners eller uppdragstagare.

Rapportera klagomål/synpunkt inom HSL, SoL och LSS

För kommunala verksamheter:

Via länk på Staffanstorps kommuns insida ”Lifecare klagomålsblankett”.

För privata utförare:

Via motsvarande länk som tillhandahållits av systemadministratör på omsorgsförvaltningen i Staffanstorps kommun.

Klagomål ska i första hand skickas till den verksamhet som klagomålet berör, i de fall klagomålslämnare önskar att kommunen är involverad i utredningsprocessen kan klagomålet skickas direkt till omsorgsförvaltningen. Det kan exempelvis vara att klagomål tidigare lämnats till verksamheten, men klagomålslämnare upplever att det inte skett någon förändring, då kan klagomål skickas för utredning hos omsorgsförvaltningen.

➔ **Uppgifter om dig**

Fyll i dina kontaktuppgifter eller kontaktuppgifter till den som du tagit emot klagomålet från som önskar återkoppling gällande klagomålet. Fyll även i på vilket sätt återkoppling ska ske.

Mottagande av klagomål och återkoppling till klagomålslämnare ska ske samma dag eller senast nästkommande arbetsdag och när utredning är klar. Utredning ska inledas inom 5 arbetsdagar. Klagomålsutredning ska avslutas inom 3 veckor, om utredning överstiger 3 veckor ska omsorgsförvaltningens SAS/MAS/MAR kontaktas (beroende på lagrum)

➔ **Klagomål, synpunkt eller förbättringsförslag**

Fyll i berörd verksamhet.

➔ **Beskrivning**

Fyll i vilken verksamhet som berörs och beskriv vad klagomålet handlar om så utförligt som möjligt i fritextrutan. Tänk på att skriva personuppgifter i de fall klagomålet gäller någon annan än den som är klagomålslämnare. Rapporterar du klagomål åt någon annan, ange vem du är och dina kontaktuppgifter.

Klicka på ”nästa”.

En sammanfattning av klagomålet visas, läs igenom, klicka på ”tillbaka” om någon uppgift behöver läggas till eller plockas bort.

➔ **Säkerhetskontroll**

Fyll i texten i rutan för säkerhetskontroll där ett antal tecken visas till höger.

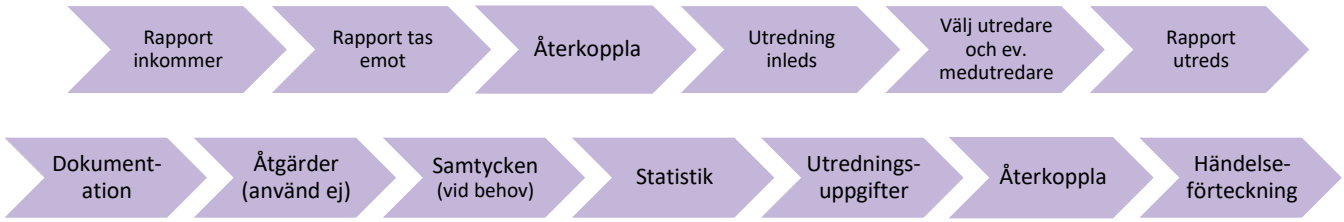
➔ **Skicka**

Rapporten är nu inskickad till den som ska utreda klagomålet.

Utreda klagomål/synpunkt

För kommunala verksamheter:
Via länk på Staffanstorps kommuns insida ”Lifecare handläggare/avvikelseutredning”.

För privata utförare:
Via motsvarande länk som tillhandahållits av systemadministratör på omsorgsförvaltningen i Staffanstorps kommun.



Ansvarig utredare får kännedom om att nytt klagomål inkommit genom automatiskt genererat mejl i Outlook samt notis i verksamhetssystemet om att nytt klagomål har inkommit.

OBS! Om det visar sig att klagomål inkommit till fel förvaltning ska klagomålslämnare informeras och klagomål ska sedan skickas till rätt förvaltning av den som tagit emot klagomålet.

Ta emot rapport.

Säkerställ att klagomålet är registrerat på rätt organisation och välj utredare och medutredare.

➔ **Dokumentation**

Här ska utredare och medutredare dokumentera allt kopplat till utredningen av klagomålet. Det är möjligt att skapa anteckningar och infoga särskilda dokument som är relevanta för utredningen.

➔ **Åtgärder**

Använd ej. Beskriv förloppet under processteget *dokumentation* och ange orsak och åtgärd under processteget *statistik*.

➔ **Samtycken**

Registrera samtycke i de fall det är aktuellt.

➔ **Statistik**

Fyll i aktuell statistik.

➔ **Utredningsuppgifter**

Komplettera analys och avsluta utredning.

➔ **Händelseförteckning**

Överblick över åtgärder under utredningens gång.

Rapportsammanställning

Utförare ansvarar för att månadsvis göra en rapportsammanställning och en analys av föregående kvartals avvikelser enligt separat mall som sedan skickas till omsorgsförvaltningen.

Rapportsammanställningen görs enligt instruktion nedan:

Klicka på kikaren ”sök” i vänstermenyn i avvikelsemodulen.

Klicka på rapporter.

Filtrera sökningen på period, status, rapporttyp, nämnd (omsorgsnämnden), organisation och avvikelsetyp.

Klicka på sök.