



Linda Svensson
046-35 64 55
linda.svensson@lund.se

SoL- och LSS-avvikelser – rutin för ansvarsfördelning och hantering

Dnr VOO 2014/0345

Inledning

Avvikelser är ett samlingsbegrepp för negativa händelser och tillbud. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete¹ ska förvaltningen ta emot och utreda avvikelser på verksamheternas kvalitet. Avsikten med avvikelshantering är att komma tillrätta med brister i den egna verksamheten, att förhindra att bristerna upprepas samt att utveckla verksamheten.

Syfte

Syftet med rutinen är att tydliggöra ansvaret för och hanteringen av SoL- och LSS-avvikelser i avvikelsemodulen i Procapita inom verksamheter som bedrivs i intern och extern regi.

Genomförande

En SoL- eller LSS-avvikelse dokumenteras i avvikelsemodulen i verksamhetssystemet Procapita så snart den upptäcks. Om personal inte har åtkomst till Procapita finns möjligheten att rapportera en avvikelse skriftligt på blanketten *Rapportblankett för SoL- och LSS-avvikelser*. Uppgifterna på rapportblanketten ska snarast överföras till Procapita.

Avvikelsedokumentationen ska tydligt beskriva typ av avvikelse, varför avvikelser inträffar, graden av konsekvens för brukaren, vidtagna åtgärder samt uppföljning. De olika typerna av avvikelser är:

- Bemötande
- Dokumentation
- Handläggning av ärende
- Utförande av insats/aktivitet²
- Övrigt

¹ SOSFS 2011:9

² Exempel: det är en avvikelse om en insats utförs minst 30 minuter tidigare eller senare än överenskommen tid, även om personal kontaktar brukaren och informerar samt kommer överens om annan tid eller dag för insats. Tidsspännet för en avvikelse kan även vara kortare än 30 minuter om det innebär att brukaren missar taxi, läkarbesök e.t.c. Just dessa avvikelser ska registreras som *Följer ej genomförandeplan/handlingsplan...* under frågan om varför avvikelser inträffar.

Avvikelseypen *Övrigt* ska väljas om händelsen inte passar in på någon av de andra typerna eller när det inte finns något annat passande alternativ till att besvara frågan om varför avvikelserna inträffar.

Dokumentation i Procapita

Den personal som får information om eller upptäcker en avvikelse fyller i samtliga uppgifter – utom konsekvens för brukaren – under fliken *Avvikelse* i avvikelsemodulen samt skriver text under rubrikerna *Beskrivning av händelseförloppet* och *Vidtagna åtgärder/Omedelbara åtgärder* under fliken *Dokumentation*. Personal dokumenterar även de faktiska omständigheterna av händelsen i brukarens journal under rubriken *Händelser av vikt*.

En bevakning angående avvikelserna skickas automatiskt via Procapita till den som är angiven som mottagare. Mottagare av avvikelserna är i första hand ansvarig enhetschef inom den enhet där avvikelserna inträffade. Om avvikelserna har en koppling till enhetschefen ska mottagaren istället vara verksamhetschefen/myndighetschefen.

Chefen ansvarar för att fylla i graden av konsekvens för brukaren under fliken *Avvikelse* samt att dokumentera under rubrikerna *Vidtagna åtgärder/Planerade åtgärder* och *Uppföljning* under fliken *Dokumentation*. En uppföljning och analys ska göras inom en månad och då uppmärksamma om åtgärderna fått avsedda effekter. Avvikelsen avslutas i Procapita av chefen när de planerade effekterna av åtgärderna har uppnåtts.

Dokumentation på rapportblankett

I de fall personal inte har åtkomst till Procapita rapporteras avvikelserna skriftligt på blanketten *Rapportblankett för SoL- och LSS-avvikelser*. Den personal som får information om eller upptäcker avvikelserna fyller i samtliga delar på rapportblanketten. Blanketten överlämnas sedan till i första hand ansvarig enhetschef inom den enhet där avvikelserna inträffade. Om avvikelserna har en koppling till enhetschefen lämnas blanketten istället till verksamhetschefen/myndighetschefen. Chefen ansvarar för att överföra uppgifterna på blanketten till avvikelsemodulen i Procapita.

Ingen avvikelse

Om händelsen bedöms vara ett missförhållande eller risk för missförhållande ska avvikelserna istället hanteras och registreras som ett lex Sarah-ärende. Avvikelsen tas då bort från avvikelsemodulen av systemansvarig för Procapita på uppdrag av chefen.

Avvikelsen tas också bort från avvikelsemodulen i de fall ärendet felaktigt blivit registrerat där, till exempel vid händelser som avser personalens arbetsmiljö.

Uppföljning

Förvaltningens enhets- och verksamhetschefer samt myndighetschef sammanställer och analyserar årligen alla avvikelser för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i kvaliteten. Resultatet ger underlag för att utveckla och säkra enheternas och verksamheternas kvalitet.

Enhetscheferna ska fortlöpande på arbetsplatsträffar ge personalen information och återkoppling gällande inträffade avvikelser.