Avvikelser och incidenter

Hitta i dokumentet

Syfte
Bakgrund
Vad är en avvikelse?
Hur går avvikelsehantering till?
Avvikelser - Arbetsmiljö
Avvikelse - Administration
Avvikelser – Hälso- och sjukvård
Avvikelser – Personuppgiftsincidenter
Övrig styrande information
Arbetsflöde avvikelser
Uppdaterat från föregående version

Syfte

Rutinen beskriver hur vi hanterar olika typer av avvikelser, såsom risk, tillbud och negativ händelse.

Bakgrund

Avvikelsehantering är en förbättringsmetod som innebär att på ett systematiskt sätt ta hand om inträffade oönskade negativa händelser så att de inte ska inträffa igen. Beslut om korrigerande åtgärder kan till exempel vara att förbättra i processer eller rutiner. Detta är i enlighet med 5 kap. 4 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) där det framkommer att kvaliteten i verksamheten ska systematiskt utvecklas och säkras.

Vad är en avvikelse?

Avvikelser är oönskade/negativa händelser som har lett till eller skulle kunna ha lett till skada (tillbud) på individ, störning/skada av verksamheten och omgivande miljö. Det kan gälla inom alla områden, till exempel patientomhändertagande, administration, vara/tjänst, miljö, arbetsmiljö, säkerhet, informationssäkerhet och it.

Tillbud innebär ”nära på ” - händelser då fara/risk/problem uppstått, utan att det orsakat någon negativ konsekvens.

Alla händelser som är avvikande från förväntat eller fastställt arbetssätt är att betrakta som avvikelser. Även information om mindre avvikelser är av värde. De kan vara en del av ett större mönster som kan visa på behov av förbättringar.

En avvikelse har inträffat när man kan besvara någon av följande frågor:

1. Får detta hända igen? Om nej, rapportera!
Finns det något som jag själv, eller någon annan skulle kunna göra annorlunda och som förhindrar att detta händer igen?

2. Finns det ett fastställt arbetssätt i ledningssystem, t.ex. rutiner eller vårdriktlinjer som inte har fungerat/eller efterföljts vid detta tillfälle? Om Ja, rapportera avvikelse! Särskild blankett/formulär finns att använda då intranätet inte är tillgängligt.

Hur går avvikelsehantering till?

- Identifiera oönskade, negativa händelser.
- Rapportera avvikelse i Platina
- Bearbeta avvikelse, enligt Avvikelser - bearbetning av - manual
- Åtgärda för att förhindra återupprepningar.
- Återföra erfarenheter i syfte att förbättra.
- Återkoppla till rapportören
- Följa upp åtgärdernas effekt

Handläggningstid

Handläggningstiden ska vara så kort som möjligt, strävan är maximalt tre månader från att en avvikelse identifierats till att den avslutas.

Att en avvikelse inte kan avslutas inom tre månader kan bero på att verksamheten vill följa upp om insatta åtgärder har avsedd effekt. Status kan då ändras från pågående till "uppföljning". En annan anledning att avvikelsen inte avslutas inom tre månader kan vara att verksamheten inväntar beslut från annan myndighet. Om så ska status ändras till beslut, exempelvis från IVO. Avvikelsen avslutas inte förrän beslut har inkommit vilket kan påverka handläggningstiden.

Följa upp

Avvikelser ska följas upp. Det finns möjlighet att ta fram statistik i Platina som kan vara till hjälp att analysera om det finns mönster i avvikelserna.

Det ingår att följa upp åtgärdernas effekt med riskanalys (se rutin Riskanalys - standardmetod) innan hanteringen kan anses vara färdig.

Avvikelser, arbetsskador och tillbud - Arbetsmiljö

Tillbud och arbetsskador anmäls och handläggningen dokumenteras i systemet STELLA. Se rutin Tillbud och arbetsskada.

Avvikelse - Administration

Brister/fel ska i första hand rapporteras via Intranätet ”Stöd och service”.
Om brister/fel inte åtgärdas bör en påminnelse skickas. Om åtgärd uteblir, trots påminnelse, ska man registrera en avvikelse.

Ofta förekommande/upprepade brister/fel ska registreras som en avvikelse.
Oplanerade driftstopp, och andra brister/fel som orsakar produktionsbortfall, ska registreras som avvikelse.

Avvikelser, Negativa händelser – Hälso- och sjukvård

Vårdskada

Vårdskada definieras i 1 kap. 5 § patientsäkerhetslagen (2010:659), PSL.
Alla negativa händelser som lett till vårdskada eller där det funnits risk för vårdskada ska rapporteras som avvikelse och utredas. Vårdgivarens skyldigheter att utreda händelsen och informera patient om inträffad vårdskada regleras av 3 kap 3 § PSL.

Lex Maria

Vid allvarlig vårdskada eller när det funnits en risk för en allvarlig vårdskada ska utredningen vara mer omfattande. Inom vården har respektive förvaltning skyldighet att göra en anmälan om lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) vilket regleras i 3 kap. 5 § PSL. Den utredning som har gjorts skickas tillsammans med anmälan. Chefläkaren inom förvaltningen är den som har anmälningsansvaret.

Patientklagomål

Alla patientklagomål och synpunkter på vård, behandling, bemötande, service med mera ska rapporteras/registreras som avvikelse. Det är av stor betydelse för oss i arbetet för att kunna bli bättre. Om patienter framför klagomål/synpunkter följ rutin Patientklagomål/synpunkter.

Patientnämnden

Patientnämndens uppgift är att hjälpa patienten att föra fram klagomål och att få sina klagomål besvarade av vårdgivaren. Klagomålet/synpunkten registreras som en avvikelse av verksamhetschef. I rutinen Patientklagomål eller synpunkter går det att läsa mer om Patientnämnden och vårdgivarens samverkan i dessa ärenden.

Patientskadeförsäkring

Uppstår undvikbar skada på patient i samband med vård ska personal informera patienten om patientskadeförsäkringen i Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag (Löf) Patienten kan ha rätt till ekonomisk ersättning enligt Patientskadelagen.

Avvikelser – Personuppgiftsincidenter

En personuppgiftsincident är en händelse som leder till att personuppgifter kommer i orätta händer, förloras eller uppdateras felaktigt.

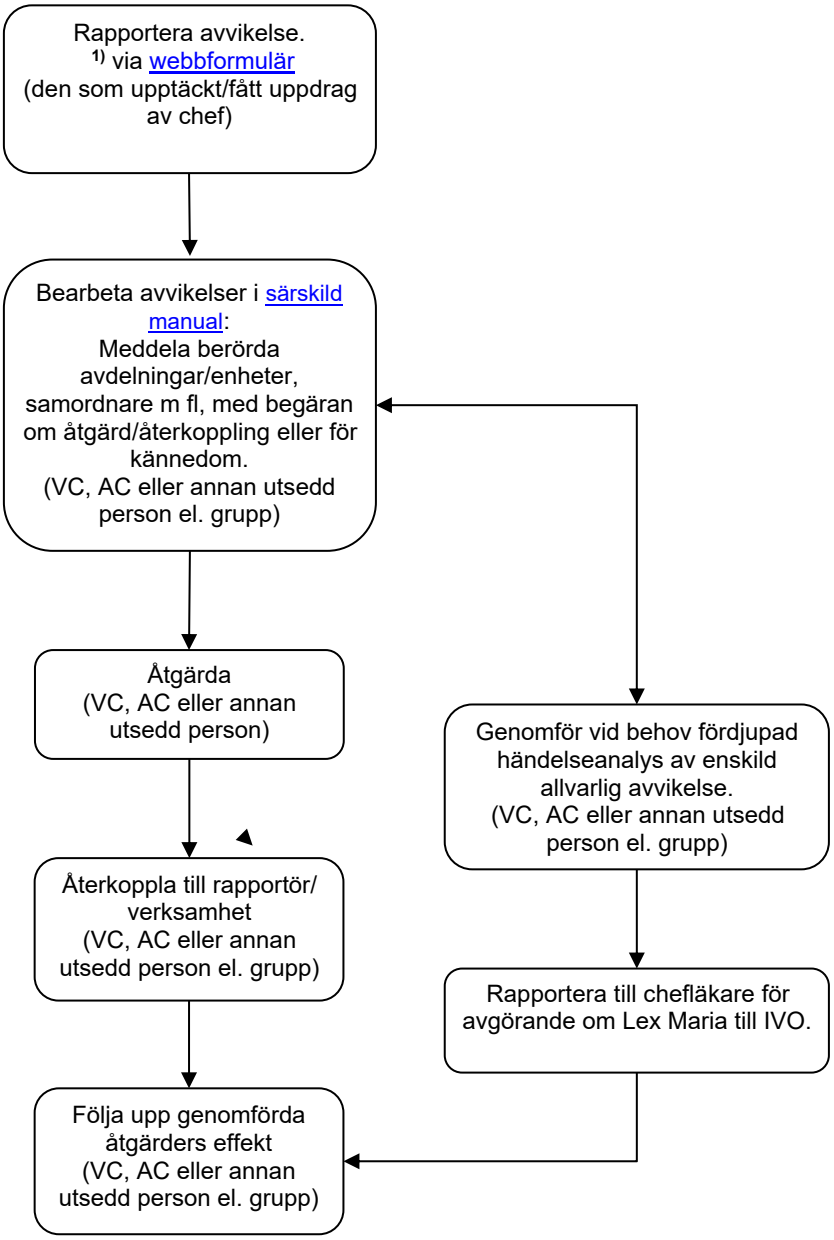
Så snart du får kännedom om en misstänkt personuppgiftsincident ska du anmäla det snarast då tid är av ytterst vikt i dessa ärenden. Du anmäler det i tjänsten för avvikelsehantering - Rapportera avvikelse och personuppgiftsincident

Så snart du får kännedom om en misstänkt personuppgiftsincident ska du förutom anmäla den även börja vidta åtgärder för att begränsa incidentens följder.

Övrig styrande information

Avvikelser | Styrande dokument

Arbetsflöde avvikelser



För att **rapportera** en avvikelse behöver man **inte öppna patientjournal**. Det kan finnas behov av detta vid bearbetningen

Uppdaterat från föregående version

- Under kapitel ”Handläggningstid” - Förtydligat vad som behöver ske om en avvikelse inte kan hanteras inom 3 månader
- Ny rubrik Patientskadeförsäkring, samt Felanmälan eller avvikelse - Administration
- Ändrat ordning på rubrikerna för att skapa mer tydlighet utifrån avvikelsens betydelse och funktion.
- Reviderat förklaringen om vårdskada samt lagt in korrekt ursprungskälla till definitionen.
- Lex Maria, tillägg i text om utredningen och att det är allvarlig vårdskada eller risk för.
- Klagomål förkortning av text med hänvisning till rutin. Säkerställt att länk till Patientnämnden är korrekt.

Tidigare versionsuppdateringar

Förtydligat vad som behöver göras om verksamheten behöver mer än 3 månader för att följa upp en avvikelse