



Ansvarig namn Monica Dahl	Upprättad av Tf SAS	Berörda verksamheter Hälsa och omsorg	Fastställt datum 20-10-19
Dokumentnamn Rutin för avvikelshantering SoL/LSS	Reviderad:		Diarienummer

Rutin för avvikelshantering enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service (LSS)

Del 1 Rapportering (för alla i socialtjänst)

Det är viktigt att rapportera avvikelser så att vi hela tiden kan bli bättre och se till att vi förstår varför det blivit fel, det vill säga en avvikelse. Vi ska också hindra att det händer igen. Rapportering av avvikelse innebär inte att ange en kollega. Ofta är det något fel i organisationen eller otydliga/felaktiga rutiner som behöver åtgärdas. Du som arbetar inom socialtjänsten inklusive LSS har en lagstadgad skyldighet att uppmärksamma och rapportera fel och brister eller risk för fel och brister.

Om det inträffade har fått eller kunde ha fått följder för den enskilde i form av hot mot eller konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet eller fysiska/psykiska hälsa är det inträffade att betrakta som ett missförhållande eller en risk för missförhållande. Då ska du rapportera enligt särskild rutin. (*Se lex Sarah-rutin*). Om det inträffade inte är att betrakta som ett missförhållande eller risk för missförhållande är det ändå en avvikelse. I båda fallen ska det inträffade rapporteras och utredas med förslag på åtgärder för att det inträffade inte ska kunna hända igen.

Vad är en avvikelse?

En avvikelse uppstår när det inträffar något oplanerat eller oförutsett som innebär minskad kvalitet för kunden. En avvikelse uppstår också om personalen inte arbetar efter gällande rutiner.

Vad innebär god kvalitet?

Socialtjänsten ska uppnå en god kvalitet. I detta sammanhang innebär det att verksamheten ska efterleva de krav som finns i gällande lagar, föreskrifter och mål för verksamheten samt att personalen arbetar efter uppgjorda processer och rutiner.

Vem ska rapportera?

För att säkerställa att verksamheten utvecklas och förbättras är personal i socialtjänsten skyldiga att rapportera avvikelser som innebär avsteg från god kvalitet. Följande personal omfattas av rapporteringskyldigheten:

- All personal som fullgör uppgifter inom socialtjänsten
- Uppdragstagare
- Deltagare i arbetsmarknadspolitiskt program
- Praktikant eller motsvarande

Se ytterligare information i rutin för lex Sarah.

Vad ska rapporteras?

Exempel på sociala avvikelser som inte behöver rapporteras enligt lex Sarah men som ändå är avvikelse kan exempelvis vara avsteg från bestämda rutiner, utebliven insats som inte bedöms vara ett missförhållande eller risk för missförhållande för den enskilda kunden. Det kan vara avsaknad av genomförandeplaner, enstaka uteblivna städinsatser eller att vi inte lever upp till värdighetsgarantierna.

Påtagliga risker för missförhållanden och inträffade missförhållanden (lex Sarah) kan beröra samma områden som ovan men har då inneburit konsekvenser (missförhållande) eller risk för konsekvens för den enskilde kunden.

Vad gör du om du upptäcker en avvikelse?

Om händelsen är en enklare avvikelse enligt ovan och det inträffade inte bedöms utgöra missförhållande eller risk för missförhållande rapporterar du i vårt gemensamma avvikelssystem i Treserva. Rapporteringen ska ske så snart som möjligt.

Den som upptäcker händelsen ska utifrån sin kompetens utföra de åtgärder som är nödvändiga för att avbryta och/eller förhindra ett pågående händelseförlopp.



Lex Sarah

Om du bedömer att händelsen är ett missförhållande eller risk för missförhållande rapporterar du enligt *rutin för lex Sarah*. Den som upptäcker händelsen ska utifrån sin kompetens utföra de åtgärder som är nödvändiga för att avbryta och/eller förhindra ett pågående händelseförlopp. Enhetschef meddelas skyndsamt. I nuläget på blankett från hemsidan. Du fyller i blanketten så noga du kan och lämnar den till din enhetschef som förmedlar till lex Sarah-utredare via internpost för känsliga uppgifter. Du kan också lämna direkt till lex Sarah-utredare.

Del 2 Utredning (gäller för utredare och chefer)

Bedömning och utredning av avvikelser.

Enhetschef ansvarar för att bedöma (se bedömningsmall i "dokument" längre ner), utreda och åtgärda avvikelser. Om bedömningsmatrisen visar under 8 poäng använder enhetschef utredningsmallen i avvikelssystemet. Avvikelser som får 8 poäng eller mer **samt** allvarlighetsgrad betydande eller katastrofal ska utredas enligt lex Sarah. Enhetschef eller ursprunglig rapportör skriver då en lex Sarah rapport och lämnar till utredare för lex Sarah. (Se rutin för lex Sarah)

Dokumentationen av utredningen ska utvisa

1. vad den rapporterade händelsen har bestått av
2. när och hur händelsen har uppmärksammats
3. när händelsen har inträffat.
4. de orsaker till händelsen som har identifierats
5. om något liknande har inträffat i verksamheten tidigare och i så fall varför det har inträffat igen,
6. bedömning av om något liknande skulle kunna inträffa igen.

Av dokumentationen ska det vidare framgå

1. vilka åtgärder som har vidtagits för att undanröja eller avhjälpa händelsen samt tidpunkt för dessa
2. vad som i övrigt har framkommit under utredningen.

För varje uppgift som dokumenteras under utredningen ska det framgå

1. vilket datum uppgiften dokumenterades
2. varifrån uppgiften kommer
3. vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar, och
4. vem (namn och befattning eller titel) som har dokumenterat uppgiften.

De åtgärder som har vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att liknande händelser uppkommer igen ska dokumenteras. De som utses som åtgärdsansvariga ska ha blivit informerade om detta innan det registreras i systemet.