



ÖREBRO

## Rutin. Rev 140901

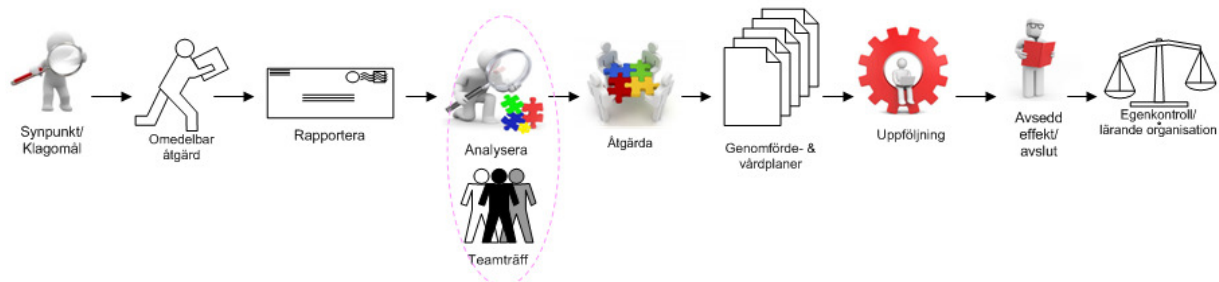
Utarbetad för förvaltning Vård och omsorg	Utgåva 3	Giltig fr.o.m. 140901	Ersätter Utgåva 2 140624	Diarienummer
Ämne/område Avvikelsehantering	Ansvarig för framtagande MAS/MAR/SAS			Granskad av AU HSL, SoL
Fastställd av MAS/MAR/SAS	Fastställd datum 20140324	Omprövas		Ansvarig för omprövning MAS/MAR/SAS
Vem avser riktlinjen/rutinen Vård och omsorg	Informationsansvarig Christina Löf, MAR			Evidens, lagstiftning, m.m.
Lokal anpassning ska finnas Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Datum för upprättande av lokal anpassning/revidering			Ansvarig för lokal rutin:

## Avvikelsehantering Vård och omsorg, interna och externa utförare med tillgång till Treserva.

### Bakgrund.

Avvikelse är ett samlingsbegrepp för klagomål, synpunkter och händelser som har lett till eller kunnat (risk) leda till fel eller brister i vården och omsorgen eller utebliven vård och omsorg. Det kan också vara avsteg från genomförandeplaner, vårdplaner eller andra överenskommelser.

Avvikelseprocessen i Örebro kommuns Kvalitets- och ledningssystem finns beskriven i Riktlinje Avvikelseprocess inom hälso- och sjukvård och omsorg<sup>1</sup>, samt i Metodstöd och instruktion avvikelsehantering i avvikelsemodulen i Treserva<sup>2</sup>. Figuren visar avvikelseprocessens olika steg.



Alla avvikelser ska hanteras i avvikelsemodulen i Treserva. Analys, åtgärdsplanering och uppföljning genomförs i tvärprofessionell teamsamverkan enligt denna rutin.

<sup>1</sup> Riktlinje Avvikelseprocess inom hälso- och sjukvård och omsorg Örebro kommun <http://intranat.orebro.se/> eller [www.orebro.se](http://www.orebro.se)

<sup>2</sup> Metodstöd och instruktion avvikelsehantering i avvikelsemodulen i Treserva <http://intranat.orebro.se/> eller [www.orebro.se](http://www.orebro.se)

## Registrering av avvikelse.

Alla avvikelser ska så snart som möjligt registreras i avvikelsemodulen enligt metodstödet och instruktionen<sup>2</sup>. Det finns även en affisch tillstöd för hur registreringen ska göras på rätt vis<sup>3</sup>.

Om verksamhetssystemet Treserva av någon anledning inte är tillgängligt ska registrering göras på blankett<sup>4</sup> och sedan så snart som möjligt föras in i Treserva.

## Meddelande om avvikelse.

### Interna utförare, Vård och omsorg Örebro kommun

Automatiskt meddelande skickas till enhetschef samt också till omvårdnadsansvarig sjuksköterska och ansvarig arbetsterapeut i den organisation där avvikelser registreras.



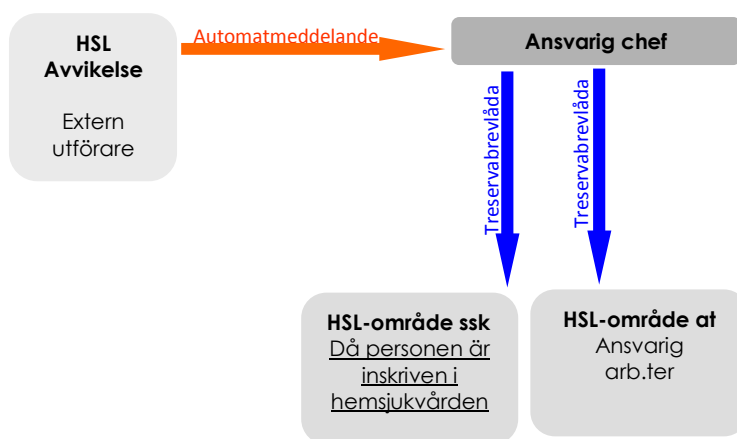
### Externa utförare, (LOV) med tillgång till Treserva

Automatiskt meddelande skickas endast till ansvarig chef.

Den ansvarige chefen ansvarar för, då det gäller en HSL-avvikelse, att skicka meddelande till ansvarig arbetsterapeut **Treservabrevlåda** samt då personen är inskriven i hemsjukvården även till omvårdnadsansvarig sjuksköterska **Treservabrevlåda**.

Vilka avvikelser som ska hanteras som HSL-avvikelser framgår av Avvikelsemodulen Treserva. Händelser och Aktiviteter<sup>1</sup>.

SoL-avvikelser hanteras i utförarens eget kvalitets- och ledningssystem.



<sup>3</sup> Affisch registrera avvikelse i Treserva <http://intranat.orebro.se/> eller [www.orebro.se](http://www.orebro.se)

<sup>4</sup> Blankett registrering av avvikelse <http://intranat.orebro.se/> eller [www.orebro.se](http://www.orebro.se)

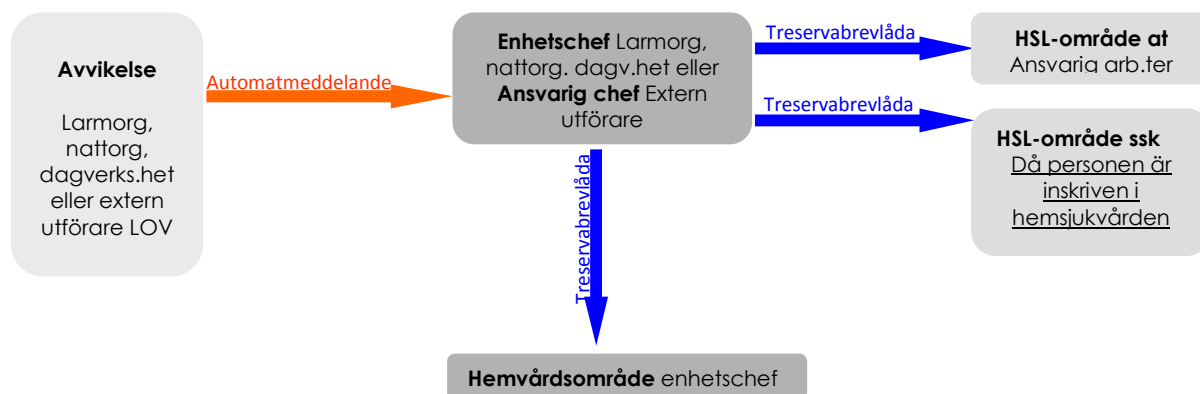
## När flera enheter är involverade (Nattorganisation, Larmorganisation m.fl.)

Då flera enheter är involverade ska meddelande skickas till berörda enheter som behöver ha kännedom om avvikelser. Observera att automatiskt meddelande endast skickas till enhetschef/ arbetsterapeut/sjuksköterska på den enhet där avvikelser registreras. Text är det endast enhetschefen för Larmorganisationen som får automatiskt meddelande då en avvikelse registreras i Larmorganisationen.

Enhetschef för enheten där avvikelser registrerats ansvarar för att skicka meddelande i **Treservabrevlådan** till annan berörd enhet. Analysen av avvikelserna behöver samordnas i överenskommelse mellan berörda enhetschefer<sup>1</sup>. Avvikelsen ska hanteras av enhetschef där personen får sin huvudsakliga vård och omsorg. Detta innebär att i normalfallet då en person har omsorgsinsatser, så hanteras och avslutas avvikelserna av chefen för utföraren av omsorgen. Om personen däremot endast har serviceinsatser eller endast trygghetslarm hanteras och avslutas avvikelserna av enhetschefen för larm- eller nattorganisation.

Olika enheter och funktioner som kan vara involverade och behöva få meddelande om en avvikelse är:

- Hemvård, intern utförare Vård och omsorg
- Hemvård, extern utförare LOV
- Nattorganisation
- Larmorganisation
- Dagverksamhet
- Vård- och omsorgsboende
- HSL-område ssk (Sjuksköterskor)
- HSL-område at (Arbetsterapeuter)
- HSL delegerande Sjuksköterskor



## Meddelande om HSL-avvikelse till arbetsterapeut och/eller sjuksköterska när flera enheter är involverade.

Arbetsterapeut i hemvårdsområdet ska alltid meddelas omgående via **Treservabrevlådan** vid *fall* eller *avvikelse med hjälpmedel* som registreras av Larmorganisationen, Nattorganisationen, Extern utförare eller Dagverksamhet för att snabbt kunna vidta åtgärder om det behövs.

Sjuksköterska i hemvårdsområdet ska endast meddelas via Treservabrevlådan då personen det gäller är inskriven i hemsjukvården.

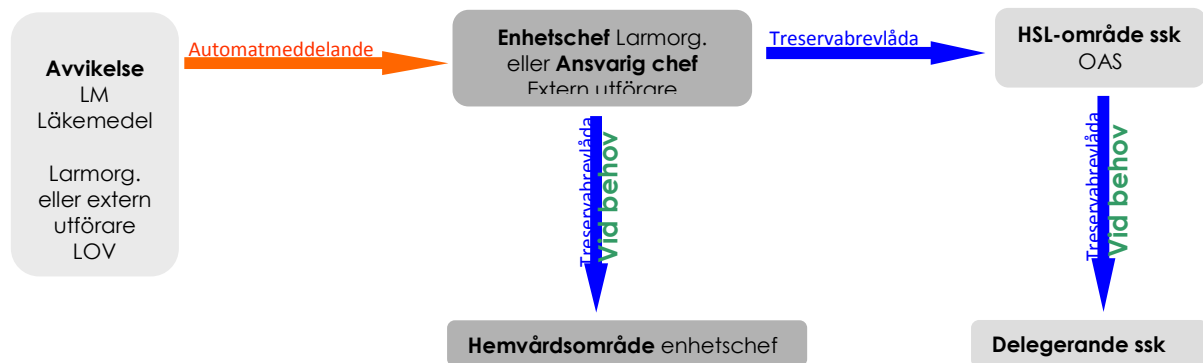
## Hantering av läkemedelsavvikelser där Larmorganisationen eller Extern utförare är involverad

Omvårdnadsansvarig sjuksköterska (OAS) ska ta del av avvikelser avseende läkemedelshantering som berör personal från Larmorganisationen eller externa utförare som har insatser hos patienter OAS ansvarar för, bedöma och vidta åtgärder i samverkan med **delegeringsansvarig sjuksköterska** och respektive chef.

### Läkemedelsavvikelse som registreras av Larmorganisationen eller Extern utförare.

OAS får kännedom om avvikelser via **Treservabrevlådan** dit enhetschef i Larmorganisationen eller ansvarig chef hos den externa utföraren ansvarar för att skicka meddelande.

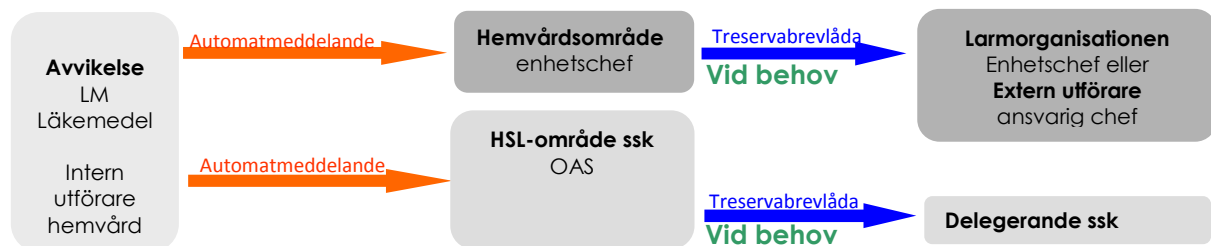
OAS bedömer i sin tur om delegeringsansvarig sjuksköterska behöver involveras. Enhetschef för Larmorganisationen eller ansvarig chef hos extern utförare ansvarar för att vid behov involvera hemvårdens enhetschef.



### Läkemedelsavvikelse som registreras av Hemvården intern utförare där Larmorganisationen eller Extern utförare är involverad.

OAS får kännedom om avvikelser via **Automatmeddelande**. OAS bedömer om delegeringsansvarig sjuksköterska behöver involveras.

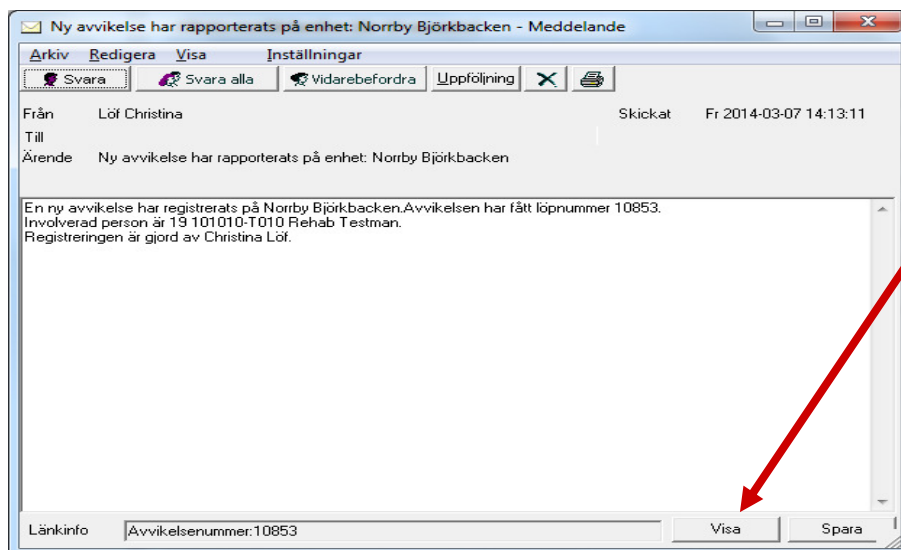
I samråd OAS och chef bedöms om Larmorganisationens enhetschef eller ansvarig chef hos extern utförare behöver involveras. Enhetschefen i hemvården ansvarar då för att skicka meddelande till berörda enheter via **Treservabrevlådan**.



Om OAS registrerar läkemedelsavvikelse bedömer hon/han om delegeringsansvarig sjuksköterska behöver involveras och i samråd med chef bedöms om Larmorganisationens enhetschef eller ansvarig chef hos extern utförare behöver involveras. OAS ansvarar då för att skicka meddelande till berörda enheter via **Treservabrevlådan**.

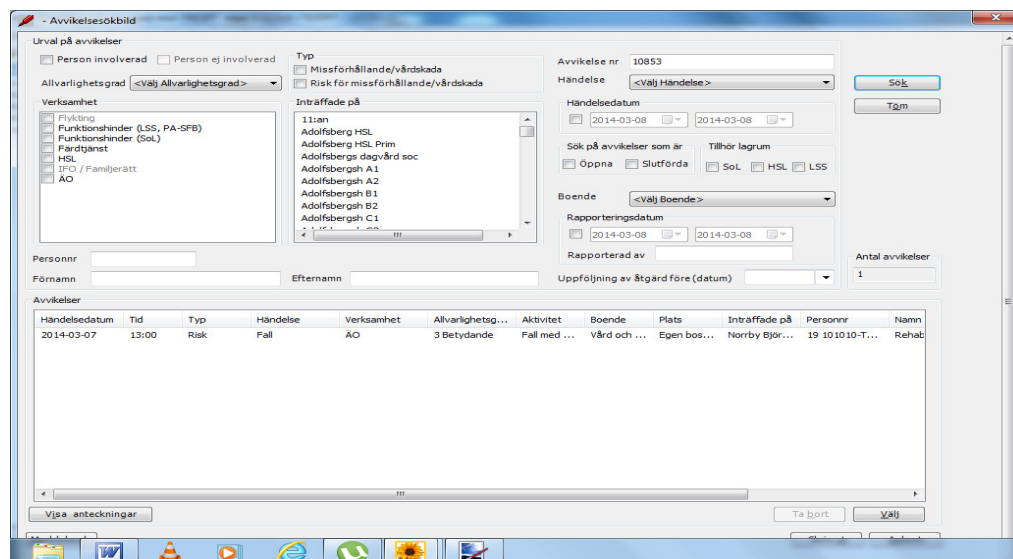
## Att öppna eller söka upp avvikelser i avvikelsemodulen.

Avvikelse som ska analyseras kan öppnas via länken på Treservameddelandet om en avvikelse.



Avvikelsen kan också öppnas i sökbilden i avvikelsemodulen. Sökning kan göras på hela enheter, grupper/avdelning, på avvikelsernummer eller personnummer. *Se vidare i metodstödet och instruktionen* <sup>2</sup>.

### Sökblid i avvikelsemodulen



**Ansvarig chef, Arbetsterapeut och sjuksköterska** kan i sökbilden i avvikelsemodulen söka avvikelser på alla enheter de har behörighet till. I hemvården utgår behörigheten från Vård och omsorg väster eller öster samt externa utförare.

Då det gäller **delegeringsansvarig sjuksköterska** som behöver ha utökad behörighet till både väster och öster, **anmäls detta till Treserva användarstöd av ansvarig enhetschef.**

Sökning av avvikelser följs upp genom loggning enligt loggningsrutin.

## **Tvärprofessionell teamsamverkan vid analys, åtgärder och uppföljning.**

**Ansvarig chef** ansvarar för att samordna tvärprofessionell teamsamverkan vid analys, planering av åtgärder och uppföljning av avvikelser. Vid HSL-avvikelse ska sjuksköterska och arbetsterapeut utföra åtgärder utifrån profession samt vara delaktiga i analys, planering av åtgärder och uppföljning.

Teamsamverkan ska ske enligt överenskommelse. Individuell vård och omsorgsplanering (IVOP), patientkonferens eller annat lokalt överenskommet forum (se rutin för samverkansforum).

Då flera enheter är involverade ansvarar cheferna för att göra en överenskommelse om vem som hanterar och avslutar avvikelser i avvikelsemodulen och vid behov samordna analys, planering av åtgärder och uppföljning<sup>1</sup>. Avvikelsen ska hanteras av enhetschef där personen får sin huvudsakliga vård och omsorg.

## **Egenkontroll, analys och uppföljning på enhetsnivå.**

**Ansvarig chef** ansvarar för egenkontroll, analys och uppföljning på enhetsnivå.

### **Interna utförare, Vård och omsorg**

Enhetschef ansvarar för att kartläggning, analys och slutsatser samt förbättringsåtgärder sammanställs och redovisas i enhetens delårsbokslut och bokslut.

Pivottabell med avvikelser inom vård och omsorg skickas ut av MAS/MAR/SAS inför delår och bokslut, som underlag för kartläggning och analys.

### **Externa utförare, LOV**

Ansvarig chef ansvarar för att kartläggning, analys och slutsatser samt förbättringsåtgärder sammanställs och redovisas varje halvår och varje helår i samband med årsberättelsen.