



Landskrona stad

Omsorgsförvaltningen

Hemsjukvård

2010-06-01

## Rutin för avvikelshantering inom Omsorgsförvaltningen.

### Målgrupp

Brukare som får insatser enligt HSL, SoL eller LSS inom Omsorgsförvaltningens ansvarsområde.

### Definition avvikelse

Med avvikelse avses en inte önskvärd händelse i verksamheten. Det kan vara en händelse som inte stämmer mot upprättade riktlinjer för god vård och omsorg. Det kan också vara en händelse som inte är förenlig med en god och säker vård.

### Exempel på avvikelse

Glömt utföra serviceinsats

Brister i omsorgen

Olämpligt tilltal

Dåligt bemötande

Respektlöshet

Skapande av otrygghet

Felmedicinering

Utebliven medicinsk insats

Handhavandefel av med. tekn. produkt

Handhavandefel medicinska insatser

Utebliven dokumentation

### Avgränsning mot Lex Sarah/Lex Maria.

Avgränsningen av avvikelser mot allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah (innefattar även § 24 LSS) eller risk för allvarlig skada eller sjukdom enligt Lex Maria kan vara svårt att avgöra. **Viktigt är dock att en rapportering alltid sker, (se under rubrik Digital avvikelseblankett).** De personer som utreder avvikelserna vidare definierar vilken tillhörighet avvikelserna skall ha.

### Digital avvikelseblankett

Alla avvikelser skall skrivas på digital blankett som nås via journalsystemet Omsorg 2000. Blanketten ifylles och skickas som ett Kom Ihåg inom systemet till respektive handläggare beroende på vilken tillhörighet den har.

### Driftsstörning

Om den digitala avvikelshanteringssystemet inte fungerar skall istället en avvikelseblankett (pappersvariant) fyllas i manuellt. Blanketten har två sidor.

Sidan 1 beskriver själva avvikelserna och förklarar, om så är möjligt, grundorsaken till varför den uppstod. Samtliga uppgifter som efterfrågas skall besvaras.

Sidan 2 samlar uppgift om på vilket sätt verksamheten arbetat med avvikelserna men också vad som kan genomföras för att förhindra ny liknande uppkomst.

Sidan två besvaras av enhetschef (motsvarande) och/eller ansvarig sjuksköterska/paramedicinsk personal.

Ifylld avvikelse skickas i slutet kuvert till:

**Landskrona Stad**

**Omsorgsförvaltningen**

**261 80 Landskrona**