

## Information om avvikelshantering

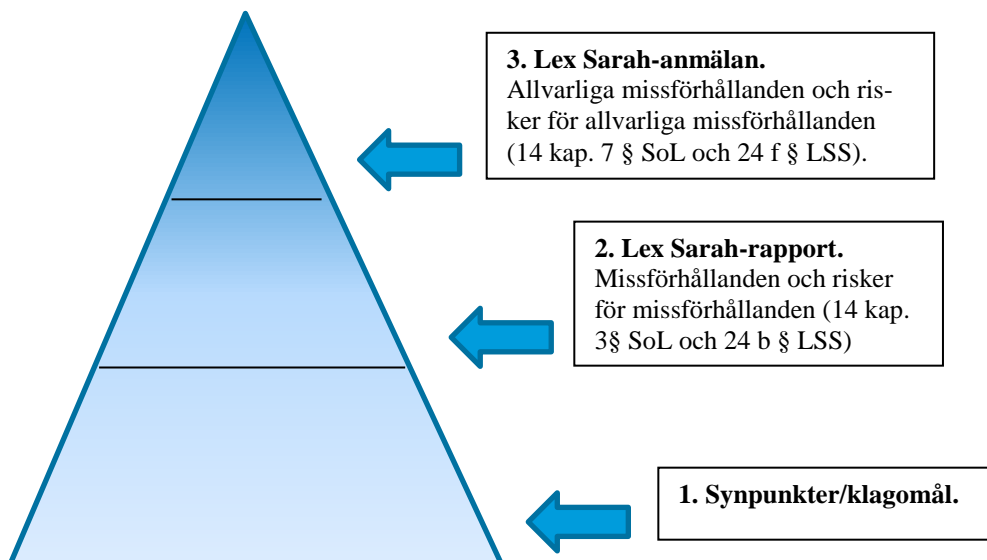
Avvikelsehantering är en del i det systematiska kvalitetsarbetet och syftar till att upptäcka och förebygga kvalitetsbrister i nämndens verksamheter.

Om en verksamhet inte når upp till krav och mål i gällande regelverk innebär det att det finns kvalitetsbrister som behöver åtgärdas. Det är viktigt att hitta grundorsaken till att en avvikelse uppstår för att kunna vidta rätt åtgärder så att den inte upprepas. När en avvikelse identifieras är det viktigt att fokusera på vilka kvalitetsförbättringar som krävs, inte på vem som gjort fel.

När en avvikelse rapporteras är den som är ansvarig för verksamheten skyldig att uppmärksamma detta och vidta åtgärder. För att säkerställa att verksamheten arbetar systematiskt med att förbättra kvaliteten ska t.ex. processer och rutiner ses över så att dessa är ändamålsenliga och följs.

### Vad är en avvikelse?

En avvikelse innebär att verksamheten inte når upp till de krav och mål som ställs enligt lagar, riktlinjer, föreskrifter och beslut. Avvikelser kan också omfatta synpunkter och klagomål. Avvikelserna kategoriseras enligt allvarlighetsgrad, se figur nedan.



1. **Synpunkter och klagomål** – kan komma till förvaltningen från t.ex. brukare och närstående, invånare, personal, vårdgivare, myndigheter och organisationer. Synpunkterna och klagomålen kan handla om brister i tillgänglighet, bemötande, utförande, information etc. Synpunkter kan också vara beröm eller förslag till förbättringar. Bestämmelserna omfattar nämndens samtliga verksamheter.
2. **Lex Sarah-rapport** – från medarbetare till lex Sarah-ansvarig gäller missförhållanden, eller påtaglig risk för missförhållande i verksamheter inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och verksamhet enligt LSS. För ytterligare information, se förvaltningens lokala lex Sarah-rutiner.
3. **Lex Sarah-anmälan** – från nämnden till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) gäller allvarliga missförhållanden eller påtaglig risk för allvarliga missförhållanden i verksamheter inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och verksamhet enligt LSS. För ytterligare information, se förvaltningens lokala lex Sarah-rutiner.

Lex Sarah gäller endast de av nämndens verksamheter som omfattas av bestämmelserna i socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

På intranätet framgår vem som är lex Sarah-ansvarig på respektive avdelning.

## Rutin för hantering av synpunkter och klagomål

Inlämning av synpunkter och klagomål kan ske muntligt via samtal eller telefon, eller skriftligt via e-post, e-tjänst, app eller blankett. En medarbetare som tar emot eller har egna synpunkter eller klagomål ska dokumentera och lämna dessa till enhetschef.

Enhetschef ansvarar för att utreda synpunkter och klagomål, vilket innebär att:

- Begära ett diarienummer från registrator och samtidigt få en utredningsblankett.
- Snarast återkoppla till den som lämnat synpunkten eller klagomålet att ärendet har tagits emot, lämna diarienummer och informera om arbetsgång och rutiner.
- När ärendet är utrett, återkoppla om vilka åtgärder som kommer att vidtas och när.
- Dokumentera vidtagna åtgärder på utredningsblanketten och skicka den till registrator.
- Redovisa inkomna synpunkter och klagomål, förbättringsförslag och åtgärder till berörda medarbetare.
- Redovisa och analysera inkomna synpunkter och klagomål, förbättringsförslag och åtgärder i tertialrapporterna och verksamhetsberättelsen.

Förvaltning/verksamhetsområde

- Följer upp, analyserar och sammanställer inkomna utredningar tertialvis.