



# Riktlinjer för systematiskt kvalitetsarbete och avvikelsehantering enligt SoL och LSS

**Dokumenttyp: Riktlinjer**

**Gäller för: Utförare av socialtjänst i Linköpings kommun på  
uppdrag av omsorgsnämnden eller äldre- och vårdnämnden**

**Dokumentansvarig: Kvalitets- och utvärderingskontoret**

**Utfärdad: 2017-04-01, giltig tills vidare**

**Reviderad: -**

**Dnr: ÄN 2017-253 och ON 2017-194**

## Riktlinjer för systematiskt kvalitetsarbete och avvikelshantering enligt SoL och LSS

Varje brukare ska känna sig trygg och säker i kontakten med vård och omsorgen och varje medarbetare ska kunna utföra sitt arbete under sådana förutsättningar att en kvalitetssäker vård och omsorg kan ges.

### Systematiskt kvalitetsarbete

Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete framgår det att varje verksamhet ska ansvara för att ett ledningssystem finns och innehåller de processer och rutiner som behövs för att säkerställa att verksamheten uppfyller de krav som ställs i det följande. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Ledningssystemet ska ge stöd för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

I det systematiska kvalitetsarbetet ingår avvikelshantering vars syfte är att öka kunskaperna om riskerna i vård och omsorgen genom att tillvarata erfarenheter och arbeta med förebyggande åtgärder för att tillse att avvikelser inte upprepas.

Riktlinjer för systematiskt kvalitetsarbete och avvikelshantering enligt SoL och LSS ingår i kommunens säkerhets- och kvalitetssystem och gäller samtliga utförare som har avtal med omsorgsnämnden och äldre- och vårdnämnden. Där ingår även bland annat [riktlinjer för hantering av avvikelser enligt HSL](#) och [riktlinjer för rapportering och utredning av missförhållanden \(lex Sarah\)](#).

### Avvikelser

En avvikelse är en icke förväntad händelse som medfört eller skulle ha kunnat medföra fysisk eller psykisk skada hos brukaren. Det kan till exempel vara bristfälligt utförd eller utebliven insats, bristande dokumentation eller informationsöverföring, brist i omvårdnad, fallolycka osv.

### Avvikelse rapporteringen sker i Treserva<sup>1</sup>

Alla avvikelser ska rapporteras och hanteras i Treserva (för praktisk vägledning se [manual 601](#)). I anslutning till det inträffade ska den som upptäcker avvikelsen rapportera i avvikelsemodulen i Treserva. För de medarbetare som inte har tillgång till Treserva avvikelsemodul ska händelser rapporteras på en blankett som ansvarig chef registrerar i Treserva avvikelsemodul.

### Ansvarig chef

Ansvarig chef ansvarar för att det finns skriftliga lokala rutiner för avvikelserapportering som är i enlighet med kommunens riktlinjer, att de är

---

<sup>1</sup> Krav på användande av verksamhetssystemet Treserva gäller de verksamheter för vilka detta krav framgår av aktuellt avtal.

kända för personalen och att de följs. Ansvarig chef ansvarar för bedömning<sup>2</sup>, utredning, åtgärder och återföring samt uppföljning (för praktisk vägledning, Treserva, se [manual 602](#)). Ansvarig chef ska avsluta avvikelser i Treserva **inom 2 månader**.

### **Risk- och händelseanalys**

Verksamheten ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. När en händelse inträffat ska en händelseanalys utföras. Analysen ger förståelse för hur och varför händelsen inträffade samt ger information om vilka åtgärder som bör vidtas för att förhindra att liknande händelser upprepas.

### **Avvikelser med flera utförare involverade**

När det är flera utförare kring en brukare ska utförarna samverka gällande det systematiska kvalitetsarbetet. Det ska finnas utarbetade rutiner mellan utförarna för hur information och kommunikation ska ske. Om personal från utförare A upptäcker något som föranleder en avvikelserapport, där personal från utförare B orsakat det inträffade, ska den som upptäcker avvikelserapportera enligt följande:

<b>Omsorgspersonal rapporterar</b>	<b>Legitimerad personal rapporterar</b>
1. Omsorgspersonal från utförare A rapporterar i Treserva	1. Legitimerad personal rapporterar i Treserva och väljer organisatorisk enhet där avvikelser inträffade
2. Chef för utförare A rapporterar avvikelser via mail till chef för utförare B och meddelar Användarstöd via webbformulär att avvikelser ska tas bort	2. Chef för organisatorisk enhet där avvikelser inträffade bedömer, utreder, åtgärdar och återför
3. Chef för utförare B registrerar om avvikelser i Treserva	
4. Chef för utförare B bedömer, utreder, åtgärdar och återför	

### **Avvikelser Region Östergötland**

Om personal upptäcker något som föranleder en avvikelserapport, där verksamhet från Region Östergötland är involverad ska ärendet hanteras enligt hälso- och sjukvårdsriktlinjen ”[Avvikelshantering kommun – region](#)”.

---

<sup>2</sup> Observera att om en avvikelse bedöms utgöra ett missförhållande eller risk för missförhållande för brukare så ska detta utredas enligt lex Sarah.