

Antaget av socialnämnden 2019-04-17 § 41

Gäller från: 2019-04-18

Ansvarig: Förvaltningschef

Revideras: Vid behov

Ersätter av socialnämnden antagna riktlinjer för avvikelssystem 2012-02-15

Riktlinjer för avvikelssystem inom socialnämndens ansvarsområde

Bakgrund

Avvikelsesystemet ska användas för att anmäla något som är fel (avvikande händelse, fel och brister, Lex Sarah, Lex Maria), ej uppfyllt värdighetsgaranti, något som är ett tillbud (något som kunde ha inträffat) eller något som kan förbättras i verksamheten. Riktlinjerna avser ett avvikelssystem inom socialnämndens ansvarsområde som omfattar all personal inom socialförvaltningen.

Lagar, författningar och föreskrifter som utgör grunden för avvikelssystemet:

- Socialtjänstlagen
- Hälso- och sjukvårdslagen
- Lex Sarah (SOSFS 2013:6)
- Lex Maria (HSLF-FS 2017:40-41)
- Socialstyrelsens föreskrift Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)
- Gemensam författningssamlingen avseende hälso- och sjukvård, socialtjänst, läkemedel, folkhälsa m.m. (HSLF-FS 2018:10)

Vårdgivare eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.

Enligt 5 § 3 i föreskriften HSLF-FS 2018:10 ska den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från:

1. vård- och omsorgstagare och deras närstående,
2. personal,
3. vårdgivare,
4. andra som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS,
5. myndigheter, och
6. föreningar, andra organisationer och intressenter.

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras.

Definitioner

- Vårdgivare är den som bedriver verksamhet enligt HSL (Hälso- och sjukvårdslagen)
- Socialtjänst är den verksamhet som bedrivs enligt SoL (Socialtjänstlagen)

Avgränsning

Varje synpunkt från anställda hanteras inom avvikelssystemet. Synpunktshanteringssystemet ”Säg Vad Du Tycker” är ett externt system som ej omfattar anställda i Markaryds kommun.

Rapportering av olycka, tillbud och riskobservation gällande arbetsmiljö ska göras i KIA som är Markaryds kommuns informationssystem om arbetsmiljö.

Organisation

- Socialnämnden fastställer riktlinjer för avvikelssystemet.
- Socialförvaltningens ledningsgrupp fastställer rutiner för avvikelssystemet.
- Systemet ska användas för att rapportera avvikelser och brister i verksamheten där varje anställd har ett ansvar att göra detta.
- Rapportering ska ske elektroniskt.

Innehåll

Systemet omfattar följande typer av anmälningar:

- Avvikande händelse
- Egenkontroll
- Förbättringar
- Lex Sarah
- Läkemedel
- Personskada
- Vårdighetsgaranti

Information om systemet

Användare av systemet ska informeras om systemet, om dess syfte och innehåll samt hur det används. Information sker genom:

- Skriftlig och muntlig information vid APT
- Information på intranätet
- Information till nyanställda vid introduktion
- Information till brukare och anhöriga om systemet och vad det innebär
- Allmän information till samarbetspartners

Rutiner

Förvaltningen ansvarar för att rutiner upprättas, godkänns och implementeras i socialförvaltningens verksamheter.

Förbättrande åtgärder i verksamheten

Utifrån inkomna avvikelser och förbättringsförslag ska förvaltningen analysera och vidta åtgärder inom ramen för beslutad delegation samt föreslå socialnämnden förbättringsförslag därutöver.

Förslag och förbättringar i verksamheten lämnas av var och en som ser möjligheter till att höja kvaliteten i verksamheten.

Uppföljning och utvärdering

Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras. Resultatet redovisas en gång om året till socialnämnden.