

Innehållsförteckning

Manual för utredning av avvikelser i DF Respons	2
Start	2
Utse utredare	3
Förtydligande gällande fall	3
Förtydligande gällande läkemedelsavvikelser	3
Förtydligande gällande medicinteknisk produkt (MTP)	3
Förtydligande gällande allvarliga avvikelser	4
Uppstart av utredningen	4
Vad var det som hände?	5
Konsekvenser för kund	6
Varför hände det? Bakomliggande orsaker	7
Bedömning av allvarlighetsgrad och sannolikhet för upprepning	9
Vad gör vi för att det inte ska hända igen? Åtgärder	10
Ytterligare information	11
Klarmarkering	11
Avsluta utredningen	12
Medutredare	13

Manual för utredning av avvikelser i DF Respons

Tänk på att blå text som är markerad med * innebär att den är obligatorisk och du måste dokumentera något under den rubriken. Försöker du avsluta en avvikelse som inte är fullständig kommer det fram en text där det står vad du missat fylla i.

Finns det en punktmarkering under den blå texten så kan du ställa dig med muspekaren på den och får då upp en förtydligande hjälptext.

Start

När du kommer in på avvikelserna så hamnar du under fliken "Händelse".

1 - Händelse	2 - Utse utredare	3 - Utredning	4 - Uppföljning
<u>Händelsen berör *</u>	<input checked="" type="radio"/> Kund <input type="radio"/> Grupp <input type="radio"/> Annat		
<u>Namn *</u>	<input type="text" value="Testa Testsson"/>		
<u>Personnummer *</u>	<input type="text" value="19111213-1112"/>		
<u>Inträffade på *</u>	Enhet	<input type="text" value="Testenhet"/>	

- Läs igenom vad som hänt och vilka åtgärder som vidtagits.
- Om det inte finns något personnummer ifyllt måste du fylla i detta.

Utse utredare

Gå vidare till flik 2 – "Utse utredare".

1 - Händelse	2 - Utse utredare	3 - Utredning	4 - Uppföljning
Utredande enhet *	Enhet	Testenhet	▼
Chef/ansvarig utredare *	INGEN ANVÄNDARE VALD		
Utse vid behov ytterligare personer som ska arbeta med utredningen. Valda personer meddelas via mejl när ärendet sparas. Om du vill ta bort en vald användare klickar du på det röda krysset.			
Medutredande chef 1	INGEN ANVÄNDARE VALD		
Medutredande chef 2	INGEN ANVÄNDARE VALD		
Sjuksköterska	INGEN ANVÄNDARE VALD		
Fysioterapeut/sjukgymnast	INGEN ANVÄNDARE VALD		
Arbetsterapeut	INGEN ANVÄNDARE VALD		
Medutredare 1	INGEN ANVÄNDARE VALD		
Medutredare 2	INGEN ANVÄNDARE VALD		

- Ligger avvikelserna på rätt enhet (där händelsen inträffat)? Om inte – byt enhet genom att trycka på nedåtpilen till höger och tryck på rätt enhet. Byt även till rätt chef/ansvarig utredare.
- Fundera på om det är någon annan som behöver arbeta i utredningen. Lägg i så fall till denna som medutredande chef respektive sjuksköterska, fysioterapeut/sjukgymnast, arbetsterapeut eller medutredare. Tex enhetschefen för natten eller enhetschef för legitimerad personal.
Vid större händelser ska avdelningschefen läggas till som medutredare.

När du klickar på spara i menyraden så skickas meddelande till de du lagt till.

Fältet används inte för att informera om en avvikelse. Avvikelsen tas då istället upp på teamträff.

Förtydligande gällande fall

Fall hos de kunder som inte har hemsjukvård rapporteras och hanteras som en SoL/LSS-avvikelse.

Fall hos de patienter som har HSL-insatser rapporteras som en HSL-avvikelse. Lägg till legitimerad personal som medutredare.

Förtydligande gällande läkemedelsavvikelser

Avvikelser där sjuksköterskor är involverade läggs enhetschef för sjuksköterskor som medutredare.

Avvikelser där delegerad vårdpersonal är involverade läggs ansvarig sjuksköterska som medutredare.

Förtydligande gällande medicinteknisk produkt (MTP)

MAS får mail gällande alla MTP-avvikelser. Lägg till enhetschef för legitimerad personal som medutredare beroende på vilken produkt det gäller. Exempel: blodsockermätare lägg till enhetschef för ssk, fel på rollator lägg till enhetschef för ReHabpersonalen.

Förtydligande gällande allvarliga avvikelser

MAS och SAS kan se alla avvikelser. Alla avvikelser där Lex Sarah är ibockat samt händelser som bedöms i nästa steg som allvarlighetsgrad 3 och 4 får MAS och SAS automatisk information om.

Uppstart av utredningen

Gå vidare till flik 3 – Utredning.



- Gör en bedömning om händelsen är en avvikelse eller inte.
Det är en avvikelse när kund/patient drabbats eller riskerar att drabbas av en händelse som medför konsekvenser för den enskilde.
- Om händelsen bedöms som en avvikelse bockar du i rutan "Ja" för att starta upp utredningen.

1 - Händelse	2 - Utse utredare	3 - Utredning	4 - Lex Sarah-utredning	5 - Vårdskadeutredning	6 - Anmälan ti
--------------	-------------------	---------------	-------------------------	------------------------	----------------

Har utredningen påbörjats? * Ja Nej

Ärendet avslutas utan utredning Händelsen bedöms inte vara en avvikelse. Ärendet avslutas utan vidare utredning.

- Om händelsen **inte** är en avvikelse bockas ruta "Händelsen bedöms inte vara en avvikelse..." i.
Det är inte en avvikelse om tex patienten inte vill ta sina läkemedel, stopp i avlopp, kund slår efter personal.
Händelser med konsekvens för personal hanteras som ett tillbud, en arbetsskada i Stella.

1 - Händelse	2 - Utse utredare
Ärendet avslutas utan utredning	<input type="checkbox"/> Händelsen bedöms inte vara en avvikelse. Ärendet avslutas utan vidare utredning.
Anledning till att händelsen inte bedöms vara en avvikelse *	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div> <p style="color: red; font-size: small;">Måste anges</p>
Händelsen berör *	<input checked="" type="radio"/> Kund <input type="radio"/> Grupp <input type="radio"/> Annat
Namn *	<input type="text" value="Testa Testsson"/>
Personnummer *	<input type="text" value="19111213-1112"/>
Inträffade på *	Enhet <input type="text" value="Testenhet"/>
När upptäcktes händelsen? *	<input type="text" value="2024-04-25 10:00"/>  

- Uppge anledningen till varför händelsen inte bedöms vara en avvikelse.
- Spara och stäng. Ärendet är avslutat.

Vad var det som hände?

Vad har hänt?

Här görs komplettering av händelsebeskrivning, omedelbara åtgärder med mera.

Lagrum

HSL SoL LSS Övrigt

Komplettering av händelsebeskrivning

Anteckning

Komplettering av omedelbara åtgärder

Anteckning

Har något liknande hänt tidigare?

Ja Nej

Avvikelsen är antecknad i kundens dokumentation/akt/journal. *

Ja Nej

- Fyll i inom vilket lagrum som avvikelsen inträffat.
Om det är både SoL/LSS och HSL kan båda klickas i.
- Fyll i om det är en skada/avvikelse/missförhållande eller om det är en **risk** för skada/avvikelse/missförhållande. (Se rutin för avvikelsehantering)
- Under "Komplettering av händelsebeskrivning" och "Komplettering av omedelbara åtgärder" kan du tex fylla i sådant av vikt som framkommit när du pratat med berörda.
- Markera "Ja" eller "Nej" om liknande händelse har hänt tidigare i verksamheten.
- Markera "Ja" eller "Nej" om avvikelsen är antecknad i kundens journal.
Om rapportören har rapporterat detta som utfört (enligt sitt mail) är rutan för "Ja" förifylld.
Om det förifyllda är "Nej" behöver du kontrollera i journalen och eventuellt påminna rapportören om att skriva in avvikelserapporteringen i journalen.

Konsekvenser för kund

Konsekvenser

Konsekvens för kunden

- Fysiska konsekvenser
- Psykiska konsekvenser
- Inga konsekvenser

Fysiska konsekvenser

- Blåmärke/svullnad
- Smärta
- Tandskada
- Fraktur
- Stukning/vrickning
- Övrig konsekvens
- Höftfraktur
- Sårskada

Ange vilken:

Psykiska konsekvenser

- Depression
- Ledsen
- Sömnsvårigheter
- Irritation
- Otrygg
- Ångest
- Kränkt
- Rädsla
- Övrigt

Ange vad:

Beskrivning av konsekvenser

Anteckning

- Här fyller du i konsekvenserna för kunden. Olika alternativ kommer fram beroende på vilka konsekvenser du trycker på. Passar ingen av dem så trycker du på "Övrig konsekvens/Övrigt" så kommer det upp en textruta där du kan skriva fritext.

Varför hände det? Bakomliggande orsaker

För att kunna vidta rätt åtgärder för att förhindra att liknande händelser inträffar igen är det viktigt att analysera och utreda bakomliggande orsaker.

Här ska inte skrivas in vad som hänt. Det är redan beskrivet i inkommande rapport och i händelsebeskrivningen.

Fokusera på brister i organisationen och leta inte efter vem eller vilka som gjort fel.

Områden att titta på kan vara kommunikation, kompetens, omgivning, organisation, teknik, utrusning, processer, rutiner eller riktlinjer. Ett enkelt sätt är att använda varför/därför-metoden och upprepa tills det inte längre är meningsfullt.

Mänskliga faktorn är i princip aldrig en bakomliggande orsak.

[Beskriv orsakerna till rapporterad händelse](#)

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Brist i administrering av läkemedel | <input type="checkbox"/> Ej utförd insats |
| <input type="checkbox"/> Brist i delegeringsprocessen | <input type="checkbox"/> Ej utförd vårdåtgärd |
| <input type="checkbox"/> Brist i dokumentation | <input type="checkbox"/> Felaktigt utförd insats |
| <input type="checkbox"/> Brist i information externt | <input type="checkbox"/> Felaktigt utförd vårdåtgärd |
| <input type="checkbox"/> Brist i information internt | <input type="checkbox"/> Infrastrukturfel |
| <input type="checkbox"/> Brist i iordningsställande av läkemedel | <input type="checkbox"/> Oklar ansvarsfördelning |
| <input type="checkbox"/> Brist i planering | <input type="checkbox"/> Omgivningsfaktor |
| <input type="checkbox"/> Brist i samverkan | <input type="checkbox"/> Otillräckliga kunskaper |
| <input type="checkbox"/> Brist i överlämnande av läkemedel | <input type="checkbox"/> Otillräckliga resurser |
| <input type="checkbox"/> Brister i organisationen | <input type="checkbox"/> Otydlig läkemedelslista |
| <input type="checkbox"/> Brister i rapportering | <input type="checkbox"/> Otydlig ordination/instruktion |
| <input type="checkbox"/> Brister i tillsyn | <input checked="" type="checkbox"/> Otydlig signeringslista |
| <input type="checkbox"/> Brister i underhåll | <input type="checkbox"/> Rutin har följts men fungerar inte |
| <input type="checkbox"/> Brister i vård och behandling | <input type="checkbox"/> Rutin saknas |
| <input type="checkbox"/> Brister vid signering | <input type="checkbox"/> Utebliven signering |
| <input type="checkbox"/> Ej följt gällande rutin | <input checked="" type="checkbox"/> Övrigt |

Ange vilken:

För att underlätta så finns föreslagna orsaker. Om ingen av dessa passar in kan du trycka på "övrigt" och får då fram en fritextruta där du kan skriva. Tänk på att leta bakomliggande orsaker.

Identifiera bakomliggande orsaker

Orsak

Otydlig signeringslista

Varför/därför

Signeringslistan var otydlig för det fanns ingen ny lista för maj månad och personalen hade fortsatt skriva på april-listan trots att det var den ny månad. Personalen hade inte kontakta ssk och påpekat detta.
Sjuksköterskan hade glömt att lämna ut ny lista pga miss i att skriva fram det i kalendern då ssk var nyanställd och inte fått denna informationen i sin introduktion.

+ Spara

Sortera Datum ▾ ↓

CAMILLA LINDVALL (SAS) 2024-04-29 15:36

Brist i administrering av läkemedel

Kvällspersonalen hade glömt att ge kvällsmedicinen.
Personalen hade haft mycket att göra pga sjukdom i arbetsgruppen.
Inga vikarier fanns att tillgå.

Ändra Ta bort

Anteckning

Samlad analys av bakomliggande orsaker

- Skriv in en kortare analys av vad som kommit fram när du använt varför/därför-metoden. När du skrivit klart en orsak trycker du på sparaknappen. Fyll i en ruta med identifierade bakomliggande orsak per rubrik som du klickat i.
Här kan även medutredare skriva in sin information. När man sparar så står det längst upp i rutan vem som skrivit texten och när den är inskriven.
- När alla orsaker och bakomliggande orsaker är inskrivna av samtliga utredare skrivs en gemensam samlad analys av de bakomliggande orsakerna. Analysen görs tillsammans med eventuella medutredare.

Bedömning av allvarlighetsgrad och sannolikhet för upprepning

Bedömning av händelsen

Allvarlighetsgrad

- 1. Mindre
- 2. Måttlig
- 3. Betydande
- 4. Katastrofal

Sannolikhet för att händelsen upprepas

- 1. Mycket liten
- 2. Liten
- 3. Stor
- 4. Mycket stor

Riskvärde

- Fyll i både allvarlighetsgrad och sannolikhet för att händelsen upprepas. Under varje siffra finns en kortare hjälptext vad det innebär. Det finns även ett ytterligare förtydligande i rutinen för avvikelshantering. Använd dessa för att få rätt siffror.
Om ni är flera utredare görs denna bedömning med fördel tillsammans.
Riskvärdet räknas automatiskt fram. Händelser med allvarlighetsgrad 3 och 4 skickas automatiskt till MAS och SAS.

Vad gör vi för att det inte ska hända igen? Åtgärder

- Här fyller du och eventuella medutredare i åtgärder som är gjorda samt de åtgärder som planeras att utföras. Skriv in vem som är ansvarig och när det ska utföras.

Åtgärder

Vidtagna/planerade åtgärder

- | | | | |
|--------------------------|--|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Arbetsrättslig utredning | <input type="checkbox"/> | Riskbedömning för kund |
| <input type="checkbox"/> | Enskilt samtal med personal | <input type="checkbox"/> | SIP |
| <input type="checkbox"/> | Extra tillsyn | <input type="checkbox"/> | Skapat ny rutin |
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> Förtydligat/ändrat i befintlig rutin | <input type="checkbox"/> | Teamssamverkan |
| <input type="checkbox"/> | Förändring i miljö | <input type="checkbox"/> | Upprättat handlingsplan |
| <input type="checkbox"/> | Gruppsamtal med personal | <input type="checkbox"/> | Utbildning/fortbildning |
| <input type="checkbox"/> | Handledning | <input type="checkbox"/> | Ändring i bemanning/schema |
| <input type="checkbox"/> | Kontakt med annan huvudman | <input type="checkbox"/> | Översyn av medicintekniska produkter |
| <input type="checkbox"/> | Polisanmälan | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> Övrig åtgärd |
| <input type="checkbox"/> | Produktöversyn | | |

Beskrivning av vidtagna åtgärder

Åtgärd

Övrig åtgärd / Rekrytering

Beskrivning

Påbörjat rekrytering av fler vikarier.
Ansvarig: EC. Klart senast 240601.

2

+ Spara



Sortera Datum ▾ ↓

CAMILLA LINDVALL (SAS) 2024-05-06 14:58

1

Förtydligat/ändrat i befintlig rutin

Förtydligat i rutinen för introduktion för sjuksköterskor gällande signeringslistor. Förtydligandet är redan gjort av enhetschefen för ssk.

 Ändra  Ta bort

- Skriv en "Beskrivning av vidtagna åtgärder" per ikryssad åtgärd. Som i exemplet ovan finns två åtgärder förbockade, därmed två textrutor. Tryck på spara för att få fram en ny ruta.

Ytterligare information

[Bilagor](#)

[Delaktiga i utredningen](#)

- Den enskilde
 - Anhörig/vårdnadshavare
 - God man/företrädare
 - Personal
-
- Här kan du lägga in eventuella bilagor som kan behövas för förtydligande, tex ordinationer, bilder, signeringslistor osv.
 - Därefter fyller du i om kunden eller någon annan har deltagit i utredningen. Med personal menas personal utanför verksamheten.

Klarmarkering

- Du kan se att medutredarna är klara med sin del när de har klarmarkerat för respektive yrkeskategori.

Klarmarkering av utredning

När du är klar med din del i utredningen ska du klarmarkera detta. Spara och stäng sedan ärendet.

[Klarmarkering utredning](#)

- Arbetsterapeut klar
- Fysioterapeut/Sjukgymnast klar
- Medutredande chef 1 klar
- Sjuksköterska klar

Avsluta utredningen

Först efter att samtliga medutredare har klarmarkerat ska ansvarig chef avsluta utredningen.

- Du måste då bestämma om utredningen ska följas upp eller om utredningen avslutas utan uppföljning.

Om du väljer att ärendet ska följas upp kommer ett påminnelsemail det datum som du sätter i rutan.

Avsluta utredning

När samtliga utredare har klarmarkerat ska chef/ansvarig ändra *Status utredning* till *Utredning avslutad*.

[Status utredning *](#)

- Utredning pågår
 Utredning avslutad - ärendet ska följas upp
 Utredning avslutad - avslutas utan uppföljning

Utredning avslutad - ärendet ska följas upp

Fyll i ett uppföljningsdatum och klicka på *Spara*. På uppföljningsdagen kommer du att få en påminnelse från systemet.

[Utredningen slutfördes *](#)

2024-04-29 

[Datum för uppföljning *](#)



[Kommentarer till utredningen](#)

Anteckning

Medutredare

- Under "Komplettering av händelsebeskrivning" och "Komplettering av omedelbara åtgärder" kan du fylla i uppgifter av vikt för utredningen.
- Under "Beskriv orsaker till rapporterad händelse" fyller du i de orsaker som du bedömer samt identifierar de bakomliggande orsakerna med varför/därför-metoden.
- Under "Vidtagna/planerade åtgärder" fyller du i åtgärder samt beskriver dessa.
- När du är klar med utredningen klarmarkerar du din ruta. Endast ansvarig chef kan stänga utredningen.

Klarmarkering av utredning

När du är klar med din del i utredningen ska du klarmarkera detta. Spara och stäng sedan ärendet.

Klarmarkering utredning

- Arbetsterapeut klar
- Fysioterapeut/Sjukgymnast klar
- Medutredande chef 1 klar
- Sjuksköterska klar