

Gäller för: Fastighet stöd och service

Giltig från: 2026-04-23

Innehållsansvar: Hanna Bergendahl, (hanbe58), Strateg

Giltig till: 2028-04-22

Granskad av: Sanna Dyverman, (sandy2), Enhetschef

Godkänd av: Peter Alsén, (petni11), Kanslichef

# Riktlinje för avvikelsehantering

Fastighet, stöd och service

## Innehåll

Inledning.....	3
Syfte.....	3
Förändringar sedan föregående version .....	3
Omfattning.....	3
Ansvar .....	3
Organisation och roller .....	5
Definition av avvikelse.....	6
Riktlinje.....	7
Uppföljning och utvärdering .....	8
Relaterade dokument .....	9
IT-stöd.....	9

# Inledning

Denna riktlinje beskriver varför vi ska arbeta med avvikelshantering samt ansvarsfördelning och steg i arbetet som säkerställer att avvikelser hanteras effektivt och att lärdomar dras för att stärka verksamheten. Alla medarbetares aktiva deltagande i avvikelseprocessen är avgörande för ett framgångsrikt förbättringsarbete.

## Syfte

Syftet med avvikelshantering är att systematiskt identifiera, analysera och åtgärda avvikelser för att kontinuerligt förbättra verksamhetens kvalitet och effektivitet. Genom att registrera avvikelser, identifiera grundorsaker och vidta korrigerande åtgärder, kan vi skapa en grund för kontinuerliga förbättringar. En fungerande avvikelshantering kan bidra till en lärande verksamhet som på ett mer effektivt sätt når uppsatta mål och krav.

## Förändringar sedan föregående version

Tillägg om olycksfallsutredning under rubriken "Fördjupad analys vid allvarlig händelse".

## Omfattning

Riktlinjen gäller för hela förvaltningen.

## Ansvar

Ansvaret för avvikelshandlingen följer ordinarie ansvarsfördelning i organisationen. Stöd finns för chefer att ta sitt ansvar i det operativa arbetet med avvikelshantering.

## Chef

Chefen har ett viktigt ansvar i avvikelshantering genom att säkerställa att avvikelser hanteras i enlighet med denna riktlinje och de etablerade rutinerna för avvikelshantering.

### **Chefens ansvar omfattar följande huvudpunkter:**

- **Skapa och upprätthålla en kultur för avvikelshantering:** Chefen ska främja en kultur där medarbetare känner sig trygga att rapportera avvikelser. Detta innefattar att förankra avvikelshanteringens betydelse och uppmuntra ett öppet klimat där avvikelser ses som möjligheter till förbättring.
- **Avsätta resurser:** Chefen ansvarar för att avsätta tillräckliga resurser, såsom tid och kompetens i avvikelshantering.
- **Övergripande uppföljning och analys:** Chefen ska följa upp och granska inkomna avvikelser på en regelbunden basis för att identifiera mönster, trender och större förbättringsområden. Det är chefens ansvar att säkerställa att allvarliga avvikelser hanteras prioriterat och att resultat från analyser används för att minska framtida risker.
- **Beslutsfattande kring korrigerande åtgärder:** Chefen har ansvaret för att säkerställa genomförandet av de korrigerande åtgärder som behövs för att eliminera grundorsaker till avvikelser.
- **Kommunikation och rapportering:** Chefen är ansvarig för att kommunicera viktiga insikter och åtgärder från avvikelshantering till relevanta intressenter, inklusive ledning och medarbetare, för att främja ökad förståelse och lärande inom organisationen.

## Medarbetare

- **Förebygga avvikelser:** För att förebygga avvikelser ska medarbetaren följa fastställda riktlinjer och rutiner som gäller för verksamheten.
- **Identifiera och rapportera avvikelser:** Samtliga medarbetare ska ha kunskap om vad en avvikelse är och hur den ska hanteras. När en avvikelse upptäcks ska den snarast möjligt rapporteras.
- **Främja en positiv och öppen rapporteringskultur:** Medarbetaren har också ett ansvar för att bidra till en arbetsmiljö där alla känner sig trygga att rapportera avvikelser. Det innebär att stötta kollegor i att lyfta problem och att delta i en konstruktiv förbättringskultur.

## Organisation och roller

Det ska finnas en organisation kring avvikelshanteringen med utsedda roller och ansvar. För att stödja medarbetare och chefer i avvikelshanteringen ska ombud och koordinator vara utsedda. Dessa roller ska ha kunskap om avvikelshantering i allmänhet men ska även kunna stödja i frågor gällande verksamhetens avvikelshanteringssystem. För övriga roller i systemstöd, se rutiner för respektive system.

### Ombud

Ombud utses per område och fungerar som första linjens support och ge handledning och stöd i frågor kring avvikelshantering.

### Koordinator avvikelshantering

Koordinator utses för regionområde och fungerar som dess övergripande stöd och samordnare kring hantering samt analys och rapportering av avvikelshanteringen.

## Forum för avvikelshantering

För att säkerställa samverkan i organisationen kring avvikelshantering finns ett avvikelshanteringsforum som träffas med regelbundenhet. I forumet deltar ombud, koordinators och representanter från Energi och miljö, HR och Säkerhet. Enheten för kvalitet, ärendesamordning och arkiv har i uppdrag att samordna forumet.

## Förvaltningsstabens enheter

Vid behov av stöd i utredning och orsaksanalys av avvikelser finns kompetens för detta inom förvaltningsstabens olika enheter

- Enheten för säkerhet stödjer i frågor avseende, säkerhet, informationssäkerhet, kontinuitet och beredskap.
- HR-enheten stödjer i frågor rörande arbetsskador, personal och organisation.
- Enheten för energi och miljö stödjer i utredningar rörande energi, avfallshantering, kemikalier och miljö i ett bredare perspektiv
- IS/IT-enheten stödjer i frågor kopplat till IT.
- Enheten för kvalitet, ärendesamordning och arkiv har i uppdrag att stödja förvaltningen med samordning av avvikelshantering. Enheten kan även ge stöd i utredning och orsaksanalys kopplat till frågor rörande kvalitet, verksamhetsutveckling, diarieföring och informationshantering.

## Definition av avvikelse

En avvikelse är ”en oönskad händelse som inträffat eller kunnat inträffa och medfört eller skulle kunna medföra risk eller skada för person, verksamhet, egendom, miljö.”

En avvikelse kan utifrån definitionen vara en händelse där något inte följer den förväntade eller planerade styrningen, standarderna eller lagarna. Det innebär att en process, ett resultat, eller en händelse avviker från vad som har definierats som normalt eller korrekt.

Avvikelse kan uppstå inom olika områden såsom kvalitet, miljö, arbetsmiljö, projektledning, ekonomi, säkerhet eller annat.

## Avvikelse är både "inträffade händelser" och "tillbud"

Avvikelse kan vara antingen inträffade händelser som lett till en verklig skada tex att någon halkat och slagit sig (arbetsmiljöavvikelse) eller ett tillbud där personen halkade men inte ramlade och slog sig. Båda typerna av avvikelser är lika viktiga att rapportera. Om vi blir duktiga på att rapportera tillbud kan vi med större framgång minska de skador som kan uppstå för medarbetare och verksamhet. Tillbud behöver inte bara avse arbetsmiljö utan kan även kopplas till andra ämnesområden.

# Riktlinje

## Hantering av avvikelser

### **Identifiering och registrering**

När en avvikelse upptäcks ska den snarast möjligt registreras i avvikelsehanteringssystem. Registreringen ska innehålla uppgifter om vad som har hänt och när och var avvikelsen inträffade. Om omedelbara åtgärder har genomförts vid upptäckt av avvikelsen ska dessa även registreras.

### **Analysera grundorsaken**

För att hitta den eller de underliggande orsakerna bakom avvikelsen och för att undvika att avvikelsen återkommer ska en grundorsaksanalys göras.

### **Korrigerande åtgärder**

Baserat på analysen ska lämpliga åtgärder planeras och genomföras för att eliminera grundorsaken till avvikelsen. Åtgärder och ansvar för genomförandet ska fastställas.

## Uppföljning och utvärdering

Efter att de korrigerande åtgärderna har genomförts följs deras effektivitet upp för att säkerställa att avvikelserna inte upprepas. Eventuella ytterligare åtgärder sätts in om så krävs.

## Analys och rapportering av inträffade avvikelser

Analys och rapportering av inträffade avvikelser ska ske med regelbundna intervall på förvaltningsnivå. Rekommendationen är att detta även görs på verksamhetsnivå. Analyserna bör täcka in följande:

- **Antal och typ av avvikelser** för att ge överblick av problemområden och prioriteringar
- **Frekvens och mönster samt trender över tid:** om det finns återkommande mönster i avvikelserna, till exempel liknande problem i specifika processer, avdelningar och produkter samt trender över tid
- **Allvarlighetsgrad och konsekvenser:** avvikelsernas påverkan på verksamhet, medarbetare, kunder och andra intressenter för att förstå var de främsta riskerna och kostnaderna finns.
- **Grundorsaker:** Om många avvikelser har samma grundorsaker kan det tyda på större underliggande problem som behöver åtgärdas på övergripande nivå
- **Effektivitet av genomförda åtgärder:** Bedömning av om genomförda korrigerande åtgärder har varit tillräckliga för att förhindra återkommande avvikelser.

Analysen ska leda till beslut i förvaltningsledning om det finns åtgärder som behöver vidtas på förvaltningsnivå. Samma analys bör ske på underliggande verksamhetsnivåer.

## Fördjupad analys vid allvarlig händelse

Vid allvarliga händelser är det viktigt att genomföra fördjupande analyser för att vara säker på att de verkliga orsakerna till avvikelsen identifieras. Beslutet att genomföra en fördjupande analys tas av förvaltningschef, och vid behov tillsätts ett analysteam som tillämpar lämplig metodik för fördjupande analys.

Beroende på vad som har inträffat kan antingen metod för händelseanalys, eller metod för olycksfallsutredning enligt Riktlinje för olycksfallsutredning tillämpas. Val av metod ska utgå från händelsens karaktär, där den metod som bedöms vara mest ändamålsenlig i den aktuella situationen ska användas. Beslut om vilken metod som ska tillämpas fattas av förvaltningschef efter beredning och bedömning av enhetschefer för kvalitet och säkerhet i samråd.

## Relaterade dokument

- Rutin för avvikelshantering i Med Control PRO
- Riktlinje för olycksfallsutredning

## IT-stöd

- MedControl PRO, Västra Götalandsregionens avvikelshanteringssystem.
- Om andra systemstöd nyttjas för avvikelshantering ska verksamheten själv dokumentera styrning och hantering genom egna rutiner som följer denna riktlinje.

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Riktlinje verkställighet

**Gäller för:** Fastighet stöd och service

**Innehållsansvar:** Hanna Bergendahl, (hanbe58), Strateg

**Granskad av:** Sanna Dyverman, (sandy2), Enhetschef

**Godkänd av:** Peter Alsén, (petni11), Kanslichef

**Dokument-ID:** SFSS12798-1058553349-26

**Version:** 5.0

**Giltig från:** 2026-04-23

**Giltig till:** 2028-04-22