Gäller för: Skaraborgs Sjukhus
Innehållsansvar: Marianne Gustafson, (margu28), Verksamhetsutvecklare
Granskad av: Annette Trenge Jarlshammar, (anntr2), Utvecklingschef
Godkänd av: Magnus Olsson, (magol1), Chefläkare
Giltig från: 2026-11-10
Giltig till: 2028-11-10

Avvikelsehantering – hantering av klagomål, tillbud och avvikelser

Förändringar sedan föregående version

Uppdatering av text, tillägg av folder ”Är det något vi borde veta”, uppdaterad relaterad information samt förlängd giltighetstid.

Bakgrund, syfte och mål

Enligt Patientsäkerhetslagen och Arbetsmiljölagen är vårdgivare skyldiga att bedriva ett systematiskt säkerhetsarbete. I det systematiska säkerhetsarbetet ingår att ha rutiner för att identifiera, rapportera och dokumentera negativa händelser och tillbud, samt fastställa bakomliggande orsaker och åtgärda dessa finns.

Med avvikelse avses en icke förväntad negativ händelse eller risk för händelse (tillbud) som medfört eller skulle kunna medföra risk eller skada för person och/eller egendom, till exempel patient, närstående, medarbetare, utrustning eller yttre miljö.

Syftet med avvikelsehantering är att identifiera risker och händelser för att kunna handlägga dessa på bästa sätt, ta reda på orsak och genom åtgärder förebygga att de inträffar igen, samt att dokumentera och använda avvikelsehanteringen som underlag till utvecklingsarbete.

Ansvar och uppföljning

Avvikelser är en viktig källa till Skaraborgs Sjukhus - SkaS förbättringsarbete och grundsynen är att avvikelsehanteringen ska präglas av största möjliga öppenhet. Alla medarbetare är skyldiga att identifiera och registrera avvikelser i sitt dagliga arbete.
Verksamhetschef är ytterst ansvarig för avvikelsehanteringen inom sin verksamhet. I detta ansvar ingår också att lyfta allvarligare händelser för dialog till chefläkare som tar ställning till lex Maria-anmälan. Ansvarig

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

chef ansvarar för att avvikelser sammanställs och återförs till enhetens medarbetare genom synliggörande på förbättringstavlor och/eller arbetsplatsträffar. Avvikelser används i säkerhetsarbetet för att skapa lärande, motivation och delaktighet kring säkerhetsfrågor samt egenkontroll. Varje ny avvikelse ger oss en möjlighet att skapa en säkrare vård och arbetsmiljö. En SkaS-övergripande sammanställning av patientavvikelser görs varje år i samband med sjukhusets patientsäkerhetsberättelse. Avvikelser kopplade till arbetsmiljö sammanställs varje halvår och redovisas i SkaS arbetsmiljökommitté.

Dokumentation och behörighet

På SkaS används IT-stödet MedControl PRO för avvikelsehantering. Behörighet att registrera i MedControl PRO ges till alla medarbetare. Medarbetare och studenter som tillfälligt vistas på SkaS kan registrera avvikelser med stöd av ordinarie medarbetare. På varje enhet/avdelning ska det finnas en av verksamhetschefen utsedd ärendeansvarig för hantering av avvikelser. När en avvikelse rapporterats ska ärendeansvarig samordna till den enhet som ska vidta åtgärder.

Vid patientskada inträffat dokumenteras avvikelsen i patientens journal i mallen * Avvikelse. I mallen noteras AV-nummer, händelsedatum samt hänvisning till den eller de journalanteckning/ar som beskriver händelsen.

Enligt Patientsäkerhetslagen ska patienter och närstående ges möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet. Patienter och närstående har inte behörighet att registrera i MedControl PRO men deras upplevelse kan dokumenteras i avsedd folder Är det något vi borde veta som därefter registreras av medarbetare som patientklagomål.

Utlämnande av uppgifter gällande avvikelser

Material från MedControl PRO - såväl enskilda ärenden som gruppsammanställningar kan användas för internt förbättringsarbete men skall då vara avidentifierade vid presentation. I de fall patient begär ut kopia på avvikelsen som berör egen person ska avvikelsen lämnas ut till patienten. Utlämnande av enskilda ärenden till annan person får inte ske. Avvikelser som inte är avslutade anses som arbetsmaterial. Avslutade och avidentifierade avvikelser kan efter menprövning av chefläkare utlämnas till t.ex. media.

Avvikelser som berör andra förvaltningar

De flesta förvaltningar och utförare som finns inom Västra Götalandsregionen - VGR, har tillgång till MedControl PRO och dessa

avvikelser kan skickas på elektronisk väg. Avvikelser som berör enheter som inte har MedControl PRO ska registreras i MedControl PRO på SkaS extern, skrivas ut på papper och skickas via brev. När svar anländer läggs detta in i MedControl PRO. Administrering av externa avvikelser görs av patientsäkerhetsfunktionen.

Ärendehantering i MedControl PRO

Nr	Aktivitet	Roll	Beskrivning
1	Avvikelse registreras	Medarbetare	Avvikelsen registreras på den enhet där händelsen upptäcks När en avvikelse registreras skickas ett automatiskt meddelande via e-post till ärendeansvarig på enheten.
2	Samordning	Ärendeansvarig (ÄA)/samordning sansvarig	Mottagare och handläggare på berörd enhet. Tar inom 7 dagar ställning till var händelsen lämpligast ska utredas och vilken typ av händelse det är. ÄA ska även kontrollera att uppgifter i ärendet är korrekta. Kan själv utreda och avsluta avvikelser eller tilldela andra personer roller i ärendet. OBS! Svar till patient/närstående vid patientklagomål inom 10 dagar. Arbetsmiljörelaterade avvikelser handläggs i enlighet med SkaS systematiska arbetsmiljöarbete - SAM. Vid arbetsskada, ska arbetsskadeanmälan göras till Försäkringskassan.
3	Orsaksutredning	Orsaksutredare	Ansvarar för att inom 14 dagar från det att ärendet är samordnat utreda händelsen. Utser vid behov kompletterande orsaksutredare. Dokumenterar resultat av orsaksutredning, sannolikhet för upprepande samt allvarlighetsgrad. Då en händelse inträffat där en person blivit allvarligt skadad, avlidit eller där konsekvensen kunde ha medfört en allvarlig skada, ska en händelseanalys

			initieras och lex Maria-fältet aktiveras (då går även signal till chefläkare för lex Maria-bedömning)
4	Åtgärd	Åtgärdsansvarig	Åtgärd ska ske inom 14 dagar från det att orsaksutredning är klar. Utser vid behov kompletterande åtgärdsansvarig. Dokumenterar åtgärd.
5	Uppföljning	Uppföljningsansvarig.	Ansvarar för uppföljning av avvikelsen Uppföljning görs inom 60 dagar efter att åtgärd är avslutad. Följer upp att åtgärder vidtagits och konsekvens av händelsen. Utser vid behov kompletterande uppföljningsansvarig. Komplettering bör vara klar inom två veckor.
6	Anmälan lex Maria	Lex Maria ansvarig	Chefläkare bedömer - efter resultat av genomförd händelseanalys - om anmälan enligt lex Maria ska göras till Inspektionen för Vård och Omsorg - IVO.
7	För kännedom	Berörd person	Ärendeansvarig, orsaksutredare, åtgärdsansvarig, uppföljningsansvarig och chefläkare kan skicka ärenden för kännedom till ytterligare berörda.
8	Avslut	Ärendeansvarig	Avslut görs av ärendeansvarig. För att en avvikelse ska kunna avslutas måste orsaksutredning, åtgärd och uppföljning vara genomförda och alla obligatoriska fält vara ifyllda. Vid lex Maria-anmälan måste svar från IVO vara bifogat avvikelsen innan avslut görs.
9	Utredning externt	Ärendeansvarig extern enhet	Avvikelser som ska utredas av aktör utanför Västra Götalandsregionen (VGR) t.ex. tolkcentral, apotek etc. skickas via MedControl PRO till SkaS/Extern. Välj under händelsen: utreds av SkaS extern. Notera under samordning vart avvikelsen ska skickas. Patientsäkerhetsfunktionen skickar

			avvikelsen till den som ska utreda. Då svar anländer dokumenteras detta i MedControl PRO.

Relaterad information

MedControl PRO MedControl PRO Skaraborgs sjukhus

SFS 2010:659 Patientsäkerhetslagen

SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

HSLF-FS 2017:40 Socialstyrelsens föreskrifter och råd om vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete

HSLF-FS 2017:41 Anmälan av händelser som medfört eller kunnat medföra allvarlig vårdskada (lexMaria)

AFS 2023:1 Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd om systematiskt arbetsmiljöarbete

SFS 1977:1160 Arbetsmiljölag

Vårdhandboken Vårdhandboken

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Skaraborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Marianne Gustafson, (margu28), Verksamhetsutvecklare

Granskad av: Annette Trenge Jarlshammar, (anntr2), Utvecklingschef

Godkänd av: Magnus Olsson, (magol1), Chefläkare

Dokument-ID: SKAS9730-1455443510-34

Version: 10.0

Giltig från: 2026-11-10

Giltig till: 2028-11-10