



Förbättrat arbetssätt med avvikelser i Region Östergötland

Information HS, FTV, RLK
2023

Varför förbättrat arbetssätt med avvikelser i Region Östergötland?



Del av gemensamt
kvalitetsledningssystem



Systematiskt
på alla nivåer



Standardiserat

Region Östergötlands
avvikelsehantering syftar till
systematiskt arbete
för ökad kvalitet och säkerhet.

Att identifiera avvikelser
är en källa till
ständiga förbättringar!



Projekt

Hösten 2022 – våren 2023

Syfte

- Att utveckla arbetssätt med avvikelser i Region Östergötland

Beställare

- Enhetschef Kvalitet och Ledningssystem

Deltagare, referensgrupp, remisspersoner

Chefer, avvikelssamordnare, nyckelpersoner i

- Hälso- och sjukvården
- Folkhälsotandvården
- Regionledningskontoret



Projektets uppdrag



Avvikelse

Händelse som medfört eller hade kunnat medföra något oönskat, eller ett krav som inte uppfyllts

Avvikelsehantering

Att identifiera och registrera avvikelser, kartlägga och åtgärda orsakerna, dokumentera detta samt bedöma åtgärdernas effekt och sammanställa resultaten.

Tillbud

Händelse som hade kunnat medföra något oönskat (skada för person, egendom, utrustning, miljö eller organisation).

Tillbud är en händelse som inte behöver ha lett till konsekvens/skada men kunde ha gjort det.

Negativ händelse

Händelse som har medfört något oönskat (skada på person, egendom, utrustning, miljö eller organisation).

Negativ händelse har alltid lett till konsekvens/skada.

Krav som inte uppfyllts

Avser avsteg från krav i ledningssystemet, lagstiftning och författningar.

När göra både felanmälan till Stöd och service och avvikelser till Synergi?

När något stör verksamheten och felet måste åtgärdas skyndsamt samtidigt som grundorsaken behöver utredas och åtgärdas.

1. Fel som inte åtgärdats tillfredställande och därför återkommer.
2. Fel som orsakat eller riskerat att orsaka konsekvenser för miljö, utrustning, organisation eller person.
3. En brottslig handling som orsakat skada på miljö, utrustning, organisation eller person.



Från bra till ännu bättre!

Idag

- Riktlinje och process för avvikelshantering
- E-utbildning Synergi
- Verksamhetsspecifika handlingsplaner

Förbättring

- Riktlinje Avvikelsehantering i Region Östergötland
- E-utbildning Avvikelsehantering i Region Östergötland

Nytt

- Process & rutin för:
 - Hantera avvikelse
 - Systematisk verksamhetsuppföljning av avvikelser
- Rollbeskrivning för:
 - Avvikelsesamordnare
 - Avvikelsegrupp
- Mall för:
Beskrivning av hur vi arbetar lokalt med systematisk avvikelshantering
- Processägare med ansvar att förvalta och ständigt förbättra

Leder till

- Ökad säkerhet
- Minskad administration
- Bättre kvalitet

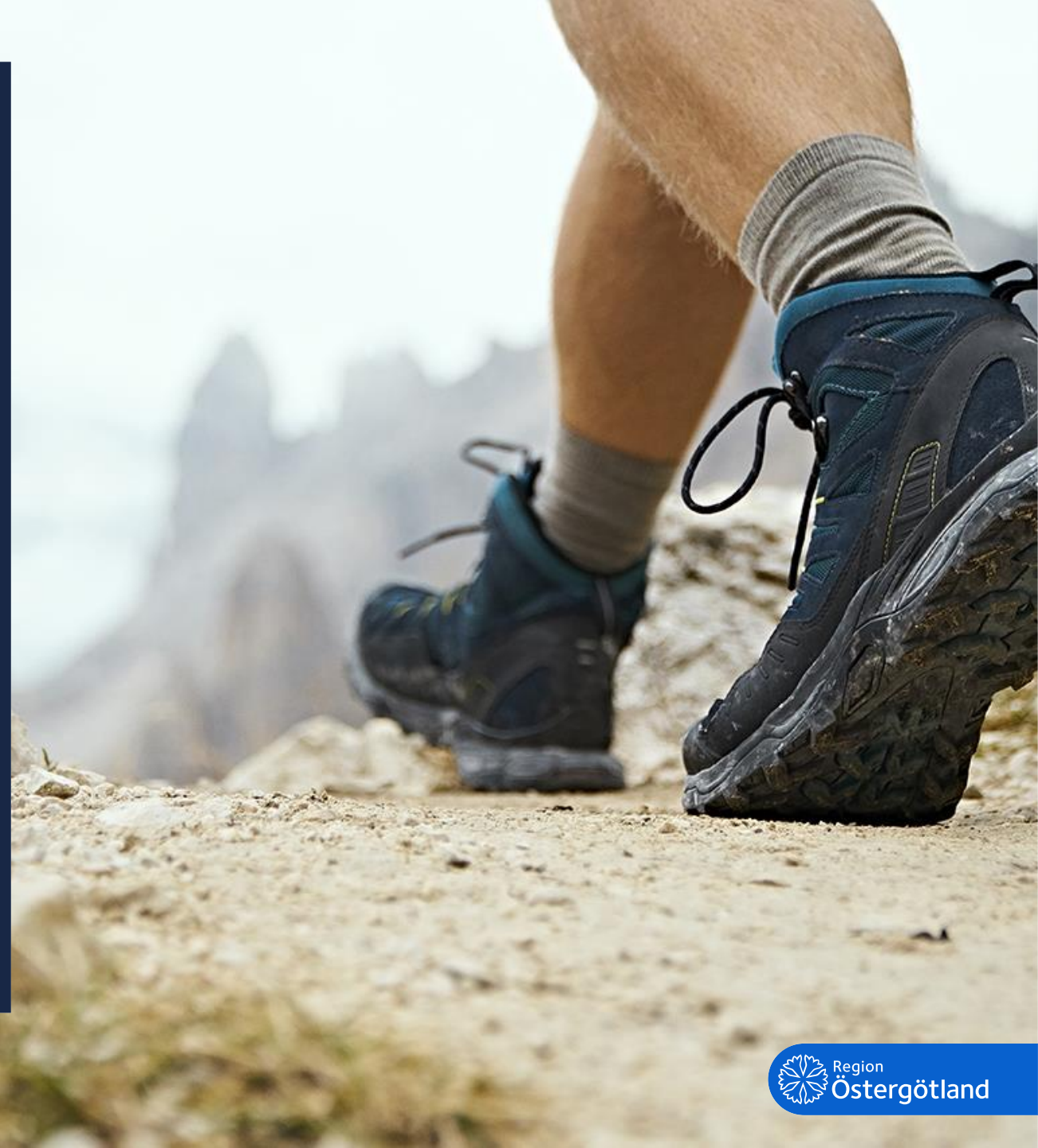
Förbättringar i avvikelsearbetet

Riktlinje

[Avvikelsehantering i Region
Östergötland](#)

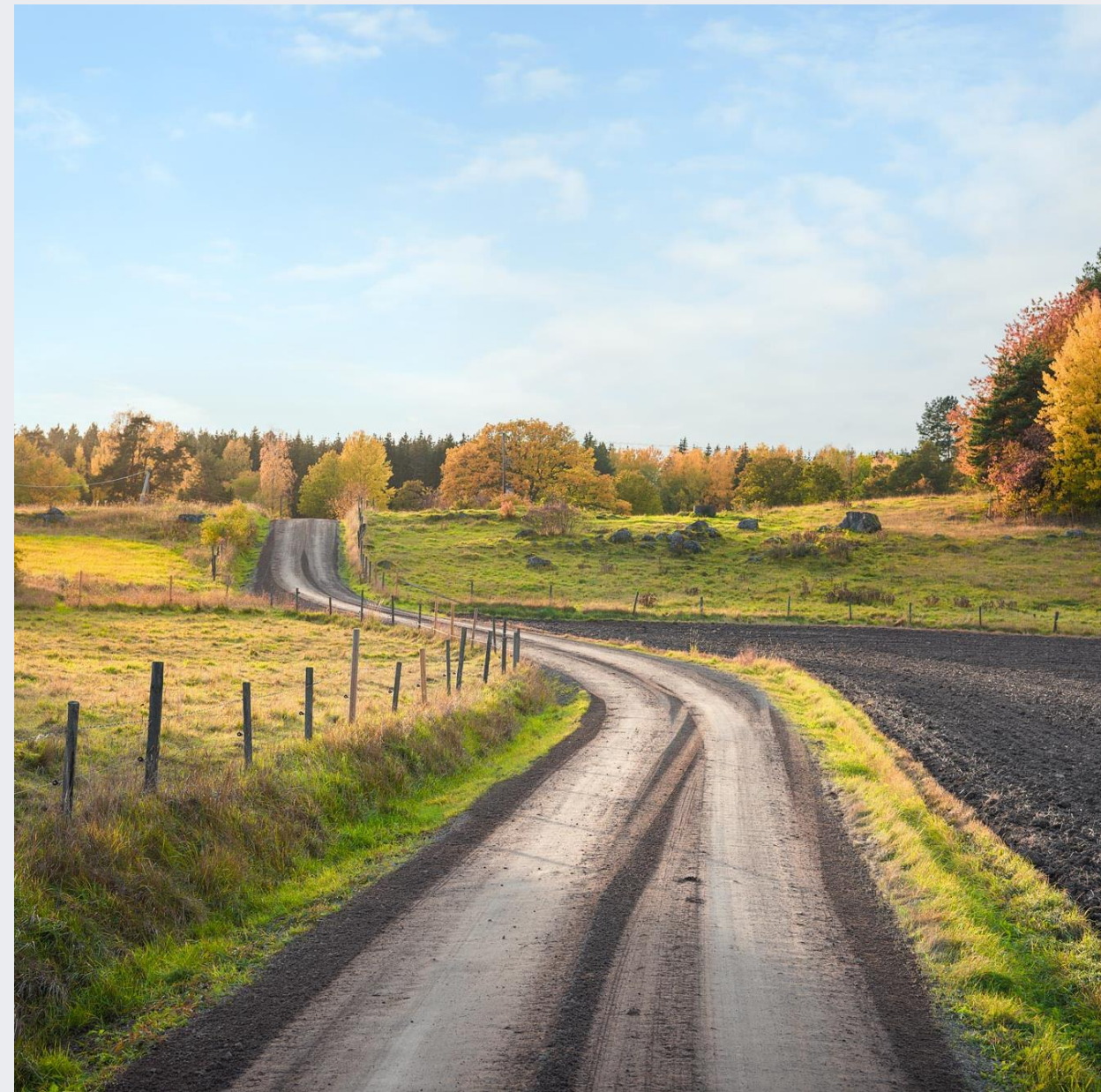
E-utbildning

[Avvikelsehantering i Region
Östergötland](#)



Nytt i avvikelsearbetet

- Processer & dokument i Dokumenta
 - Processer
 - Hantera avvikelse
 - Systematisk verksamhetsuppföljning av avvikelser
 - Rutiner
 - Hantera avvikelse
 - Systematisk verksamhetsuppföljning av avvikelser
 - Rollbeskrivningar
 - Avvikelsesamordnare
 - Avvikelsegrupp
 - Mall
 - Beskrivning av lokal organisation för systematisk avvikelshantering
- Processägare med ansvar att förvalta och ständigt förbättra



Vad innebär systematisk verksamhetsuppföljning?

Att på alla nivåer i organisationen:

1. Ta fram sammanställd rapport av avvikelser
2. Analysera rapporterade avvikelser ur ett helhetsperspektiv - identifiera trender och mönster
3. Analysera grundorsakerna
4. Identifiera behov av fortsatt hantering; förbättringsåtgärder eller återföra och lära.

Referens

Process - 58741 Systematisk verksamhetsuppföljning av avvikelser

Rutin - 60173 Systematisk verksamhetsuppföljning av avvikelser



Beskrivning av hur vi arbetar lokalt med avvikelsearbetet

Innehåll:

- Vilken verksamhet avses
- Vem har uppdrag för vad
- När och i vilka forum följer vi upp ledtid, trender och mönster



Vem berörs?

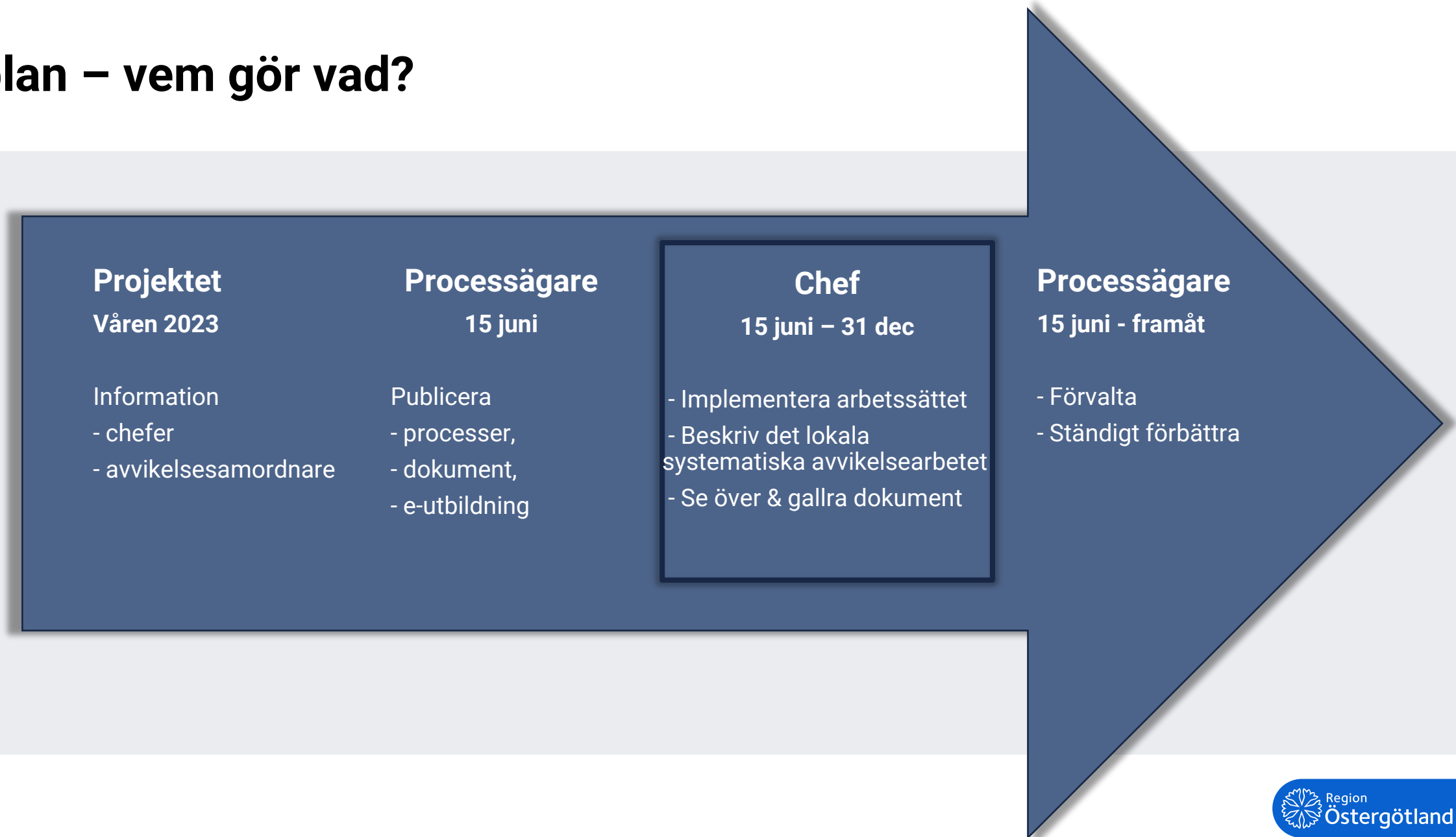
- Chefer i alla led
- Avvikelsesamordnare
- Avvikelsegrupp

Vad ska jag som chef göra?

- 1) Implementera det gemensamma arbetssättet.
- 2) Beskriva hur vi arbetar lokalt med det systematiska avvikelset arbetet
- 3) Se över och gallra verksamhetens nuvarande dokument om systematiskt avvikelset arbete. (vid särskilt behov revidera)



Tidplan – vem gör vad?



Information

Intranätet och Vårdgivarwebben

Stöd

Stöd- och serviceportalen

Nätverk för avvikelsersamordnare

Grupp på intranätet



För att vi ska lyckas -
krävs följsamhet till
regiongemensamt
arbetsätt



FAQ

Frågor och svar vid implementering av
förbättrat arbetssätt med avvikelser i Region Östergötland



Fråga	Svar
<p>Är inte riskhantering en del i arbetet med avvikelser? Hur hänger det ihop?</p>	<p>Risker ska precis som tidigare hanteras i IT stödet Synergi.</p>
<p>Var kommer arbete med patientsäkerhet in i bilden?</p>	<p>Syftet med systematiskt avvikelsearbetet är att identifiera avvikelser och förbättra patientsäkerheten.</p>
<p>Vad ska vi göra med verksamhetens egna dokument?</p>	<p>Nu finns regiongemensamma dokument för avvikelsearbetet. Det innebär att verksamhetens egna nuvarande dokument om systematiskt avvikelsearbete behöver ses över och gallras (vid särskilt behov revidera) Med regiongemensamma dokument minskar administration att skapa och underhålla lokala dokument.</p>

Fråga	Svar
<p>Jag har nyligen gått utbildningen i Synergi – behöver jag gå om utbildningen?</p>	<p>Utbildningarna i Synergi; Synergi grund och Synergi Rapport och statistik, handlar om hur man hanterar IT stödet Synergi och är oförändrade.</p> <p>E-utbildningen Avvikelsearbete i Region Östergötland är en ny version av E-utbildningen Synergi, rapportering av ärende.</p> <p>Alla medarbetare bör genomföra dessa utbildningar för att förstå och sätta sig in i det nya förbättrade arbetssättet med risker och avvikelser i Region Östergötland.</p>
<p>Dokumentet är för övergripande och beskriver inte hur jag ska arbeta på min klinik.</p>	<p>Verksamheten beskriver hur vi arbetar lokalt med det systematiska avvikelsearbetet.</p> <p>Det finns en mall som stöd för beskrivningen.</p> <p><u>Beskrivning av lokal organisation för systematisk avvikelsehantering</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vilken verksamhet som avses • Vem har uppdrag för vad • När och i vilka forum följer vi upp ledtid, trender och mönster
<p>Så här arbetar vi redan idag – kan vi fortsätta enligt samma arbetssätt?</p>	<p>När ni har förankrat att ert arbetssätt överensstämmer enligt den nya riktlinjen och ni har kommunicerat det i er verksamhet kan ni absolut fortsätta enligt tidigare arbetssätt.</p>

Fråga	Svar
<p>Jag förstår inte hur det nya arbetssättet ska gå till. Vem kan hjälpa mig?</p>	<p>På Stöd- och serviceportalen finns svar på vanliga frågor samt möjlighet att lägga ett ärende för att få personlig hjälp.</p>
<p>Hur ska jag som avvikellesamordnare hantera avvikelser som jag själv har rapporterat?</p>	<p>De hanteras som vanligt – av dig själv eller avvikelsegrupp enligt beslutat arbetssätt.</p>
<p>När ska en avvikelse registreras i IT stödet IA (Arbetsmiljö)?</p>	<p>I IA-systemet rapporteras händelser som är relaterade till arbetsmiljön. Dessa är <u>olycksfall</u> som drabbat anställd på arbetet, <u>färdolycksfall</u> på väg till och från arbetet, <u>arbetssjukdomar</u> och <u>tillbud</u> i arbetsmiljön. Ett tillbud i arbetsmiljön är en händelse som kunnat leda till olycksfall, sjukdom eller hälsobesvär hos en eller flera anställda.</p>
<p>I vilket IT stöd ska risker registreras?</p>	<p>Risker ska registreras i IT stödet Synergi.</p>

Kompletterande bilder

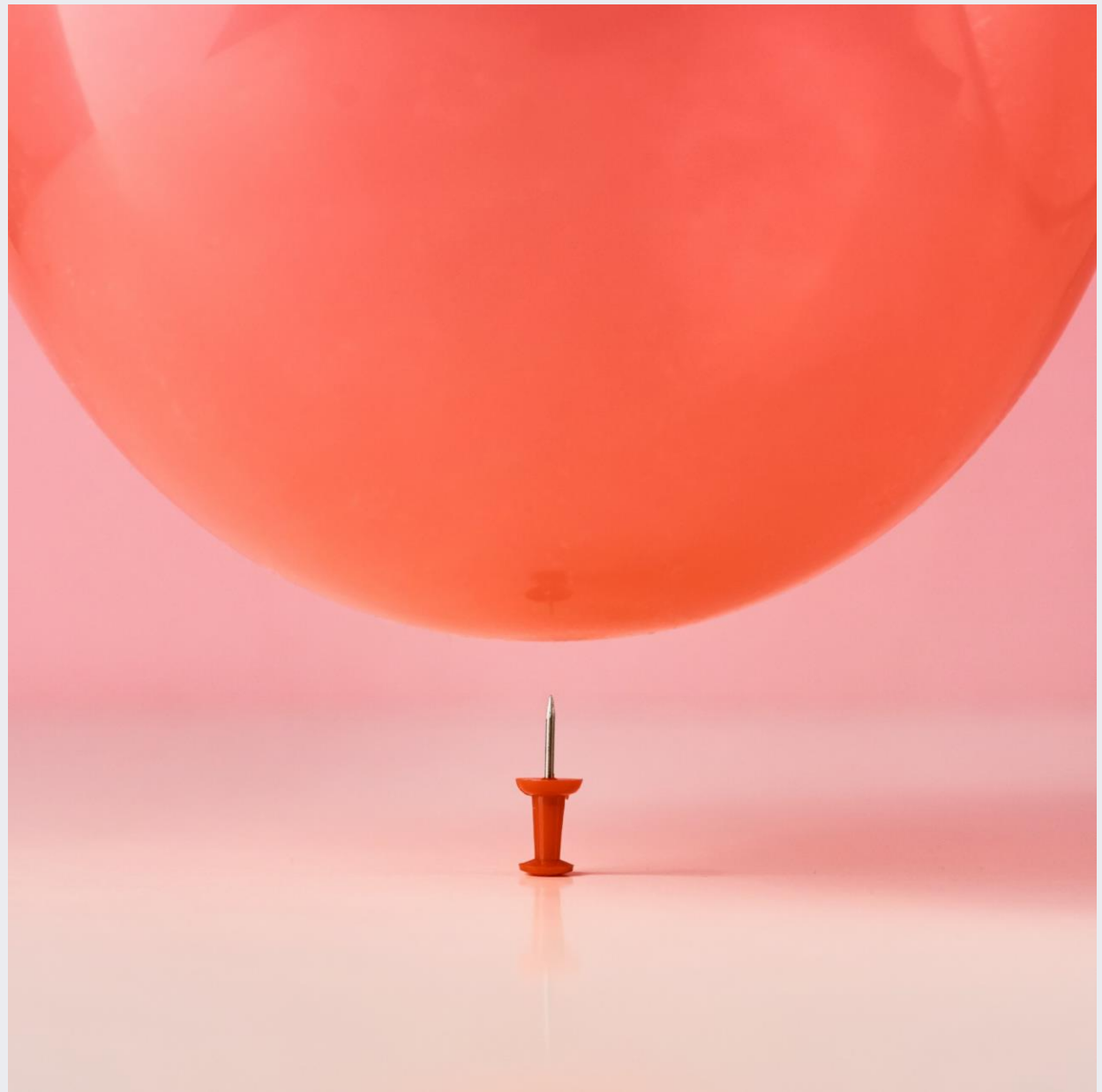
Vid implementering av
förbättrat arbetssätt med avvikelser i Region Östergötland



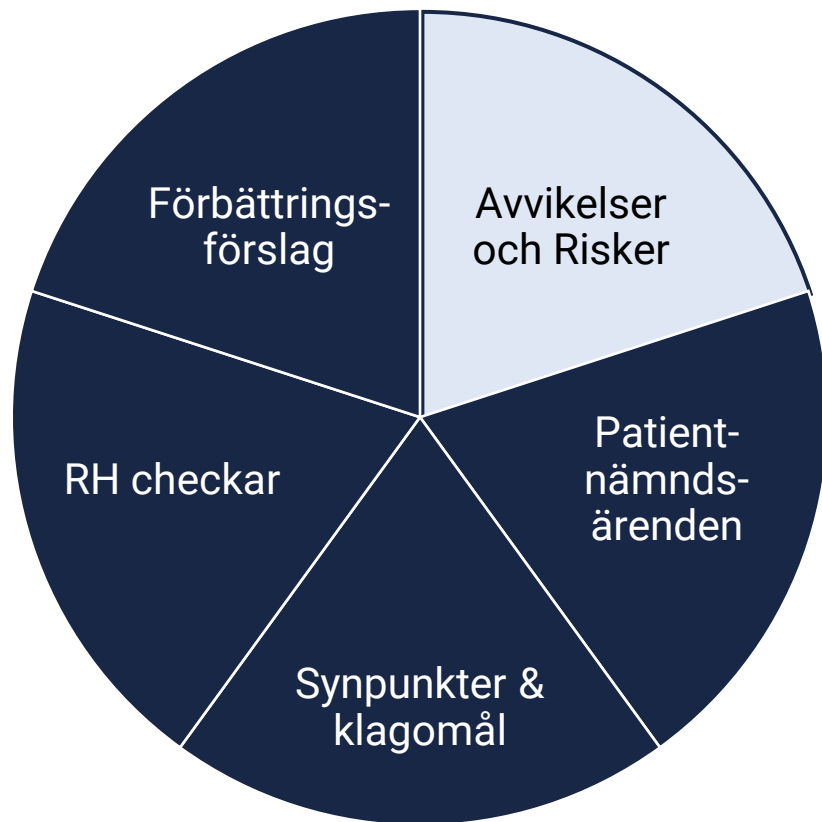
Oförändrat riskhanteringsarbete

En risk är en iakttagelse av något som skulle kunna leda till en händelse med negativa konsekvenser.

- Identifieras i det förebyggande arbetet Ex. upptäckt i vardagsarbetet, RH check, riskanalys
- Rapporteras i Synergi
- Utreds med avsedda metoder



IT- stödet Synergi mer än avvikelshantering



Exempel

Risk	<ul style="list-style-type: none">• Medicinteknisk utrustning har inte tillgång till prioriterad kraft• Vattenpöl på golvet, patient riskerar att halka• Antal vårdplatser understiger behovet• Fyllda sprutor med olika läkemedel förvaras på samma ställe• Otydligt avtal för entreprenör som ska ansvara för toalettpapper på toaletter
Tillbud	<ul style="list-style-type: none">• Medicinteknisk utrustning är inte kopplad till prioriterad kraft• Patient halkar på en vattenpöl men skadar sig inte• Patient slutenvårdas på akutmottagning• Fel spruta bryts men misstaget uppmärksammas innan det ges till patienten• Otydligt avtal som leder till att toalettpapper saknas på toaletter
Negativ händelse	<ul style="list-style-type: none">• Medicinteknisk utrustning är inte kopplad till prioriterad kraft vid elavbrott• Patienten halkar på en vattenpöl och skadar sig• Patient som inte får vårdplats skadas/avlider• Patienten ges spruta med fel läkemedel• Otydligt avtal som leder till att toaletter är orena och spridning av Vårdrelaterad infektion sker
Krav som inte uppfyllts	<ul style="list-style-type: none">• Krav i lag eller författning följs inte• Styrande dokument följs inte• Styrande dokument är inaktuella
Felanmälan och avvikelser	<ul style="list-style-type: none">• Läckande vattenrör som inte lagats trots felanmälan• Felmärkt återvinningskärl som inte åtgärdats trots felanmälan

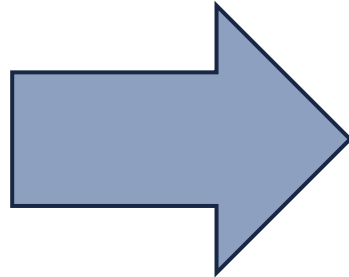
Hur hittar jag dokumenten och processerna i Dokumenta?

Sök dokument

- Dokumentnummer
- Sökord

34750

avvikelsearbete

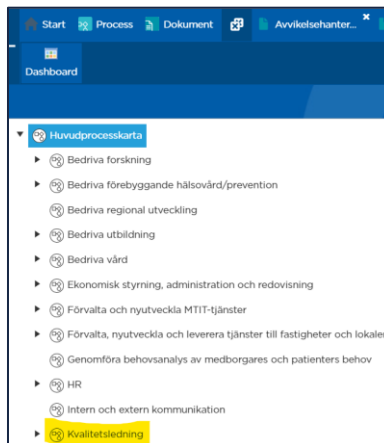


Riktlinje -
Avvikelsehantering i Region
Östergötland

Refereras till

- Process - Hantera avvikelse
- Process - Systematisk verksamhetsuppföljning av avvikelser
- Rutin - Hantera avvikelse
- Rutin - Systematisk verksamhetsuppföljning av avvikelser
- Rollbeskrivning - Avvikelsesamordnare
- Rollbeskrivning - Avvikelsegrupp
- Mall - Beskrivning av lokal organisation för systematisk avvikelsehantering

Sök process



I processen finns länkar till dokument

