

Dokumenttyp	Titel	Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Dokumentansvarig
RUTIN	Avvikelsehantering LSS-hälsan, Lokal	Ange diarienummer.	2026-01-26	Verksamhetschef LSS-hälsan

Avvikelsehantering LSS-hälsan, Lokal

Alla som arbetar inom verksamheter som omfattas av Hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialtjänstlagen (SoL) är skyldiga att rapportera avvikande händelser.

Dokumentets syfte

Syfte med den lokala rutinen är att specificera hur avvikelser rapporteras, utreds och följs upp inom LSS-hälsan i Nacka.

Dokumentet gäller för

Medarbetare inom LSS-hälsan samt utförarverksamheter inom LSS och Socialpsykiatri belägna i Nacka kommun.

Avvikelsehantering LSS-hälsan

Alla avvikelser ska rapporteras, registreras, utredas och åtgärdas. Syftet är att uppmärksamma händelser och risker för att förhindra att en kund drabbas eller att en liknande situation uppstår igen. Det handlar ofta om otydliga eller bristfälliga rutiner eller otillräckliga kunskaper som leder till att kvaliteten brustit. Avvikelsehanteringen är en viktig del i det systematiska kvalitetsarbetet i verksamheten.

Ansvarsfördelning

LSS-hälsan hanterar alla avvikelser kopplat till hälso- och sjukvård som inträffat inom Grupp- och servicebostäder, serviceboenden och Daglig Verksamhet belägna i Nacka kommun. Det gäller oavsett verksamhetens regi. LSS-hälsan hanterar även verksamhetens egna avvikelser. Se verksamhetens egna rutiner för avvikelser som ej gäller HSL samt för verksamhetens interna hantering av avvikelser och systematiskt kvalitetsarbete. Se ”Avvikelsehantering övergripande rutin för välfärd samhällsservice” för mer information om Avvikelsehantering inom LSS-hälsan.

Se Verksamhetens egna rutiner för avvikelser som ej gäller HSL samt för verksamhetens interna hantering av avvikelser och systematiskt kvalitetsarbete.

Avvikelsehantering

När det gäller Hälso- och Sjukvårdsinsatser på kommunal nivå som sköts av LSS-hälsan och/eller medarbetare i en omsorgsverksamhet i Nacka hanteras avvikelserna gemensamt av LSS-hälsan och Omsorgsverksamheten.

Inom ramen för avvikelsehanteringen ska direkta och indirekta orsaker utredas med målsättningen att hitta förbättringsområden kring rutiner, kompetens, samverkan eller andra delar av verksamheten. Utredningen syftar till att kunna förbättra verksamheternas kvalitet genom att identifiera och åtgärda brister. En avvikelse uppstår sällan för att en individ felat och målsättningen är att skapa en bättre struktur för att göra det så enkelt som möjligt att göra rätt.

Rapportera avvikelse

En avvikelse rapporteras alltid av den som upptäcker den, detta gäller oavsett roll och verksamhet. Det innebär att den som identifierar avvikelsen rapporterar den oavsett om hen var i tjänst när den inträffade eller inte. Det innebär också att avvikelser kopplade till Hälso- och Sjukvårdsinsatser på kommunal nivå rapporteras på samma sätt oavsett om du tror att den inträffat i Omsorgsverksamheten eller hos LSS-hälsan.

Glöm inte att ringa till sjuksköterskan när en du upptäcker en avvikelse.

Omsorg och Assistans, Familj och Arbete

Du som arbetar inom Omsorg och Assistans eller Familj och Arbete rapporterar avvikelser i DF-respons. Du kommer åt DF genom att klicka på knappen ”Avvikelser” i vänsterspalten när du är inne i Welfare. Fyll i samtliga fält i rapporten. När du skickar rapporten får din chef att mail om att rapporten har registrerats.

Youth & Care

Du som arbetar inom Youth & Care rapportera avvikelser i InfoSoc och LSS-hälsan tar del av den där. Se också Youth & Cares dokument Rutin för avvikelsehantering.

Övriga Verksamheter

Du som arbetare i en verksamhet som inte driva av Nacka kommun eller Youth & Care fyller i en avvikelserapport i pappersformat. Avvikelserapporter finns att hitta bland övriga rutiner och mallar på [LSS-hälsan | Nacka kommun](#) Blanketten lämnas i LSS-hälsans fack på verksamheten och rapporterade medarbetare meddelar ansvarig sjuksköterska om när den finns att hämta. LSS-hälsan ansvarar för att registrera avvikelserapporten i DF-respons.

Driftstopp

I händelse av driftstopp, att du av någon anledning inte kommer in i DF eller InfoSoc för att rapportera avvikelse, använder du dig av avvikelserapporten i papper som du hittar bland övriga rutiner och mallar på [LSS-hälsan | Nacka kommun](#)

Blanketten lämnas i LSS-hälsans fack på verksamheten och rapporterande medarbetare meddelar ansvarig sjuksköterska om när den finns att hämta. Se bilaga 1 för mer information om hur blanketten kan fyllas i.

Utreda avvikelse

Avvikelsen utreds av LSS-hälsan och Omsorgsverksamheten i samråd. Respektive Omsorgsverksamhet avgör vem som ansvarar för utredningen från verksamhetens sida. Det är ansvarig chef på respektive verksamhet som ansvarar för att avvikelser utreds.

Inom LSS-hälsan utreds avvikelser vanligtvis av den som ansvarar för att ordinera och följa upp insatsen. Det innebär att sjuksköterska vanligtvis ansvarar för att utreda avvikelser kring medicinska insatser och övergripande hälsa medan rehab-personal kan utreda fall eller avvikelser kopplade till föreskrivna hjälpmedel. Vid avvikelser där det kan finnas anledning att också utreda LSS-hälsans arbetsätt och agerande ansvarar Verksamhetschef hos LSS-hälsan för att genomföra utredningen.

Om det är osäkert vem hos LSS-hälsan som ska utreda avvikelsen är det LSS-hälsans Verksamhetschef som fattar beslut om detta. Omsorg och Assistans Medicinskt Ansvariga Sjuksköterska (MAS) erbjuder råd och stöd vid HSL-avvikelser och involveras i utrednings och analysarbete vid allvarliga avvikelser samt fattar beslut om huruvida en lex Maria är av sådan allvarlighetsgrad att den ska rapporteras till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO).

Den som utreder avvikelsen inom LSS-hälsan ansvarar för att involvera ansvarig chef inom Omsorgsverksamhet i den utsträckning det behövs för att samla in relevant information till utredningen samt för att planera för lämpliga åtgärder att vidta. Beslut om åtgärder fattas i samråd mellan LSS-hälsan och Omsorgsverksamheten.

Omsorg och Assistans, Familj och Arbete

Utredningen genomförs i DF-respons, ansvarig chef på respektive Omsorgsverksamhet utser LSS-hälsans medarbetare som utredare, startar utredning och markerar i avvikelserapporten att det gäller en HSL-avvikelse. LSS-hälsans medarbetare fyller i samtliga fält i utredningsfliken. När LSS-hälsans utredning är färdig klarmarkeras den och ansvarig chef får då ett mail om att LSS-hälsan är

färdiga med sin del av utredningen. Ansvarig chef stänger utredningen när den är klar.

Youth & Care

Utredningen genomförs i InfoSoc i enlighet med Youth & Cares egna rutiner. Medarbetare hos Youth & Care utser LSS-hälsans medarbetare till ansvarig utredare.

Övriga Verksamheter

Utredningen genomförs i DF-respons, LSS-hälsans medarbetare utser Verksamhetschef till ansvarig chef och Verksamhetschef utser sedan rätt person till utredare. Utredaren startar utredning och markerar i avvikelsen att det gäller en HSL-avvikelse. LSS-hälsans medarbetare fyller i samtliga fält i utredningsfliken. När LSS-hälsans utredning är färdig klarmarkeras den och avslutas. LSS-hälsans medarbetare informerar chef på omsorgsverksamheten om att utredningen är avslutad och skriver ut en utskrift av utredningen och lämnar på nästa planerade besök på Omsorgsverksamheten.

Åtgärda och Följa upp avvikelse

Avvikelse bör resultera i någon form av åtgärd. Åtgärderna ska syfta till att förebygga att en liknande risk uppstår. Åtgärderna ska vara kopplade till det som orsakat risken. Exempelvis kan en risk som uppstått som en följd av kompetensbrist åtgärdas med kompetenshöjande åtgärder eller en risk som uppstått som följd av rutiner som inte fungerar resultera i att rutinerna görs om.

Avvikelse kan och ska följas upp på individ- och gruppnivå för att identifiera mönster och säkerställa att vidtagna åtgärder gett önskad effekt. Avvikelse följs upp på individnivå av Omsorgsverksamheten och LSS-hälsan i samråd samt på gruppnivå på båda håll.

LSS-hälsan och Omsorgsverksamheten rapporterar statistik avseende avvikelser till Nacka kommun enligt sina respektive avtal/överenskommelser och LSS-hälsan redogör årligen för sitt kvalitetsarbete i patientsäkerhetsberättelsen.