

Dokumentnamn:	Version:	Dokumenttyp:
Instruktion för avvikelshantering på tolkcentralen	1.0	Instruktion
Utfärdande förvaltning:	Sökord:	Giltig fr.o.m.
Hälso- och sjukvård	Avvikelsehantering	2015-06-02
Utfärdande enhet:	Målgrupp:	Giltig t.o.m.
Habiliteringsverksamheten, Tolkcentralen	Tolkcentralen	2024-06-30
Framtagen av:	Beslutad av:	
Anette Sandberg, Anette Åsén	Liv Bjernerup Tinglöv	

Instruktion för avvikelshantering på tolkcentralen

1. Syfte

Syftet med denna instruktion är att tydliggöra tolkcentralens arbetssätt i:

- Att identifiera, dokumentera och rapportera händelser som kan ha betydelse i verksamhetens förbättringsarbete
- Att fastställa och åtgärda orsakerna till dessa händelser
- Att följa upp åtgärders effekt och på det sättet förebygga ytterligare eller mer allvariga händelser

2. Ansvar

Samtliga medarbetare på tolkcentralen har ansvar att rapportera händelser, att följa instruktionen och påtala eventuella behov av revidering.

2.1 Ansvariga funktioner

Enhetschef ansvarar för att bearbeta avvikelser kring arbetsmiljö, miljö, patientklagomål och säkerhetsärenden samt att analysera avvikelser på helårsbasis.

Processledare ansvarar för att instruktionen är känd och att den följs upp. Ansvarar för uppföljning, analys och att regelbundet delge arbetsgruppen en sammanfattning på APT. Processledare bearbetar avvikelser kring arbetsmiljö, miljö, patientklagomål och säkerhetsärenden efter överenskommelse med enhetschef.

2.2 Definitioner

En avvikelse är en risk, ett tillbud eller en händelse av vikt som kan ha betydelse i arbetet med att utveckla och förbättra verksamheten.

- En **risk** är möjligheten att en händelse av vikt ska inträffa.
- Ett **tillbud** är en händelse som hade kunnat medföra något utöver det vanliga för någon.
- En **händelse** är något som hänt utöver det vanliga som kan innebära något negativt eller positivt för någon.

Kategorier av avvikelser, exempel ("Icke önskvärd situation"):

- Synpunkt från tolkanvändare, till exempel önskad/ej önskad tolk
- HoS brister i bemötande av våra brukargrupper samt tolkanvändning
- Tolken hade inte tillräckligt med kunskap/information innan för att kunna genomföra tolkningen med kvalitet

- Säkerhetsärende till exempel:
 - Skadegörelse, inbrott
 - Informationssäkerhetsincident
 - Personuppgiftsincident - medarbetare gör avvikelse omgående samt meddelar enhetschef om det inträffade. (Verksamhetschef rapporterar till IMY, Integritetsskyddsmyndigheten inom 72h.)

3. Arbetsgång

Se bilaga:

- Checklista kring att ta emot synpunkter

3.1 Rapportering av avvikelse	<p>En händelse som bedöms vara en avvikelse ska rapporteras så snart som möjligt men senast inom en vecka från det att den inträffat. En allvarlig händelse ska även rapporteras omgående till närmaste chef.</p> <p>Händelse som bedöms vara en avvikelse ska rapporteras i avvikelsehanteringssystemet Synergi.</p>
3.2 Bearbetning och analys av enskild händelse	<p>En bearbetning av händelsen ska ha startats inom 1 vecka. Ett åtgärdsförslag ska ha arbetats fram inom 1 månad.</p> <p>Bearbetningen syftar till att så långt som möjligt klarlägga händelseförloppet och vilka faktorer som påverkat. Allvarlighetsgraden ska bedömas och troliga orsaker och konsekvenser ska beskrivas. Innan bearbetningen avslutas ska det framgå vilka åtgärder som vidtagits och vilka som är planerade.</p> <p>Återkoppling på hur avvikelsen bedömts och åtgärdats ska ske till den/de som varit involverade i händelsen.</p>
3.3 Avvikelse som berör annan verksamhet	<p>Avvikelser som berör annan verksamhet inom Regionen skickas av enhetschef eller processledare via Synergi till aktuell verksamhet som i sin tur ansvarar för bearbetning och åtgärder.</p> <p>Avvikelser som berör annan verksamhet externt utanför Regionen hanteras av enhetschef eller processledare utifrån överenskommelser med respektive verksamhet.</p>
3.4 Bearbetning och analys av avvikelser inom tolkbeställnings- processen	<p>Den som skrivit avvikelsen rapporterar på nästkommande kvalitetsmöte. Vid behov görs en gemensam analys och åtgärdsplan vid kvalitetsmötet. När alla åtgärder är bearbetade och avslutade kan den som skrivit avvikelsen avsluta rapporten.</p>
3.5. Uppföljande bearbetning och analys	<p>Enhetens avvikelser sammanställs kvartalsvis av verksamhetssamordnare och delges enhetschef inför uppföljning vid ledningsgrupp. Enhetschefen skickar rapporten vidare till processledare som kompletterar med sammanfattande analys. Analysen ligger sedan till grund för enhetens helårsanalys.</p>