

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete



Systematiskt förbättringsarbete - riskanalys, egenkontroll samt klagomål och synpunkter

Grundläggande uppbyggnad

- Processer och rutiner
- Processer för samverkan
- **Systematiskt förbättringsarbete**
- Personalens medverkan i kvalitetsarbetet
- Dokumentationsskyldighet

Systematisk förbättringsarbete (SOSFS 2011:9)

- Riskanalys
- Egenkontroll
- Utredning av avvikelser
 - *klagomål och synpunkter*
 - *rapporteringskyldighet*
 - *sammanställning och analys*
- Förbättrande åtgärder i verksamheten
- Förbättring av processerna och rutinerna

Riskanalys

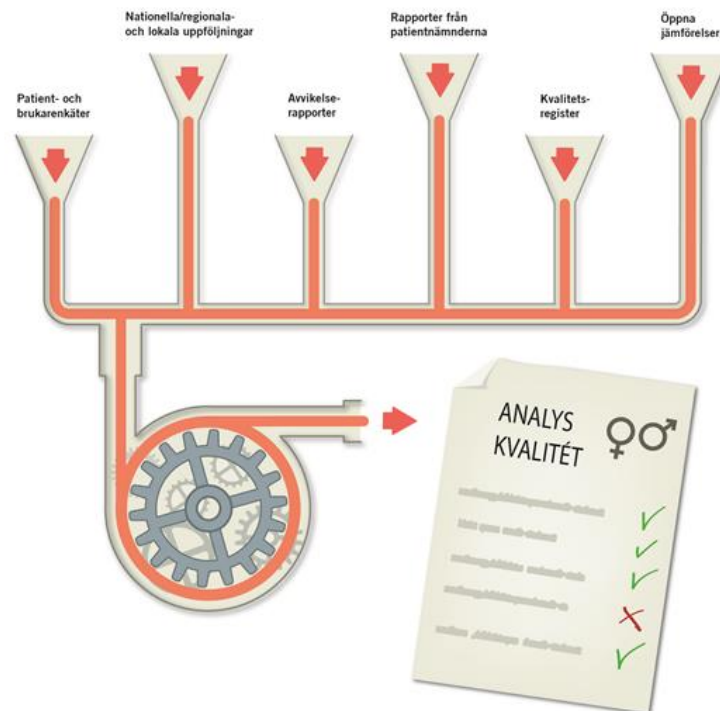
Beskriva **hur** verksamheten fortlöpande bedömer om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra vårdskador.

Ex.

- Vem/hur initieras en riskanalys
- Vem/vilka ansvarar för att genomföra riskanalyser
- Hur och till vilka återkopplas resultaten från riskanalysen
- Vem ansvarar för att åtgärder genomförs

Egenkontroll

Egenkontroll är systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.



Egenkontroll

Beskriva **hur** verksamheten genomför egenkontroll för att säkra verksamhetens kvalitet.

Ex.

- Vem beslutar om vilka källor som ska ingå i egenkontrollen
- Vilka ansvarar för att genomföra egenkontrollen
- Hur och till vilka återkopplas resultaten från egenkontrollen
- Vem/vilka ansvarar för att åtgärder vidtas som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet, samt förbättra de processer och rutiner som inte är endamålsenliga

Utredning av avvikelser

Beskriv **hur klagomål och synpunkter**, som kommer direkt till verksamheterna eller via Patientnämnden och Socialstyrelsen som har betydelse för patientsäkerheten, tas emot och utreds.

Beskriv hur inkomna klagomål och synpunkter sammanställs, analyseras och återkopplas.

Beskriv i ledningssystemet **hur hälso- och sjukvårdspersonalen rapporterar** risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada.

Beskriv också hur rapporterade risker och händelser utreds, sammanställs, analyseras och återkopplas.

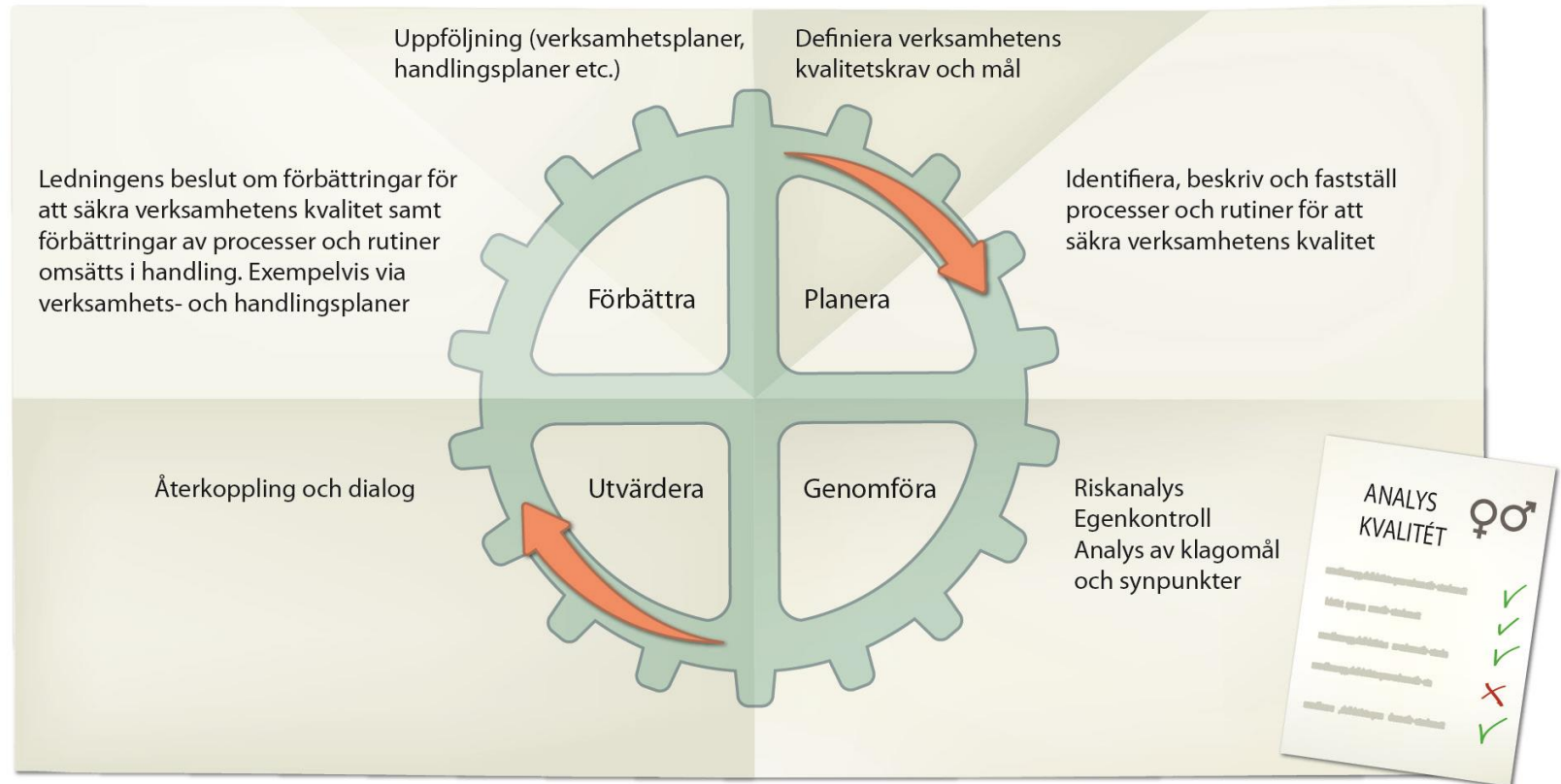
Klagomål och synpunkter

Beskriv **hur** verksamheten tar emot och utreder klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.

Ex.

- Hur tar verksamheten emot klagomål och synpunkter
- Vem/vilka ansvarar för att utreda klagomål och synpunkter
- Vem/vilka ansvarar för att åtgärder genomförs
- Hur och till vilka återkopplas sammanställning och analys efter utredningen

Förbättrande åtgärder/ förbättringar av processer



Systematiskt förbättringsarbete - risikanalys, egenkontroll samt klagomål och synpunkter

Nolans förbättringsmodell

