



Hantera avvikelser

Alla vårdgivare ska enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete. Det innebär att planera, leda och kontrollera verksamheten på ett sätt som leder till att kravet på god vård i tandvårdslagen (1985:125) upprätthålls. Som en del av detta ska vårdgivaren fånga upp och hantera avvikelser.

Vad är en avvikelse?

Ett klagomål är ett exempel på en avvikelse och som framgår av *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)*, så ska vårdgivaren ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från personal, andra vårdgivare, myndigheter och föreningar med flera. En avvikande händelse i vården är dock egentligen allt som inte stämmer med normal rutin och förväntade vårdförlopp. Avvikelsen kan vara vård-, arbetsmiljö- eller driftrelaterad och exempelvis handla om någon av följande punkter:

- Patienters vård och behandling.
- Personalens situation och arbetsmiljö.
- Administrativa rutiner.
- Påverkan på yttre miljö och egendom.

Med PGSA-hjulet som verktyg

PGSA-hjulet är ett etablerat verktyg i hanteringen av avvikelser. PGSA står för de fyra stegen Planera-Göra-Studera-Agera och modellen kan ses som ett hjul med fyra faser som kan följas om och om igen, varv efter varv. I den första fasen så har ett problem/en avvikelse identifierats i verksamheten och man planerar för en lösning på det hela. När man planerat för lösningen så inleds den andra fasen där lösningen genomförs. I tredje fasen så studeras effekterna av lösningen och i den sista fasen så agerar man utifrån vad man kom till insikt om i fas tre.



