

Felles kvalitetssystem for alle virksomheter i Færder kommune dokumenter/prosedyrer/avvik/forbedring



Kvalitet i system

Brukes av 293 av landets 357 kommuner
400 000 kommunalt ansatte har tilgang til systemet

Avvikshåndtering

- **Avvik skal meldes når noe blir gjort, eller skjer annerledes enn det som er bestemt.**

Det kan være bestemt i lover, forskrifter, prosedyrer, reglement eller kvalitetsbeskrivelser

- Det viktigste med avviksbehandling er
 - ❖ ***motivere til kontinuerlig forbedring***
 - ❖ ***hindre at samme avvik gjentar seg***

Færder kommune > 01.FK-Kvalitetsstrategi >

FK Avvikshåndtering - overordnet prosedyre ☰

Metadata

Formål

- Sikre ensartet praksis for avviksbehandling i hele kommunen.
- Alle ansatte skal vite hva de skal gjøre når avvik oppstår
- Alle ansatte skal vite hva som skjer når et avvik er meldt

Omfang/Virkeområde

- Gjelder for alle avvik som avdekkes, i alle deler av virksomheten.
- Gjelder korrigerende og forbedringsforslag.

Ansvar

Alle ansatte er ansvarlig for, snarest, å melde avvik som avdekkes

Aktivitet/beskrivelse

Avvik er noe som blir gjort, eller skjer annerledes enn det som er bestemt. Det kan være bestemt i lover, forskrifter, prosedyrer, reglementer eller kvalitetsbeskrivelser.

Avvik oppdages først og fremst i det daglige arbeidet - når det oppstår, men kan også avdekkes ved gjennomgang av prosedyrer og rutiner, eller ved intern eller eksternt revisjon. Det viktigste med avviksbehandling er å

- motivere til kontinuerlig forbedring
- hindre at samme avvik gjentar seg

Hva skal meldes?

- Alle avvik med unntak av avvik som kan elimineres umiddelbart, og som ikke medfører ytterligere konsekvenser
- Forbedringsforslag til eksisterende prosedyrer og rutiner

Hvor skal det meldes?

- Avvik skal meldes inn i avvikssystemet til kvalitetsløsningen
 - Noen unntak gjelder for teknisk sektor og er beskrevet i prosedyre for teknisk sektor
- Hva skal gjøres?

1. Avvik skal meldes av den som oppdager det
2. Når avvik oppdages skal årsaken kartlegges og korrigerende tiltak iverksettes /

Noe blir gjort, eller skjer annerledes enn det som er bestemt

Vi har ansvar for å gi medisiner og:

- «Olga får ikke tilbud om medisiner» = avvik
- «Olga får medisinen til feil tid» = avvik
- «Olga får feil medisiner» = avvik
- «Olga nekter å ta medisinen sin» = ikke avvik



Gamle tante Olga går på penicillin-tabletter ...

Registrering av uønskede hendelser (fall, utagering)



Forslag til forbedring uten at det har skjedd en hendelse:

Nytt forbedringsforslag

Alvorlighetsgrad *



Hendelsestype * (kategori)

Tjeneste/bruker

Hendelser og situasjoner som angår tjenestemottagere. For eksempel elever, pasienter og lignende.

Organisasjon/internt

Hendelser og situasjoner knyttet til interne forhold på arbeidsplassen. Dette kan være seg samarbeid, organisering, avtaler osv.

HMS

Hendelser og situasjoner knyttet til helsen, miljøet eller sikkerheten til de ansatte. Videre også hendelser som vedgår det indre eller ytre miljø på arbeidsplassen. For eksempel skade på utstyr, miljøutslepp, skade på ansatt osv.



Lav **Velg**

3900 av 4000

Kriterier

- Generelt
 - Skadepotensiale tilsvarende middels alvorlighetsgrad.
 - Unødvendig tidsbruk (tidstyv).
 - **Bruker har ikke fått tjenester til avtalt tid eller kvalitet.**
- Personer
 - Mindre skader som ikke krever behandling og ikke medfører fravær.
 - Opplevd upassende reaksjon på avviksmelding.
 - **Mindre alvorlige trusler.**
- Ytre miljø
 - Uheldig inneklima. (luft, lys, støy mv)
 - Andre uheldige elementer i arbeidet.
- Økonomi/informasjon
 - **Brudd på interne rutiner/retningslinjer.**
 - Mindre tap/skader.
 - Nedetid under 6 timer av datasystemer eller infrastruktur som ikke gir store konsekvenser for drift.



Middels **Velg**

100 av 4000

Kriterier

- Generelt
 - Presseoppslag av negativ art.
 - **Skadepotensiale** tilsvarende HØY alvorlighetsgrad.
 - Lovbrudd.
- Personer
 - **Medisinsk behandling,** omplassering og/eller tilrettelegging, og fravær.
 - Gjentakende mobbing.
 - Opplevd upassende reaksjon på avviksmelding fra leder.
- Ytre miljø
 - Støy av en ikke akseptabel grad.
 - Ikke kan aksepteres over tid.
- Økonomi/informasjon
 - Økonomiske tap over 100 000,- NOK.
 - Stengninger.
 - Omlegging over en uke.
 - Personer har fått utilsiktet tilgang til sensitiv informasjon.
 - Nedetid over 6 timer på datasystem (ikke planlagt).
 - Nedetid over 15 minutter på driftskritiske systemer eller infrastruktur. (nettverk, jurlansystemer mm)
 - Gjentakende nedetid på driftskritiske datasystem eller infrastruktur. (<1 gang pr. uke)



Høy **Velg**

1 av 4000

Kriterier

- Generelt
 - Presseoppslag av negativ art over flere dager.
 - Presseoppslag av negativ art i nasjonale medier.
 - Alvorlige lovbrudd.
- Personer
 - **Død, uførhet og/eller nedsatt livskvalitet og funksjonsevne.**
- Ytre miljø
 - Ulovlig forurensning og langtidsvirkende skader på miljøet.
 - Midlertidig stenging av nærmiljøet.
- Økonomi/informasjon
 - Varig tap av bygninger/større anlegg, datamengder eller annet arkiverdig materiale eller arbeidsplasser.
 - Stengninger pga personellmangel.
 - Økonomisk tap som følge av kriminelle handlinger.
 - Økonomiske tap over NOK 500 000,-

ALLE avvik behandles som utgangspunkt på laveste ledernivå.

Avviket videresendes automatisk om det ikke lukkes på et nivå.

- 14 dager hos nærmeste leder
 - 14 dager hos virksomhetsleder
 - 60 dager hos virksomhetsdirektør
 - Kommunedirektør
-
- Ingen avvik, uansett alvorlighetsgrad går direkte til et høyere ledernivå.
-
- Alle HMS-avvik må leses av verneombud før det kan lukkes.
 - Alle avvik meldt i kategori informasjonssikkerhet og taushetsplikt må leses av Personvernombudet før de kan lukkes.
-
- For avvik av høy alvorlighetsgrad må det settes inn tiltak før avviket kan lukkes.
 - Leder kan (og bør) endre alvorlighetsgrad dersom avviket ikke er innenfor kriteriene.



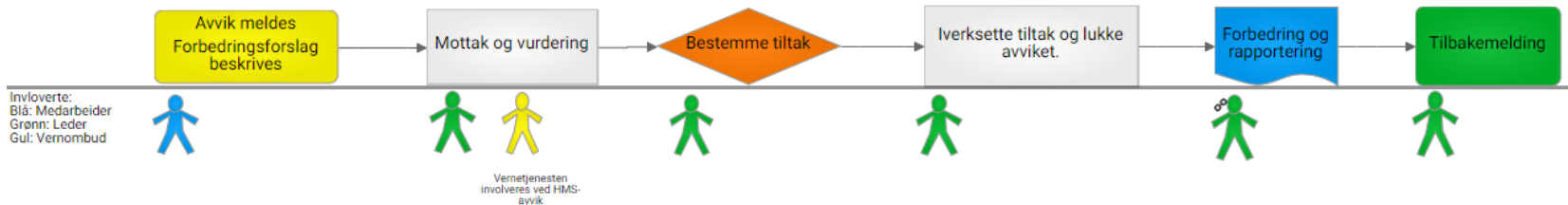
Ansatte kan følge sitt meldte avvik i en logg



Opplæring tilbys ansatte på tvers av tjenestene x 2 årlig. I tillegg opplæring lokalt ved behov og på forespørsel.

- Hvem har lest og når har de lest
- Kommentarer
- Tiltak
- Om alvorlighetsgrad er endret

Flyt-kart avvikshåndtering:



Sjekkliste for melding av avvik / uønsket hendelse

Målet er læring og forbedring. Flytkartet kan betraktes som en sjekkliste med refleksjon over hele hendelsesforløpet.

Refleksjon



Tydlig og objektiv beskrivelse av situasjonen

Refleksjon over egen rolle i situasjonen

Hva skjedde i forkant av situasjonen?

Kunne jeg gjort noe på en annen måte?

Hva har jeg gjort for å forebygge at en slik situasjon skjer igjen?

Hva forventer jeg av videre tiltak?

- Hva skjedde?
- Hvem var tilstede?
-Hvilken bruker/elev gjelder dette? (Klient-ID)
-Når på døgnet skjedde dette?

- Beskrivelse av hva jeg selv gjorde?
- Var det noe jeg gjorde som enten gjorde situasjonen bedre eller værre?

- Skjedde det noe i forkant som utløste denne situasjonen, eller som kan være forklarende til hvorfor situasjonen oppsto?

- Hva har jeg lært av denne situasjonen til neste gang?
- Vil jeg kunne gjøre noe annerledes ved en tilsvarende situasjon?

- Hvilke beskjeder er videreformidlet, og til hvem?
Hvilke tiltak har jeg iverksatt selv i etterkant?

- Hva bør skje videre?
- Hvem bør ha ansvaret for det?
- Hvilke andre tiltak bør iverksettes?

AVVIK HELSE FÆRDER 2023

Totalt antall avvik				
	2021	2022	2023	% endring i 2022-23
Antall avvik	1947	1906	2421	+21,3

BOA-U ble en del av helse i 2023

Avvik fordelt pr. tjeneste:

	2022	2023
BBA	785	1029
SHH	290	333
Hj. ambulerende	162	186
Hj. omsorgsboliger	191	223
Psykisk helse/rus	108	80
BOA-U	-	192
BOA-V	363	373
Tjenestekontor	4	-

Antallet avvik øker i alle tjenestene bortsett fra i psykisk helse/rus og tjenestekontor. For BOA-U har vi ikke 2022 tall.

Avvik fordelt på ansatte

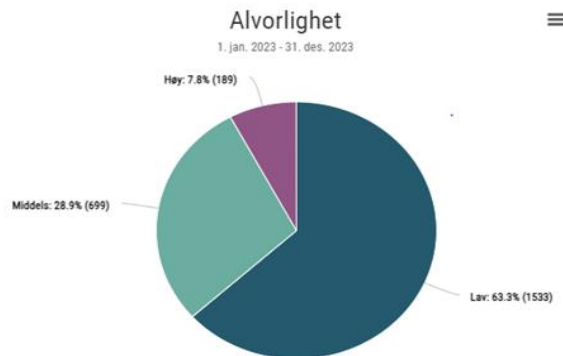
Antall meldte avvik sett i forhold til antall årsverk i virksomhetene viser at BBA melder flest avvik pr. årsverk. Psykisk helse og rus melder færres avvik pr. årsverk.

Ansvarsområde	Årsverk 2023	Antall avvik 2023	Antall avvik pr. årsverk 2023
BOA-V	149	373	2,5
BOA-U	73	192	2,6
Psykisk helse og rus	62	80	1,3
Hjemmetjenesten.	151	409	2,7
BBA	190	1029	5,4
SHH	105	333	3,2

Avvik fordelt etter alvorlighetsgrad

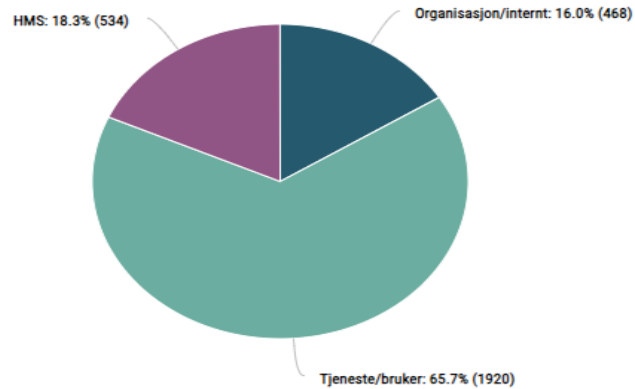
	Antall 2022	Antall 2023	% av totale Avvik 2022	% av totale Avvik 2023	% økning/reduksjon av alvorlighetsgrad 2022	% økning/reduksjon av alvorlighetsgrad 2023
Lav	1047	1533	58,4	63,3	-1,2	+4,9
Middels	579	699	32,3	28,9	-0,1	-3,4
Høy	141	179	7,9	7,4	+2,9	-0,5

Antall avvik med høy og middels alvorlighetsgrad i 2023 sammenlignet med 2022 er flere grunnet flere avvik totalt, men det er prosentvis færre avvik som vurderes til høy alvorlighetsgrad.

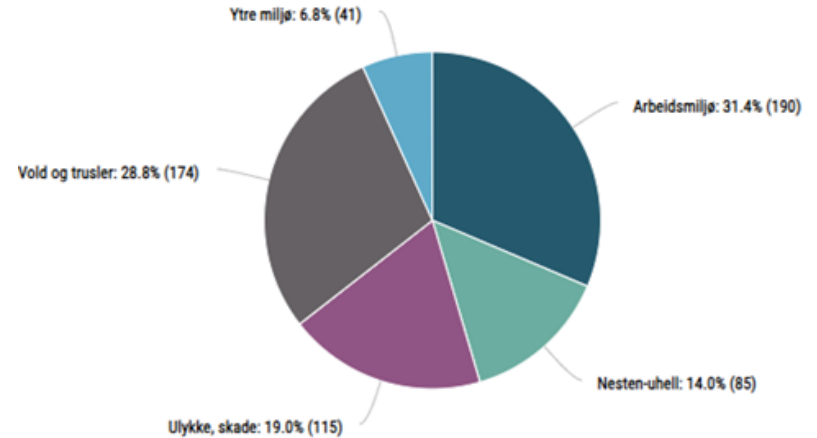


Kategori

1. jan. 2023 - 31. des. 2023



HMS, underkategorier



Et avvik kan meldes i flere kategorier samtidig. Avviket kan eksempelvis handle om både personlig feil fra ansatt og organisering av virksomheten. På denne måten kan, som eksempel, feil i legemiddelhåndtering meldes både under tjeneste/bruker, nesten uhell og organisasjon/internt, nesten uhell.

Prosentvis fordeler avvikene seg tilnærmet likt mellom kategoriene i 2022, 2022 og 2023

- ❖ Tall og statistikk er hentet fra «Årsmelding 2023, Kvalitetsutvalget for helse»
- ❖ Tertialrapporter gir oversikt over avvik totalt i Færder kommune

Avvik i Amu

- AMU velges for 2 år - samme år det er kommune- / stortingsvalg
- Leder av AMU velges for ett år av gangen - arbeidsgiver og arbeidstaker annenhver gang.
- Nestleder velges av og blant representantene for den parten som ikke har ledervervet.
- AMU har 12 medlemmer (+ varamedlem) – like mange fra arbeidsgiver og arbeidstaker
- Arbeidsgiver utpeker sine representanter og vararepresentanter til utvalget.
- Arbeidstakerne velger sine representanter og vararepresentanter.
- Hovedverneombudet (HVO) skal være en av arbeidstakerrepresentantene.
- Bedriftshelsetjenesten skal være fast medlem av utvalget, uten stemmerett.
- HR har sekretærfunksjonen.
- AMU har taushetsplikt i enkeltsaker.
- Det skal settes opp og kunngjøres møte- og årsplan for AMU
- AMU`s leder og sekretær setter opp saker som skal behandles.
- Innkalling m/sakspapirer sendes medlemmer i god tid før møtet

Ansatte kan følge sitt meldte avvik i en logg



Opplæring tilbys ansatte på tvers av tjenestene x 2 årlig. I tillegg opplæring lokalt ved behov og på forespørsel.

- Hvem har lest og når har de lest
- Kommentarer
- Tiltak
- Om alvorlighetsgrad er endret

Flyt-kart avvikshåndtering:

