



Å melde og behandle avvik i avviksmodule i Rettesnora

1 Formål

Prosedyren skal sikre at registrerte avvik vert meldt, følgt opp og lukka på ein korrekt og dokumenterbar måte. Ved å identifisere, melde, behandle og dokumentere avvik, uønskte hendingar og forbetringsforslag skal ein sikre at det vert sett i verk korrigerande tiltak for å *avgrense* skade der og då og *førebyggje* at nye skjer.

- Hovudføremålet med å melde avvik er å lære av hendingane og motivere til kontinuerleg forbetring for å levere *gode tenester* og *tryggje arbeidstilhøva* for dei tilsette.

Avviks- og forbetningsmodulen i Rettesnora er kommunen sitt interne, elektroniske meldesystem for avvik og forbetningsforslag – og inngår i Kommunedirektørens elektroniske eigenkontrollsystem, Rettesnora.

Varsling av kritikkverdige tilhøve skjer gjennom eigen Varslingsmodul i Rettesnora.

Tilsette sitt ansvar:

- Rett og plikt til å melde avvik og uønskte hendingar som *vedkjem seg sjølv* eller som ein *oppdagar* eller *høyrer* om.
- Om naudsynt set ein i verk *strakstiltak*.
- Avvik går ordinær tenesteveg for oppfølging

I tillegg til kommunens elektroniske meldesystem for avvik kan kommunen ha krav til seg frå **eksterne styresmakter/kontrollorgan m.v om å melde** frå om hendingar og tilhøve, gjennom andre kanalar og etter eige regelverk.

2 Bruksområde

Desse skal bruke avviks- og forbetningsmodulen:

- Alle tilsette i kommunen
- Verneombod (på eige verneområde) og hovudverneombod (kommunenivå) kan melde avvik i kraft av rolla dei har, med vekt på meldeområda: *Helse- miljø og tryggleik* og *Vernerundar*. Verneomboda har elles *lesetilgang* til avvik meldt på desse meldeområda for sitt verneområde.

Tilhøve som **ikkje** skal registrerast i avviksmodule men **følgjast opp** annan stad:

- **Skadar** som ikkje skuldast føregåande avvik på *tilsette*, på *elevlar* eller på dei av brukargruppene kommunen har *forsikra*, skal registrerast i eigne *skademodular* i Rettesnora
- Klager eller innspel frå **politikarar**
- Klager eller innspel frå **ålmenta** (publikum, brukarar, media o.a.)
- Meldeområdet HMT i avviksmodule:



- FDV - **løpande driftsoppgåver/-feil** (t.d. skifte av lyspærer, strøing av veg, snørydding, tette komar, tette slukar, små utbetringar og liknande.) skal meldast til *vaktmeister* på aktuell stad.
- FDV – **tinging av tenester** frå vaktmeister eller reinhaldar skal skje direkte til *leiande vaktmeister* eller *leiande reinhaldar*.
- Meldeområdet IKT- og informasjonstryggleik:
 - **IKT og telefoni:** *SYS-IKT Helpdesk* (tlf 95 733 733) tek imot førespurnader frå tilsette som gjeld drift av tekniske løysingar vedkommande nettverk, pc, skrivar, telefoni og generelle brukarproblem i deia løysing. Støtte vedkommande fagapplikasjonar skal til leverandør. Feil ved kopimaskiner skal rettast til den som har serviceavtale med kommunen på vedkommande maskin.

3 Definisjonar

- **Avvik:** Mangel på oppfylling av krav i lov, forskrift eller interne prosedyrar.
 - Kommunedirektøren definerer avvik *utvidande*: Også *uønskete hendingar og forbetningsforslag* kan meldast som avvik, jf definisjonen nedanfor
- **Uønskt hending:** Ei hending, eller tilløp til hending, som har/kan ha ein negativ verknad for kommunen internt eller mot omverda (omdømme, økonomi m.v).
- **Å melde** eit avvik er å *gje informasjon* tenesteveg om tilhøve som bør sjåast nærare på av overordna om krev vidare oppfølging. Eit meldt avvik kan slik sjåast på som eit **forbetningsforslag**.
- **VARSLING!** Varsling om kritikkverdige tilhøve i kommunen (jf Arbeidsmiljølova kapittel §§ 2A1 - 2A4) skal meldast gjennom eigen Varslingsmodul i Rettesnora – sjå kryssreferanse om Prosedyre for Varsling av kritikkverdige tilhøve for oppfølging av desse.
- **Rettesnora:** *Rettesnora - kommunedirektørens elektroniske eigenkontrollsystem* har fleire elektroniske modular til hjelp i eigenkontrollarbeidet (avviksmodul, risikomodul, dokumentstyringsmodul, skade- og fallmodular). Alle med pålogging i Citrix har tilgang til Rettesnora.

4 Meldeområda i avviks- og forbetningsmodulen

I avviks- og forbetningsmodulen melder vi avvik på følgjande **meldeområde**:

MELDEOMRÅDE	DEFINISJON
Fagleg kvalitet	<i>Brot på lover, forskrifter eller interne prosedyrar for fagleg kvalitet på kommunal tenesteleveranse eller -forvaltningsutøving.</i>
HMT (Helse-, miljø og tryggleik)	<i>Brot på Arbeidsmiljølov, forskrift eller interne prosedyrar som gjeld helse-, miljø og tryggleik for tilsette. Også avvik som har medført <u>skade</u> på bygg/tekniske installasjonar/materiell melder du her. Avvik som i tillegg har medført <u>personskade</u> eller <u>fritidsskade</u> på tilsette kan meldast herifrå og direkte inn i skademodulen. (Skadar på tilsette som ikkje skuldast avvik - melder du derimot direkte i modulen "Skade tilsett").</i>
Brukarrelaterte avvik	<i>Uønskt hending, med eller utan personskade, med konsekvens for brukar av kommunale tenester.</i>



Informasjonstryggleik og personvern	<i>Brot på personopplysningslova eller kommunens prosedyrar for handsaming av personopplysningar, eller brot på prosedyrar knytt til informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT).</i>
Legemiddelhandtering	<i>Avvik som gjeld kommunen og helsepersonell si handtering av legemiddel når det blir ytt helsehjelp etter lov om helsepersonell (§ 3, tredje ledd), jf. forskrift om Legemiddelhandtering.</i>
Forbetringsforslag	<i>Forbetringsforslag er tilhøve som ikkje er avvik, men er forslag til forbetring/kvalitetsheving for å ivareta menneske, miljø eller materiell m.v.</i>
Vernerunde	<i>Dei av tiltakspunkta etter gjennomført vernerunde som er å sjå på som avvik (slik det er definert på HMT-meldeområdet), kan meldast her av lokalt verneombod. Dette for å kunne følgje einingsleiar vidare oppfølging av avviket. Alternativt melder einingsleiar dette sjølv.</i>
Internrevisjon og tilsyn	<i>Avvik i samband med interne revisjonar og tilsyn frå eksterne tilsynsorgan skal meldast som avvik av den som formelt eig avviket, og som skal følgje det vidare opp.</i>

Kva type hendingar/manglar/feil ut over openberre avvik som skal meldast gjennom avviks- og forbetrimodulen, er det ikkje noko to-streks-svar for. Dette bør avklarast gjennom dialog mellom einingsleiar og dei tilsette, fagområde for fagområde.

5 Ansvar

Alle meldte avvik og forbetrimforslag går *tenesteveg* for oppfølging på lågast mogeleg nivå (som hovudregel av einingsleiar), og er berre synleg for denne og overordna kommunedirektør.

- Unntak er meldeområdet **VARSLING!** (av kritikkverdige tilhøve) – gjennom eigen varslingsmodul i Rettesnora. Desse går direkte til Kommunedirektør for første vurdering og oppfølging.

Tilsette sitt ansvar:

- Rett og plikt til å melde avvik og uønskte hendingar som *vedkjem ein sjølv* eller som ein *oppdagar* eller *høyrer* om – og setje i verk *strakstiltak* for risikoreduksjon om naudsynt.
- Blir oppfordra til å melde frå om aktuelle *forbetringstiltak* i eiga eining eller annan stad i kommunen
- Rett til å *varsle om kritikkverdige tilhøve* – gjennom eigen *Varslingsmodul i Rettesnora*.

Overordna personaleiar (einingssleiar/kommunalsjef):

Er *behandlar* av avviksmeldingar og forbetrimforslag på sitt område og skal sørge for at alle avvik vert sakshandsama og rapporterte på i tråd med prosedyren.

- Iverksetting av *tiltak (tiltaksordre)* for å lukke avvik kan delegerast frå behandlar til andre tilsette ved behov – men avviket skal ikkje delegerast til andre.
- Om melder ikkje har eiga pålogging i Citrix, skal det *papirbaserte meldeskjemaet* nyttast for ei første-registrering av avviket, som personaleiar så legg inn i avvikssystemet og handsamar der
- Har ansvar for at tilsette får *opplæring* i bruk av det elektronsike avvikssystemet som del av det ordinære eigenkontrollarbeidet i eininga.

Kommunedirektør:

- Er systemeigar for avviks- og forbetrimodulen
- Skal sørge for det fungerer og at naudsynt opplæring blir tilbydd.
- Er direktemottakar av meldingar meldt gjennom *Varslingsmodulen*.

Kommunestyret:

- Har det overordna ansvaret for at det er etablert system for avvikshandsaming på administrativ side i kommunen.



6 Framgangsmåte

For å kunne melde avvik og forbedringsforslag i den elektroniske avviksmodulen må ein vere pålogga som unik brukar i kommunen sitt datasystem (må ha eiga pålogging/passord).

Tilsette utan eiga pålogging melder til personaleiar på papirbasert meldeskjema – sjå vedlegg.

Hovudaktivitetar ved registrering, oppfølging og lukking av avvik og forbedringsforslag:

Nr.	Aktivitet	Tidsfrist	Ansvar
1	<p>MELDAR*: Tilsett melder avvik, uønskt hending eller forbedringsforslag i eige meldeskjema i avviksmodulen i Rettesnora (med inngang frå <i>Innsida</i> gjennom ikonet «Meld avvik» oppe på sida).</p> <ul style="list-style-type: none">• Alle punkt merka med raud * i meldeskjemaet er obligatoriske å fylle ut. Fyll ut skjemaet så fyldestgjerrande som mogeleg.• Ein skal ein <u>ikkje</u> namngje person i meldeskjemaet, men melde på hending, system, teknologi, verkty, prosedyrar, lover og reglar m.v. – evt nytte klientnummer• Under tiltak registrerer ein evt gjennomførte strakstiltak og/eller tiltaksforslag. <p>Meldar vil i Outlook bli orientert undervegs i heile behandlinga av avviket etter at det er meldt.</p>	Snarast råd og seinast etter 4 dagar	Tilsett
2	<p>BEHANDLAR**: Bliar varsla elektronisk i Outlook og i innboksen i avviksmodulen om at nytt registrert avvik er til oppfølging</p> <ul style="list-style-type: none">• Vurderer om ein er <i>rette mottakar</i> av avviket og om <i>meldeområdet</i> er rett.• Kan evt. <i>avvise</i> avviket om dette ikkje er eit avvik pr definisjon• Kan <i>rute avviket vidare</i> i systemet til rett mottakar, om ein sjølve er feil mottakar	Snarast og innan 7 dagar etter mottatt avvik	Behandlar
4	<p>BEHANDLAR; Tar det innkomne avviket til <i>realitetsbehandling</i>.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vurderer <i>alvorlegheitsgrad</i> på avviket (obligatorisk)• Vurderer <i>årsaka</i> (valfritt)• Vurderer å setje i verk risikoreduserande <i>tiltak</i> gjennom eigen tiltaksordre (valfritt)	ORDINÆRT: 14 dagar frist etter at avviket er tatt til behandling. Kan endrast av denne ved grunngjeve behov	Behandlar
5	<p>TILTAKSANSVARLEG*** mottak arbeidsordre i Outlook på oppgåve som skal utførast i samband med avviket (obligatorisk).</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiltaksansvarleg vurderer arbeidsordren, gjennomfører den• Kvitterer ut gjennom systemet om kva tiltak som er sett i verk.	Ordinært 14 dagar , men kan endrast av denne ved grunngjeve behov	Tiltaksansvarleg
6	<p>BEHANDLAR mottak beskjed i Outlook om at evt arbeidsordre er gjennomført. Vurderer gjennomført tiltak - gjer ei <i>avsluttande vurdering</i> av avviket og <i>kvalitetssikrar</i> det – lukkar avviket i systemet.</p>	Ordinært (jf ovanfor): 7 + 14 = 21 dagar etter meldt avvik.	Behandlar

* «Meldar» i avvikssystemet: Den som melder frå om avvik og forbedringsforslag. Denne rolla får alle tilsette med eiga pålogging til *Innsida* gjennom Citrix, automatisk.



** **«Behandlar» i avvikssystemet:** Den som mottar, behandlar og lukkar avvik elektronisk – ordinært melder sin overordna personalleiar .

*** **«Tiltaksansvarleg» i avvikssystemet:** Behandlar genererer ein elektronisk arbeidsordre i systemet knytt til oppfølging av det konkrete, innkomne avvik. Tiltaksansvarleg er utførar av arbeidsordren, og melder elektronisk attende til behandlar om kva tiltak som er gjennomført.

7 Avvik i læring- og forbetningsarbeid

Systematisk registrering og handtering av avvik og utarbeiding av risikoreduserande tiltak er viktig for å utvikle ein **dynamisk og god eigenkontroll** i kommunen og den enkelte eining.

Registrering av avvik har likevel avgrensa verdi om det ikkje inneber anna enn ein datastrøm inn til einingsleiar og årleg oppsummering til kommunedirektøren. Meirverdien for styrking av eigenkontrollen oppstår først når årsak til avvik vert avdekka og tiltaka som vert sett i verk inngår i ei læringsløype: At det blir gjort kortsiktige og langsiktige forbetningar gjennom auka samla medvitsnivå, endra prosedyreverk, endra praksis, nye opplæringstiltak vert gjennomført m.v.

- Kvar **einingsleiar** skal ha avvik som fast tema i personalmøte, tre-partsmøte og fagmøte o.l. Det skal settast av tid til diskusjon og forbetring på område der avvika syner at ein har *oppoppingar* av uønskete hendingar.
- **Kommunalsjefane** skal ha eigenkontroll generelt og avvik spesielt som tema i løpande drift, fagmøter med einingane og i medarbeidarsamtalar med einingsleiar.
- **Leiarar på alle nivå** er viktige ambassadør for modulane i Rettesnora generelt og avvikssystemet spesielt ved:
 - Sjølv vere ein aktiv melder, gje opplæring i systemet i eiga eining/ sektor og oppmode underordna til å ha låg meldeterskel («ja-til-å-melde-kultur!»)
 - Nytte avviksrapportar frå systemet som styringsinformasjon i eigenkontrollarbeidet og rapportere desse etter gjeldande retningsliner.

8 Vedlegg

- [Papirbasert meldeskjema](#) for registrering av avvik i Avviks- og forbetningsmodulen
- *Flytskjema* for arbeidsflyten som melder, behandlar og tiltaksansvarleg skal gjere i samband med eit avvik
- [Meldeområde for avvik, med definisjonar](#)

9 Kryssreferansar/ressursar

- Rettesnora - [«Kommunedirektørens eigenkontroll»](#) - med presentasjonar og manualverk:
 - Presentasjon: [Tilsettersjon – korleis melde avvik i avviksmodule](#)
 - Opplæringsvideo: [Korleis melde eit avvik](#)
 - Presentasjon: [Meldeområda i Avviks- og forbetningsmodulen, utdjupande definisjonar pr meldeområde](#)
 - Prosedyre nr 11, Varsling om kritikkverdige tilhøve
 - Prosedyre nr 10, [Personalforsikring og personalskader](#)
- Prosedyre for Varsling av kritikkverdige tilhøve