

Møteinnkalling

Utvalg: Arbeidsmiljøutvalget
Møtested: Ørland rådhus (Bjugn), Kopparen
Møtedato: 22.09.2020
Tid: 12:30 - 14:30

Forfall meldes til postmottak@orland.kommune.no eller på telefon 72 51 40 00, for innkalling av varamedlemmer. Varamedlemmer møter kun ved spesiell innkalling.

Innkalling er sendt til:

Navn	Funksjon	Representerer
Emil Raaen	MEDL	ORG
Arild Risvik	LEDER	ORG
Magdele Presthus Johansen	MEDL	ORG
Marit Knutshaug Ervik	MEDL	ORG
Thomas Engen	MEDL	ORG
Ann-Berit Nervik	MEDL	FAG
Øyvind Wiger-Haraldsvik	NESTL	FAG
Silje Haave Hernes	MEDL	NSP
Tone Hellan	MEDL	UTD
Marianne Aune	MEDL	HVOMB

Vel møtt!

Arild Risvik
Leder

Saksnr	Innhold	Lukket
	Saker til behandling:	
PS 20/1	Godkjenning av rutiner for melding av avvik	

Orientering/drøfting

- Sykefravær v/Marianne Fjellheim-Adsen
 - Status ressursgruppe v/Marianne Fjellheim-Adsen
- Kvalitetssystem og Avvikssystem v/Per Erik Lyngstad
- Orientering om etablering av dialyse, overordnet organisering. Flytting av korttidsplasser til annet areal på ØMS, flytting av langtidsplasser til Bjugn Helsesenter. v/Marit K. Ervik
 - Arbeidsmiljøarbeid og organisering av arbeidet på avdeling v/Karen Rasch Aune
- Status prosjekt Helsehus v/Marit Ervik
- Orientering om plassering av ansatte i gamle Bjugn rådhus v/Thomas Engen
- Status Vernetjeneste v/Marianne Aune

Saker til behandling

PS 20/1 Godkjenning av rutiner for melding av avvik

SAKSFRAMLEGG

Saksnr	Utvalg	Møtedato
20/1	Arbeidsmiljøutvalget	22.09.2020

GODKJENNING AV RUTINER FOR MELDING AV AVVIK

Kommunedirektørens innstilling

1. Vedlagte forslag til Rutiner for avviksmelding godkjennes.
2. AMU tar orienteringen om det videre arbeid med kvalitetssystem og avvikssystem til etterretning.

Sakens bakgrunn og innhold

Vedlagt følger forslag til rutiner for melding av avvik. Avvikssystemet er en sentral del av kommunens HMS system og internkontrollsystem (kvalitetssystem) og bør derfor godkjennes i kommunens Arbeidsmiljøutvalg. Formålet med avvikssystemet er:

Gjennom avviksmeldinger og oppfølging skal vi;

- Sikre at brudd på lover, forskrifter, prosedyrer og rutiner ikke gjentar seg
- Forbedre prosedyrer og rutiner
- Registrere, håndtere og benytte avviksmeldinger i videre forbedringsaktiviteter
- Forebygge skader og ulykker

Forslag er utarbeidet av personaltjenesten og drøftet i Ressursgruppa for kvalitetssystemet og med de hovedtillitsvalgte.

Folkehelsevurdering

Et godt avvikssystem vil være et godt verktøy for bl.a. å forebygge ulykker og skader blant ansatte og brukere av kommunale tjenester. Avvikssystemet er derfor også et godt folkehelseiltak.

Administrasjonens vurdering

Viser til vedlagte presentasjon som vil bli gjennomgått i AMU sitt møte. Der viser vi til hvordan vi arbeider med kvalitetssystemet. Kvalitetssystemet omfatter også kommunens internkontrollsystem hvor bl.a. avvikssystemet er en sentral del.

Som det kommer frem av presentasjonen er dette et arbeid som vi både gjør gjennom Fosen samarbeidet og i egen kommune. I egen kommune har vi opprettet en «Ressursgruppe for kvalitetssystemet» som består av:

Per Erik Lyngstad – leder personaltjenesten
Karen Rasch Aune – helse og familie
Anne M. Risvik – oppvekst og utdanning
Helge Olden – Samfunnsutvikling og tekniske tjenester
Anna Størseth Lyngstad – Næring, Arbeid og kultur og velferdsteknologi
Torkil Østraat - Økonomi og finans
Grethe Jøssund – personvernombud
Brit Brevik – arkiv/dokumentforvaltning
Marianne Fjellheim-Adsen – HMS ansvarlig
Ann-Berit Nervik – Hovedtillitsvalgt Fagforbundet
Marianne Aune - Hovedverneombud

Medlemmene i Ressursgruppa er ansvarlig for å være pådriver for å få lagt ut dokument i kvalitetssystemet. Dette er nå utvidet til at de også er referansegruppa for planlegging av arbeidet og utvikling av verktøyene. Ressursgruppa er derfor utvidet med representant fra de hovedtillitsvalgte og verneombudene.

I arbeidet med avvikssystem har vi etablert et samarbeid med konsultentselskapet PWC som har avviket to workshops med ressursgruppa og kommunedirektørens ledergruppe. PWC er også tiltenkt en sentral rolle i presentasjon av avvikssystemet. Dette er planlagt gjennomført i totalt 3 workshops med totalt 110 deltakere. Målgruppa er ledere, tillitsvalgte og verneombud.

I Fosen samarbeidet har vi samarbeidet om anskaffelse av et digitalt system for å melde avvik, behandle avvik og få oversikt over avvik og trender gjennom rapportssystemet. Avtale ble inngått før sommeren med Kommuneforlaget og systemet skulle også leveres som app. Dvs. at avvik også kan meldes fra mobil. Fredag i forrige uke fikk vi beskjed om at Kommuneforlaget legger ned avvikssystemet. Vi må derfor, sammen med de øvrige Fosen kommunene, finne en ny leverandør. Vi håper dette ikke vil innebære vesentlig forsinkelse av prosessen med innføring av avvikssystemet. Dvs. vi planlegger fortsatt med at de forannevnte workshopene kan gjennomføres i oktober/november.

For AMU vil vi ganske snart også legge fram andre rutiner som henger sammen med avvikssystemet;

- Rutiner for varsling
- Rutiner for konflikthåndtering
- Rutiner for forebygging og oppfølging av vold og trusler

Vedlegg

- 1 Rutine Avviksmelding - oppdatert etter drøfting med de hovedtillitsvalgte
- 2 Kvalitetssystem nye Ørland - status - presentasjon tillitsvalgte sept 2020

Rutine - avviksmelding

Om dokumentet:

Vedtatt av AMU den 22.09.2020.

Hvem gjelder dette for:

Alle ansatte. Alle ansatte i Ørland kommune skal melde fra om avvik i avvikssystemet.

Formålet med rutinen:

Beskrive prosessen for melding av avvik og oppfølging av avviksmelding. Beskrive hva som menes med avvik.

Gjennom avviksmeldinger og oppfølging skal vi;

- Sikre at brudd på lover, forskrifter, prosedyrer og rutiner ikke gjentar seg
- Forbedre prosedyrer og rutiner
- Registrere, håndtere og benytte avviksmeldinger i videre forbedringsaktiviteter
- Forebygge skader og ulykker

Rutine for melding av avvik og forbedring skal sikre at:

- Ansatte er kjent med hvordan, til hvem og når en skal melde fra om avvik, nestenulykker, skader og forslag til forbedringer.
- Den som er ansvarlig blir gjort kjent med hendelsen, retter opp hendelsen, sikre at tiltak settes i gang for å hindre at hendelsen skjer igjen.

Definisjoner:

Avvik er mangel på oppfyllelse av krav i forhold til:

- Ikke oppfylt krav i lov, forskrift og eksterne retningslinjer (myndighetskrav)
- Ikke oppfylt interne rutiner, prosedyrer, retningslinjer og evt. standarder
- Ikke oppfylt individuelle vedtak
- Skader, nesten uhell, uønskede hendelser og uakseptable forhold

Avvikshåndtering handler å lære av feil og er ett av de viktigste og mest grunnleggende elementene i systematisk kvalitetsarbeid. Avvikshåndtering er systematisk registrering og behandling av uønskede hendelser, med formål om å forbedre praksis slik at alvorlige feil unngås.

Det kan være vanskelig å skille mellom varsling og avvik, da grensene er uklare/overlappende. Varsling benyttes ved **kritikkverdige forhold**. For eksempel hvis du opplever eller oppdager skadelige, uetiske eller straffbare hendelser som korrupsjon, mobbing, trusler eller seksuell trakassering.

I utgangspunktet er det ikke så viktig å vurdere om det er avvik eller varsling, det viktigste er å melde ifra. For mere informasjon om grensegangene, se veilederen avvik vs varsling vs driftsmelding vs klage.

Saksgang:

Den som oppdager hendelsen/avviket:

- Når en hendelse/avvik oppdages, skal det om mulig/nødvendig settes i gang oppretting for å begrense skadeomfang.
- Deretter registreres hendelsen i avvikssystemet. Alle avvik registrerer i kommunens elektroniske avvikssystem. Avvikssystemet er tilgjengelig i kommunens intranett og kvalitetssystem. For utfylling av avviksskjemaet – se egen brukerveileder.
- Avviksmelder som ber om tilbakemelding gis tilbakemelding fra avviksbehandler. Tilbakemelding dokumenteres i avvikssystemet, men kan også suppleres med muntlig informasjon.
- Avvik med konsekvens for pasient/bruker meldes både i avvikssystemet og i fagprogrammet.
- Driftsmeldinger bygg meldes i Famacweb

Avviksbehandler:

- Avviksbehandler er som hovedregel enhetsleder på det området avviket meldes. Den generelle regel er at avvik skal rettes opp på lavest mulige nivå . Dersom det dreier seg om vesentlige eller gjentatte avvik, og/eller det er avvik som det vil kreve betydelige ressurser å rette opp, skal avvik rapporteres til kommunedirektøren. Det er opp til kommunedirektøren å avgjøre om innmeldte avvik har slike konsekvenser at de bør meldes videre til politisk nivå.
- Avviksbehandler følger opp at nødvendige tiltak iverksettes og lukker avviket. Avviket skal ikke lukkes/avsluttes før avtalte tiltak er bekreftet gjennomført og eventuelle skademeldinger er sendt. Dette gjelder også for mottatte avvik fra eksterne utenfor Ørland Kommune.
- Avvikene behandles og dokumenteres i kommunens avvikssystem. Se egen brukerveiledning for behandle avvik.
- Avviksbehandler skal også vurdere om det skal gis melding til andre offentlige myndigheter (eks. datatilsynet ved brudd på personvernbestemmelsene, miljømyndigheter ved miljøavvik/forurensing).
- Dersom avvik ikke er lukket innen 2 uker gis epostmelding til overordnet leder. Endelig frist for lukking av avvik er 4 uker.
- Meldte avvik og avviksbehandligna arkiveres.

Rapporter

Fra avvikssystemet kan det tas ut rapporter av de ulike hendelsestypene som er registrert, se egen brukerveiledning. På den måten kan utvikling og trender for uønskede hendelser følges fortløpende, og forbedringsstrategier legges, prioriteres og budsjetteres



Kvalitetssystem nye Ørland

Status 01.09.20

Orden i eget hus — sitat Emil

Viktige elementer i Ørland kommunes internkontroll:

- Kontinuerlig forbedring skal prege alle arbeidsprosesser på alle nivåer i organisasjonen. Ledere har en viktig oppgave med å overføre det som fungerer bra til andre arbeidsprosesser eller andre enheter i organisasjonen. **I tillegg må ledere sette søkelys på det som ikke fungerer bra for å kunne analysere årsaker, lære av feilene og iverksette forbedringstiltak.**

Kvalitetssystem = internkontrollsystem

Formålet med en overordnet internkontroll er å etablere systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med gjeldende **regelverkskrav**.

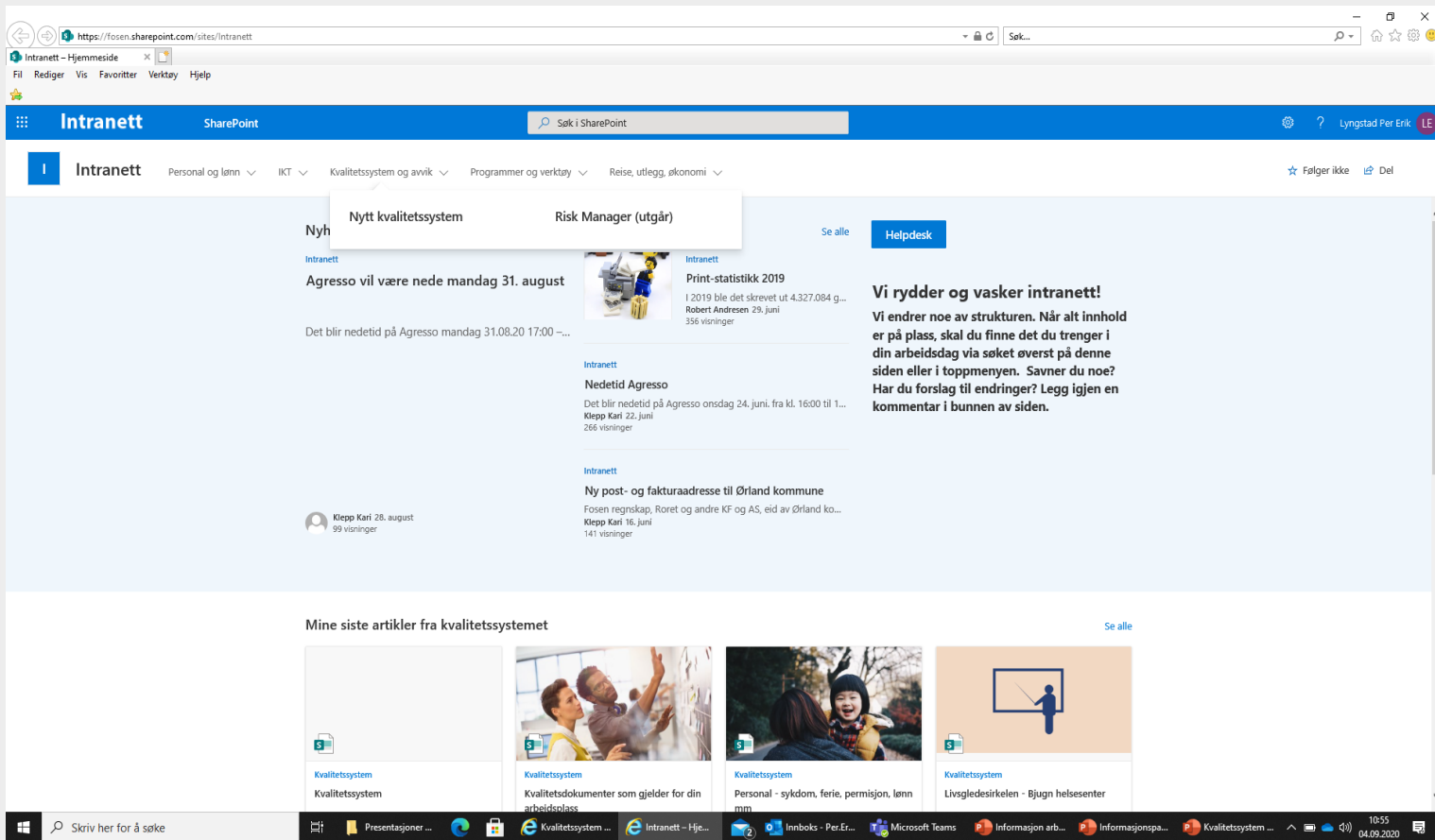
Kvalitetssystem – hva skal vi ha på plass?

Noen stikkord:

- Prosedyrer og rutinebeskrivelser – «sånn gjør vi det».
- Ulike styringsdokument – bl.a. personalpolitiske retningslinjer, reglement, politisk vedtatte mål og planer
- Organisering og myndighet – hvem har ansvar for hva.
- Risikovurdering.

- Som en sentral del av kvalitetssystemet – rutiner og verktøy for melding av avvik og varsling.
- Avvikssystemet viktigst ift. utvikling av tjenestene
- Verktøyene utvikles i Fosen regi men innholdet i egen regi

Intranett – portalen for informasjon til ansatte?

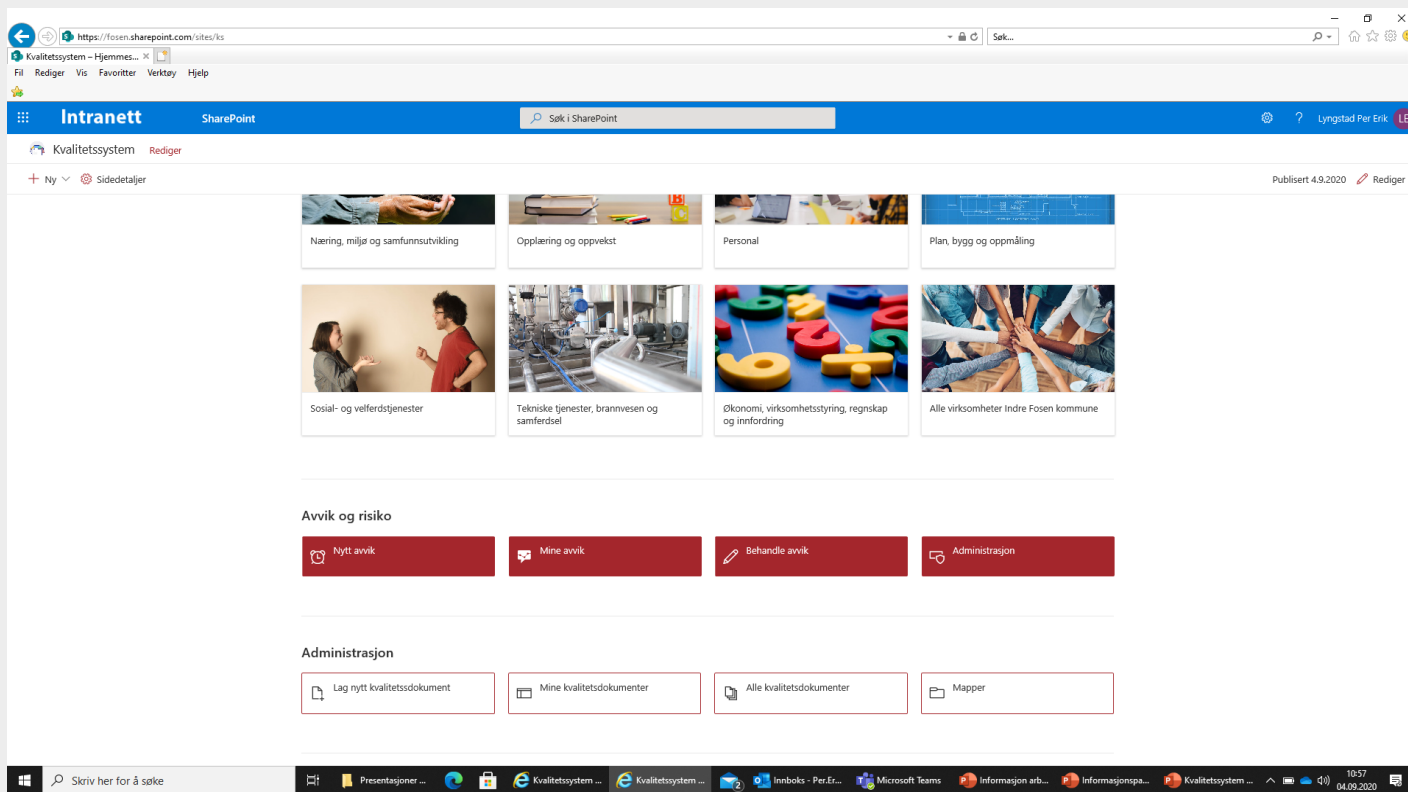


The screenshot shows the Ørland Kommune Intranett portal, a SharePoint site. The browser address bar shows the URL <https://fosen.sharepoint.com/sites/Intranett>. The page has a blue header with the "Intranett" title and a search bar. Below the header, there are navigation links for "Personal og lønn", "IKT", "Kvalitetssystem og avvik", "Programmer og verktøy", and "Reise, utlegg, økonomi". The main content area features several news items:

- Nytt kvalitetssystem**: A new quality system announcement.
- Risk Manager (utgår)**: A notice about the Risk Manager tool being discontinued.
- Agresso vil være nede mandag 31. august**: A notice about the Agresso system being down on Monday, August 31st.
- Print-statistikk 2019**: A notice about the 2019 print statistics.
- Nedetid Agresso**: A notice about the Agresso system being down on Wednesday, June 24th.
- Ny post- og fakturaadresse til Ørland kommune**: A notice about a new postal and invoice address for Ørland Municipality.

At the bottom of the page, there is a section titled "Mine siste artikler fra kvalitetssystemet" (My latest articles from the quality system) with four article thumbnails. The taskbar at the bottom shows various open applications, including PowerPoint, Internet Explorer, and Microsoft Teams.

Kvalitetssystemet – alle interne styrende dokument og avvikssystemet



https://fosen.sharepoint.com/sites/ks

Kvalitetssystem – Hjemmes... x

Fil Rediger Vis Favoritter Verktøy Hjelp

Intranett SharePoint

Søk i SharePoint

Kvalitetssystem Rediger

+ Ny Sidedetaljer

Publisert 4.9.2020 Rediger

Næring, miljø og samfunnsutvikling

Opplæring og oppvekst

Personal

Plan, bygg og oppmåling

Sosial- og velferdstjenester

Tekniske tjenester, brannvesen og samferdsel

Økonomi, virksomhetsstyring, regnskap og innføring

Alle virksomheter Indre Fosen kommune

Avvik og risiko

Nytt avvik

Mine avvik

Behandle avvik

Administrasjon

Administrasjon

Lag nytt kvalitetsdokument

Mine kvalitetsdokumenter

Alle kvalitetsdokumenter

Mapper

Skriv her for å søke

Presentasjoner ...

Kvalitetssystem ...

Kvalitetssystem ...

Innboks - Per.E...

Microsoft Teams

Informasjon arb...

Informasjonspa...

Kvalitetssystem ...

10:57 04.09.2020

Organisering av arbeidet:

Faggrupper i Fosen – en for kvalitetssystemet og en for intranettet. Samarbeider med Fosen IKT og digitaliseringsrådgiver.

Ressursgruppe Ørland opprettet – i utgangspunktet tenkt som pådrivere i å legge ut dokument i kvalitetssystemet, men utvidet med tillitsvalgt og hovedverneombud. Brukes også som referansegruppe i arbeidet avvik, varsling og innhold i internkontrollsystemet

Personaltjenesten faglig ansvarlig for det videre arbeid med kvalitetssystemet/internkontrollsystemet.

Kvalitetssystem – hva er vi i gang med? Fosen samarbeidet:

- Bygge struktur og funksjonalitet i **intranettet** – men innhold må vi levere selv.
- Bygge struktur og funksjonalitet i **kvalitetssystemet** – men innhold må vi levere selv. Indre Fosen testfase ut september.
- **Avvikssystem.** System for elektronisk melding og behandling av avvik. Men det viktigste gjenstår – innarbeide «positiv avvikskultur» Avtale inngått med Kommuneforlaget. Teknisk klart til bruk. Fredag brev om at de avvikler sitt produkt fra 01.01.2021
- **Fortsatt testing av kvalitetssystemet.**
- **Ny leverandør av avvikssystem**
- **Utfordring – skolene med sin egen plattform – kan bli noe senere påkoblet**

Kvalitetssystem – hva er vi i gang med? Egen regi:

- Kontinuerlig utarbeide og få vedtatt styringsdokument og rutiner/prosedyrer. **ALLE – i regi av enhetene/sektorene**
- Kontinuerlig legge ut forannevnte dokument i kvalitetssystemet. **ALLE – i regi av ressursgruppe men flere må komme i gang. Lære opp flere.**
- **Rutine avvik** drøftet i ressursgruppa, drøftes nå med tillitsvalgte og vedtas i AMU 22.09.20.
- **Varslingsrutinene** – samme saksgang eget drøftingsmøte og vedtas selvsagt i senere AMU.
- Også noen andre støttedokument må utarbeides og vedtas i AMU (personkonflikt, vold/trusler, m.m.)
- **Utrulling av avvikssystemet og kvalitetssystemet.** Prosess med ledere, tillitsvalgte og verneombud – opplæring i verktøy, rutiner og holdninger. Tre workshops inndelt sektorvis med totalt 110 deltakere. Oktober- november?

Eksempel på tidsplan og diskusjoner i de tre workshopene

Tidsbruk	Tema	Hensikt
Ca. 15 min	Innledning om kvalitets- og avvikssystem og kommunens målsettinger og satsinger. Om prosessen fra nåsituasjon til ønsket situasjon - vårt felles ansvar	Etablere forståelse for hva dette handler om og hvorfor deltakerne har en rolle i innføring av avvikssystemet
15 min	<i>Diskusjon 1: Hvordan jobber vi i dag?</i> Hvilke mangler, feil, forbedringsbehov erfarer vi i det daglige hos oss? Hvilke av disse er mulige å unngå? Hvordan kan vi unngå det?	Skape forståelse for at dette handler om det vi allerede gjør i jobben, og om å skape forbedringer for brukere, innbyggere og ansatte. Hver gruppe bruker tavle og post-it lapper. Kjøreregler: alle må si 2 ting!
15 min	Presentasjon av avvikssystemet, hvordan avvik meldes, hvilke oversikter som gis, roller, fordeling av oppgaver m.m.	Få god kjennskap til systemet, se at det er enkelt å bruke
Pause		
15 min	Presentere eksempler på avvik og varsler, og planlagt prosess for å følge opp og utvikle læring og forbedring av avvikene	Få noen "knagger" og felles begreper omkring avvikssystemet
15 + 15 min	<i>Diskusjon 2: Hvordan kan avvikssystemet være nyttig på arbeidsplassen vår?</i> <i>Diskusjon 3: Hva er dilemmaer og barrierer vi vil møte på hos oss?</i>	Sortere post-it lapper fra diskusjonen før pausen om typiske hendelser og opplevelser som vi ønsker å få meldt inn som avvik, for å kunne gjøre forbedringer. Få opp mulig motstand og barrierer på egen arbeidsplass.
15 min	Dele erfaringer fra gruppearbeidet i plenum	Høre hva de andre gruppene har diskutert