

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 avviksbehandlinga 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