

# Hva er avvik ? – hva er varsling ? - veileder

## **Formål med veilederen:**

Supplement til rutiner for avviksmelding og varslingsrutiner. Beskriver mere utfyllende hva som skal meldes som avvik og når det skal varsles.

Utarbeidet av personaltjenesten.

## **Bakgrunn og lovhjemmel for melding av avvik og varslingsrutiner:**

- Alle ansatte er ansvarlig og har rett til å rapportere avvik og varsle om kritikkverdige forhold. jfr Arbeidsmiljøloven §2-4 og §2-5, «Varsling om kritikkverdige forhold i virksomheten»
- Internkontrollforskriften § 5 «Rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav».

## **Arbeidstilsynet skriver:**

Lova krev at arbeidsgivaren har oppretta eit system for å handtere avvik. God avvikshandtering dreier seg om å finne ut kva som er skjedd, kvifor det skjedde, rette opp tilhøvet og sørge for at det ikkje skjer igjen. Dette kan bidra til

- at verksemda når måla sine
- å hindre at dei samme avvika skjer gong på gong
- å redusere risikoen for uønskete hendingar
- eit sikrare arbeidsmiljø og eit betre ytre miljø

## **Hva er AVVVIK ?**

Et avvik defineres som en feil eller mangel ved oppfyllelse av krav som er satt til innhold og utførelse av de oppgaver og tjenester, internt eller eksternt, som vi alle utfører, f.eks. avtalt leveranse, interne prosedyrer, overholdelse av lov- og forskriftskrav m.m..

Holdepunkter for vurdering av når et avvik bør/skal meldes, vil være følgende:

- brudd på lover-, forskrifter eller rutiner/prosedyrer.
- brudd på rutiner/planer som gir helse- og ulykkesfare i arbeidssituasjoner. Også nestenulykker skal meldes som avvik
- brudd på rutiner som gir betydelige økonomiske og materielle konsekvenser

**Avvik er altså mangel på oppfyllelse av krav.** Dette kan få konsekvenser for blant annet:

- tjenesteproduksjon
- arbeidsmiljø,
- liv og helse
- miljø, materiell
- informasjon
- personvern
- omdømme
- økonomi
- annet

**Eksempler på ulke avvikskategorier finner du som valgmulighet i digitalt avvikssystem.**

### **Noen eksempler på hva er avvik:**

Et eksempel på hvordan en skiller en driftshendelse fra et avvik: Et utagerende barn/elev må aldri beskrives som avvik. Det oppstår avvik dersom opplegget eller rutinene rundt barnet/eleven ikke fungerer.

Når ei rute er knust på en skole, er dette en hendelse som ikke skal meldes gjennom avvikssystemet. Det skal meldes direkte til vedkommende driftsansvarlige. Hvis ruta ikke er kommet på plass innen den tid som er definert i driftsinstruksen, blir det et avvik som kan meldes i avvikssystemet. Da er det blitt et regelbrudd.

Har du feil på din pc, ringer du til it-brukerhjelp. Hvis du ikke får hjelp eller de ikke løser problemet innen rimelig tid, vil dette være et avvik og skal meldes i avviks- og forbedringssystemet.

Kommunen ønsker at meldingsterskelen skal være lav, men til sist er det den enkelte medarbeiders kvalifiserte skjønn som avgjør. Avvik skal søkes løst på lavest mulig nivå i organisasjonen. Melding av personlige feil/avvik skal ikke medføre direkte reaksjon mot den enkelte, men vedkommende må, i likhet med andre, forholde seg til de korrigerende tiltak som iverksettes.

En medarbeider faller på isen utenfor inngangsdøra til arbeidsplassen og brekker beinet. Hva er avviket?

I dette tilfellet er det lett å si at avviket er at medarbeideren brakk beinet. Riktignok er det en uønsket hending at en medarbeider brekker beinet, men er det ett avvik?

Når de vurderer kva som er avvik, må de stille spørsmålet «hvorfor gikk det galt?»

I dette eksemplet er avviket at kommunen ikke hadde fulgt rutinene for å strø glatte atkomstveger. Avviket kan for eksempel meldes slik:  
«Rutina for sikring mot glatt føre var ikke fulgt. Atkomstvegen til sykehjemmet var ikke strødd fredag den 13. januar 2018.»

I all avvikshandtering må du stille spørsmålet «hvorfor»?». Det må til for å finne den egentlige, årsaken grunnen til hendelsen, og ikke bare hva som vart resultatet av avviket.

### **Hva er VARSLING?**

Varsling er å si ifra om **kritikkverdige forhold** på arbeidsplassen. Før varsling skjer, bør forholdet være forsøkt tatt opp internt.

Varslingen bør være motivert ut fra et ønske om å forbedre situasjonen på arbeidsplassen, opplyse innbyggerne om forholdene ved virksomheten, eller fremme brukernes, virksomhetens eller samfunnets interesser. Fremgangsmåten ved varsling må være forsvarlig. Det vil normalt være forsvarlig å varsle i tråd med kommunens interne rutiner.

Kritikkverdige forhold skal varsles, følgende handlinger er kritikkverdige:

- Kriminelle, altså ulovlige
- Forhold som kan medføre fare for liv og helse
- Mobbing og trakassering

- Korrupsjon
- Maktmisbruk
- Diskriminering
- Brudd på taushetsplikt
- Mislighold av lovbestemt forbud eller påbud
- Brudd på kommunens etiske retningslinjer
- Brudd på tydelige rutiner/politiske retningslinjer som er nedfelt i skriftlige dokumenter som er gjort kjent for ansatte og ledelsen.
- Brudd med alminnelige etiske standarder i samfunnet

Avvik som ikke følges opp og som derfor ikke lukkes kan imidlertid bli et kritikkverdig forhold også etter arbeidsmiljølovens definisjon og skal da varsles gjennom kommunens varslingskanaler.

Oversikten er ikke uttømmende.

Selv om definisjonen av kritikkverdige forhold favner bredt, er det en del forhold som ikke automatisk faller inn under varslingsreglene.

Ytringer om forhold som kun gjelder arbeidstakerens eget arbeidsforhold, regnes ikke som varsling med mindre det er omfattet av arbeidsmiljøloven § 2 A-1 (2). Det vil ofte være ulike meninger om beslutninger som fattes, enten det handler om budsjettfordeling, ansettelse, faglige prioriteringer eller vedtak med hjemmel i lov og regelverk. Å gi uttrykk for slik uenighet regnes ikke som varsling. I utgangspunktet vil heller ikke personkonflikter regnes som varsling, men håndteres etter egne rutiner for konflikthåndtering. Dette kan gjelde misnøye med lønn, arbeidsmengde og fordeling av arbeidsoppgaver, personalkonflikter, faglig uenighet og personlige avtaleforhold. Det kan også gjelde forhold som arbeidstaker mener er kritikkverdig ut fra egen politisk eller etisk overbevisning, moralske ytringer og ytringer om generell misnøye på arbeidsplassen.

Ofte kan det være faglig og skjønnsmessig uenighet om det foreligger brudd på rettsregler eller ikke. En sak som for eksempel starter som faglig uenighet, kan vise seg å dreie seg om et kritikkverdig forhold.