





UTDANNINGS
FORBUNDET

Avviksrapportering kvalitetssikring

For å sikre en faglig forsvarlig tjeneste

Utdanningsforbundet 31.oktober 23

- Hva skal man skrive avvik på? HMS? Kvalitet?
- Hvorfor er det så viktig å melde avvik?
- Når skal man få tid til å skrive avvik?



NORSK SYKEPLEIERFORBUND



Vår lojalitet ligger hos barnehagebarn og studenter. Vi har derfor en rett og plikt til å varsle om kritikkverdige forhold og rammevilkår som skaper faglig og etisk uforsvarlige tilstander. Det må skapes en kultur...

En av fire lærere i grunnskolen utsettes for vold og trusler

Vold og trusler, alvorlige konflikter og høye emosjonelle krav er noen av utfordringene som lærere, viser undersøkelsen...

og mistrivsel - skolen gjøre?

En av tre barnehagelærere sier de vurderer å slutte i jobben i løpet av ett til tre år. De barnehageansatte mener det er for få ansatte på for mange barn.

Hva er et avvik?

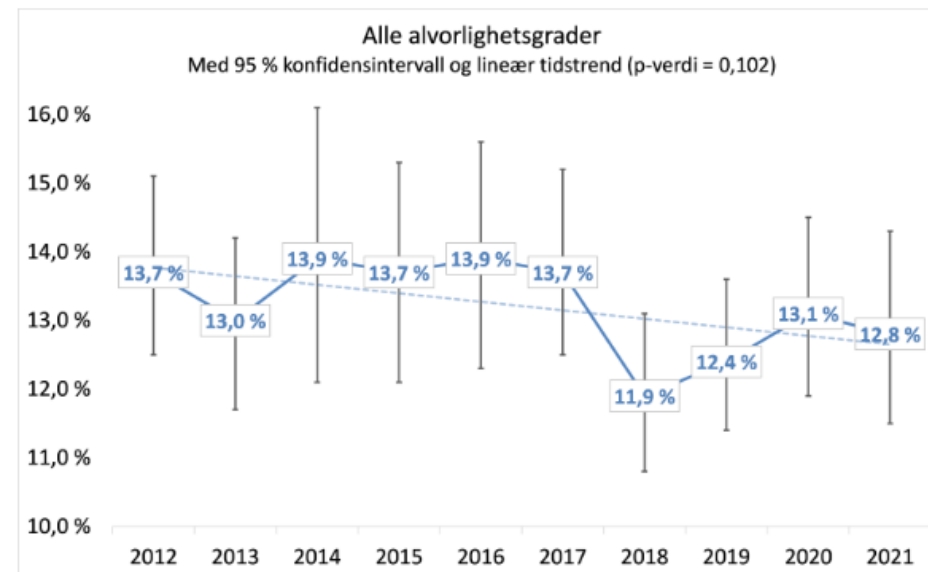
- Alt som går galt, eller som kunne gått galt



Sikkerhet: Vårt mål er null skader

Sikkerheten og tryggheten til våre medarbeidere, og integriteten til vår virksomhet, har høyeste prioritet. Vi mener at alle ulykker knyttet til mennesker, miljø og eiendeler kan forebygges.

- Helsevesenet har dårligere sikkerhetskultur enn petroleumsnæringen. Både på HMS og skader på maskiner og utstyr
- Det er anslått at 2 000 personer mister livet hvert år ved norske sykehus pga svak pasientsikkerhet, og alt for mange pasienter opplever uønskede hendelser.



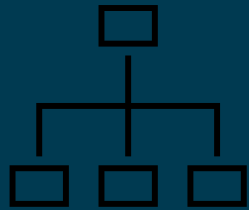
Andel sykehusopphold med minst én pasientskade for samlekategorien E-I, med 95 % konfidensintervall og lineær tidstrend for perioden 2012-2021

Fem prinsipper for godt sikkerhetsarbeid

- 1. Det er normalt å gjøre feil
- 2. Skyld løser ingenting
- 3. Læring er nøkkelen til forbedring
- 4. Omstendigheter former adferd
- 5. Hvordan ledere responderer betyr mye



Omstendigheter former adferd: eksempler på feilfeller



- Uklare roller og ansvar
- Målkonflikter
- Dårlig kommunikasjon
- For lav bemanning
- Dårlig ressursstyring
- Arbeidsorganisering
- Profesjonsstrid



- Ukjente oppgaver
- Uforutsigbare opppgaver
- Komplekse oppgaver
- Dårlig tid
- Repetitive oppgaver

Omstendigheter former adferd: eksempler på feilfeller



- Feil på utstyr
- Dårlig kommunikasjon
- Uklare instruksjoner
- Uegnet verktøy
- Vanskelig adgang
- Støy, lysforhold temperatur, luftkvalitet.



- Manglende opplæring/kompetanse
- Mangel på erfaring
- Mangel på hvile
- Stress
- Helseproblemer

Avvik er gull i en forbedringskultur

Hvorfor er avviksmeldinger viktig for forbedring?

- Identifiserer risikoer og uønskede hendelser
- Læring og forbedring
- Pasientsikkerhet
- Dokumentasjon
- Styring og ressursallokering.
- «Ansvars plassering»
- God HMS kultur vil lønne seg av flere årsaker, blant annet:
 - Sykefravær reduseres
 - Bedre kvalitet på tjenestene
 - Forebygging av arbeidsulykker og utbrenthet
 - Styrking av sikkerhet for mottaker av tjenesten.
 - Bedre kommunikasjon og samhandling

Et eksempel på hvor viktig det er å melde avvik:

Ansatte hadde
varslet om
underbemanning
114 ganger det året
dødsfallet skjedde (i
oktober.)

Fylkeslegens
konklusjon:
Systemsvikt

Når hadde
sykepleiere tid til å
skrive avvik når de
var
underbemannet??

Daniel (43) døde på akuttmottaket: – Der skjedde det vi advarte om



UROLIG TID: De hadde varslet 114 ganger før dødsfallet, forteller verneombud Hans Fredrik Iversen. Her på traumerommet sammen med plassstillitsvalgt Anita Hatlevik. Foto: Marit Fonn

Registrer og håndter avvik

Å registrere uønskede hendelser (avvik) er viktig for å avdekke, rette opp og forebygge- og dokumentere for å lære.

Dette kan bidra til

- At målene for virksomheten blir nådd
- Å hindre at de samme avvikene skjer gang på gang- FORBEDRING
- Å redusere risikoen for uønskede hendelser.
- Et sikrere arbeidsmiljø
- Bedre psykososialt arbeidsmiljø – når vi har snakket om på arbeidsplassen hva som er god standard «hos oss».
- For bedrift og samfunn: Høyere produktivitet gjennom mindre sykefravær

Registrer og håndter avvik

Loven krever at arbeidsgiveren har opprettet et system for å håndtere avvik.

Å redusere risikoen for uønskede hendelser.

Dette kan bidra til

- At målene for virksomheten blir oppnådd
- Å hindre at de samme feilene oppstår på gang på gang.

**Har du fått
opplæring i
avvikssystemet?**

Har dere system for fast gjennomgang av avvik (AMU) på hver arbeidsplass?

Å skape et trygt arbeidsmiljø

Å skape et trygt psykososialt arbeidsmiljø – når vi snakket om på arbeidsplassen hva som er god standard «hos oss».

- For bedrift og samfunn: Høyere produktivitet gjennom mindre sykefravær

Uforsvarlige eller uønskede forhold forhold, hva gjør du?

Uønskede hendelser, nestenhendelser, feil og avvik kan skje overalt i arbeidslivet. Når du opplever enkelthendelser bør du:

- Vurdere hva du selv kan gjøre for å rette opp i situasjonen der og da
- Meld avvik- for å dokumentere- og for å lære andre i samme situasjon/unngå situasjonen.
- Ta det opp med kolleger og leder, tillitsvalgt og verneombud.
- Det er viktig med åpenhet om at feil kan skje, at vi må lære av dem, og ha en god meldekultur.
- Det skal være trygt å si ifra om avvik, feil og nesten -hendelser samt kritikkverdige forhold.
- Ved uønskede hendelser, sørge for god oppfølging av de involverte.

HMS Avvik

- Aml §1-1 Formålsparagrafen:

Lovens formål er å **sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfull arbeidssituasjon.**

Aml §4-1 Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd.

- Ta kontakt med verneombud (HMS)
- Skriv avviket så nær opp til hendelsen som mulig – forskyv om mulig andre oppgaver.
- Obs. Yrkesskadeerstatning og forsikringer!

HMS Avvik

- Aml §1-1 Formålsparagrafen:

Lovens formål er å **sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfull arbeidssituasjon.**

Aml §4-1 Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd.

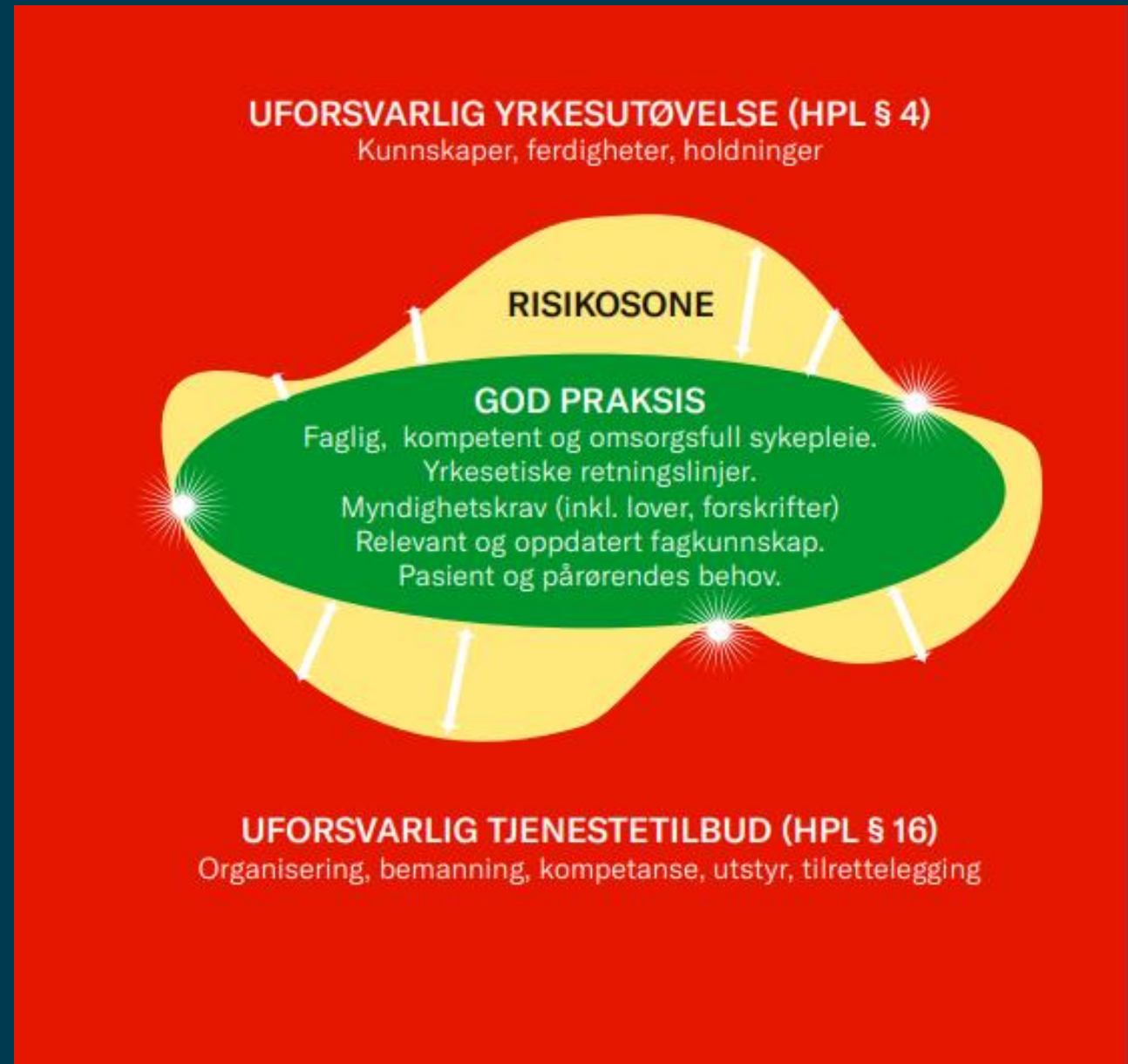
- Ta kontakt med verneombud (HMS)
- Skriv avviket så nær opp til hendelsen som mulig – forskyv om mulig andre oppgaver.
- Obs. Yrkesskadeerstatning og forsikringer!
- Det skal skrives avvik både på **HMS og kvalitet!** Ikke ønskelig å si at det ene er viktigere enn det andre.

Avvik på kvalitet

- Snakk sammen på arbeidsplassen!
Leder tillitsvalgte VO og ansatte
- Hvilke lover styrer vår yrkesutøvelse?
Eksempler
- Hva er beste praksis- og hva er god praksis hos oss?

Eksempler

- Det er godt for alle å være trygg i sin yrkesutøvelse- at man har øvelse i å se om man er i den «grønne-gule eller røde sonen»

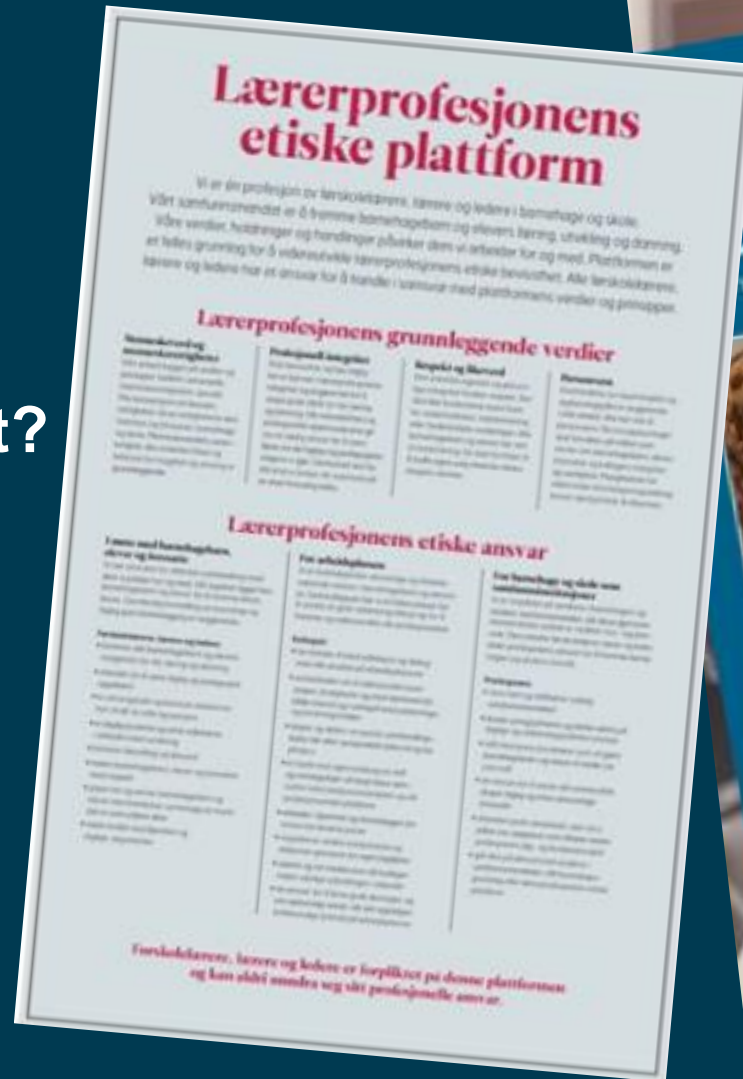


Hva ligger i kvalitetsbegrepet?

- Juridisk norm
- Faglig norm
- Etisk norm

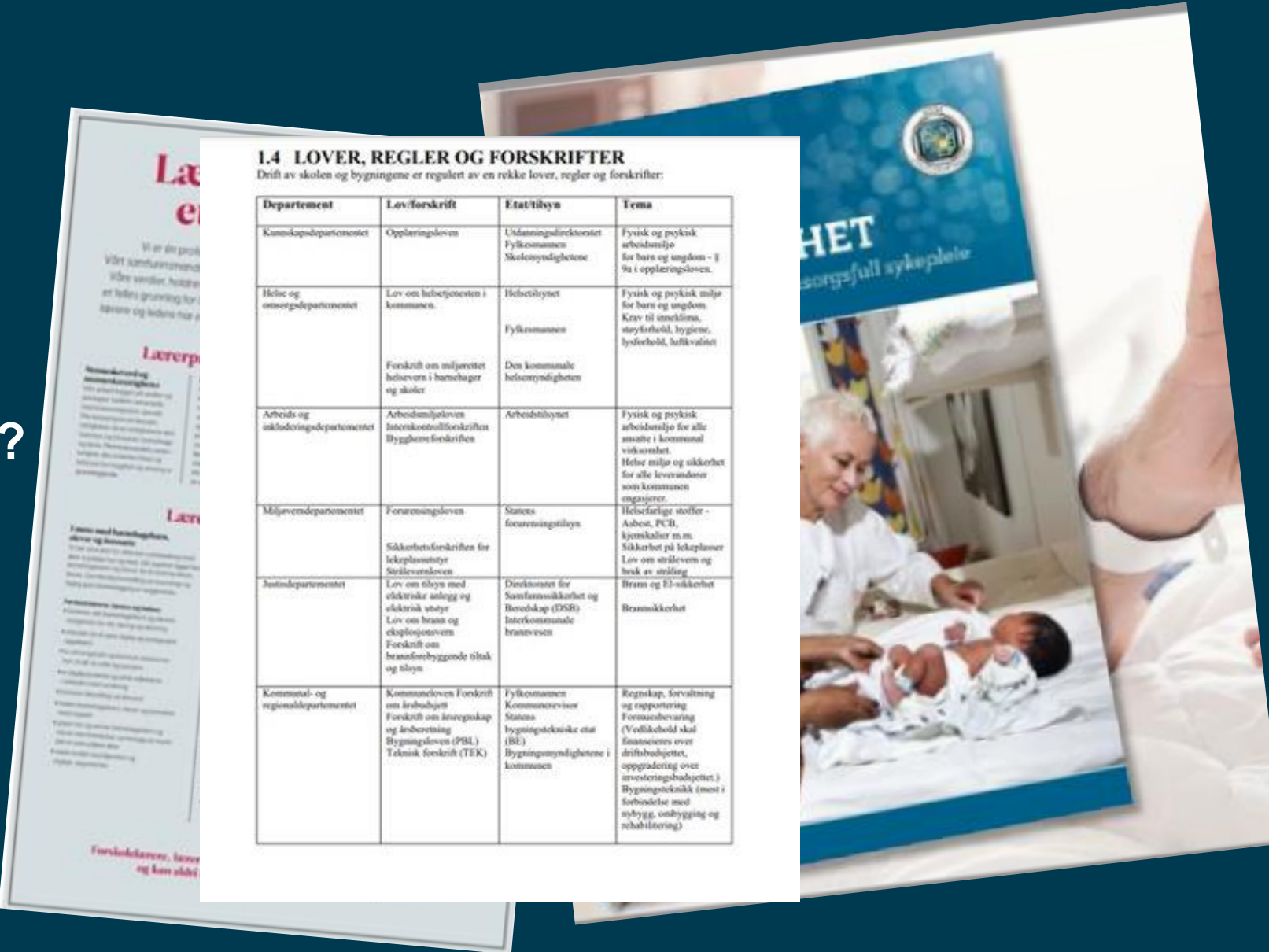


NORSK SYKEPLEIERFORBUND



Hva ligger i kvalitetsbegrepet?

- Juridisk norm
- Faglig norm
- Etisk norm



Hva ligger i kvalitetsbegrepet

- **Juridisk norm**
Faglig norm
Etisk norm



NORSK SYKEPLEIERFORBUND



Når skal man få tid til å skrive avvik?

- Når skal avviket skrives?
- Skriv avviket så nær opp til hendelsen som mulig.
- Men når?? Det er jo TIDEN det skorter på....
- Øvelse gjør at det går fortere...
- Vær konkret.

Utdanningsforbundet varsler bemanningskrise i barnehagene

En av tre barnehagelærere sier de vurderer å slutte i jobben i løpet av ett til tre år. De barnehageansatte mener det er for få ansatte på for mange barn.

NTB

Bemanningen er for lav, og arbeidspresset for høyt, mener barnehagelærerne. Det kommer fram i en medlemsundersøkelse blant 4600 barnehagelærere i Utdanningsforbundet.

– Mange steder drives barnehagene på en måte som bryter med loven på grunn av dårlig bemanning, sier leder Steffensen. Lærerne for å oppfylle dagen: at folk forlater yrkeslivet før det er krise, sier leder Steffensen. NRK.



Lærere utsatt for vold: – Føler det ikke er trygt å være på jobb

Flere lærere fikk skader etter å ha gått imellom elever i slåsskamp i Sarpsborg. Nå krever Utdanningsforbundet at det må gis bedre opplæring.

MER OM



Hvordan fungere avvikshåndteringen i deres tillitsvalgt område?

- Systemer for å melde avvik?
- Kultur for avvik?
- Systemer for å involvere TV og VO?
- Fast gjennomgang av avvik?
- Hva skjer når avvikene ikke følges opp?

Hvordan registrere hendelser og skader

Å registrere uønskede hendelser (avvik) er viktig for å avdekke, rette opp og forebygge vold og trusler i skoler og barnehager, og dokumentere for å kunne lære. Dette er arbeidsgivers ansvar.

Vold og trusler på jobben

Råd for kritiske situasjoner

Fem trinn til trygt arbeidsmiljø

Roller og ansvar: Sjekkliste for arbeidsplassene

Hvordan løse disse situasjonene?

Dette sier loven om vold og trusler



Tillitsvalgt og verneombud må etterspørre avviksrutiner og bidra til å gjøre disse kjent for alle på arbeidsplassen.

Arbeidstaker har plikt til straks å melde fra om avvik eller mangler på arbeidsplassen. Alle hendelser som innebærer brudd på lovverket, blir regnet som avvik.

Alle arbeidsplasser skal ha et system for å melde avvik og disse rutinene skal være kjent for alle på arbeidsplassen.



Det er ikke skaden som er avviket – det er årsaken til skaden som skal registreres som avvik.

Samtidig som avvik meldes, må en registrere skader i tilfelle yrkesskadeerstatning/forsikringer.

Arbeidsmiljø

Læringsmiljø

Når medlemmer og tillitsvalgte opplever at ytringsfriheten og lojalitetsplikten kommer i konflikt

Bruk avvikssystemene

Gå tjenestevei

Be om råd/hjelp og bistand fra
din organisasjon

Varsle



Si ifra!

Lojalitetsplikt vs. ytringsfrihet

Lojalitetsplikten i arbeidsforhold kan sette grenser for en ansatts rett til å ytre seg offentlig.

Lojalitetsplikten går ut på å fremme arbeidsgivers interesser og avstå fra å opptre slik at disse interessene skades.

Utgangspunktet er at arbeidsgiver ikke kan reagere på ansattes ytringer, med mindre det foreligger en åpenbar risiko for skade på arbeidsgiverens legitime og saklige interesser. Det er arbeidsgiver som har bevisbyrden.

Det må foretas en konkret avveining mellom hensynene bak lojalitetsplikten og hensynene bak ytringsfrihet. Sistnevnte må tillegges stor vekt i denne avveiningen.

Det må også tas hensyn til at ytringsfriheten er en grunnlovsfestet rettighet som nyter et sterkt vern, mens lojalitetsplikt er ulovfestet.

To typer ansvar nært knyttet til hverandre

- Helsepersonells individuelle ansvar – det enkelte helsepersonells selvstendige ansvar for forsvarlig yrkesutøvelse (Helsepersonelloven § 4)
- Arbeidsgivers/leders systemansvar – arbeidsgiver og leders ansvar for å legge forholdene til rette slik at det er mulig å utøve forsvarlig virksomhet. (Helse- og omsorgstjenesteloven § 4.1
Spesialisthelsetjenesteloven § 2.2 og Helsepersonelloven § 16)





- I vår sektor har vi enda en (lang) vei å gå mht til bruk av avviksmeldinger – både på HMS og kvalitet.
- Usikkerheten blant våre medlemmer er bla.a;
- - Hva kan vi skrive avvik på? (her tror jeg kanskje at hovedutfordringen er på kvalitetsavvik.)
- - Når skal vi få tid til å skrive avvik?
-
- Vi har nok en oppfatning av at dette fungere veldig bra innen helsesektoren.
- - Stemmer det?
- - Hva skrives det avvik på? HMS? Kvalitet?
- - Når (tidspunkt) skriver ansatte avvik?
-