

# Rutiner for behandling av avvik i Arendal kommune

Rutiner for behandling av avvik i Arendal kommune (sharepoint.com)

## 1. Hensikt

Hensikten med disse retningslinjene er å klargjøre ansvar, myndighet og framgangsmåte ved behandling av avvik. Videre skal retningslinjene bidra til ensartet praksis ved avviksbehandling i hele kommunen. Bystyret vedtok i januar 2017 «Kvalitetsstyring i Arendal kommune» som setter fokus på at vi skal skape en lærings- og forbedringskultur i våre tjenester. Som et ledd i dette arbeidet skal vi fokusere på forbedring – både i HMS og kvalitet i alle tjenester. Alle ansatte i Arendal kommune skal melde både HMS- og kvalitetsavvik. For å skape kultur for å melde avvik må temaet settes på dagsorden i personalmøtene. HMS-utvalget har en viktig rolle i arbeidet for å få til læring og forbedring.

## 2. Gradering av avvik

Lav –grønn farge

Middels –gul farge

Høy –rød farge

Høy alvorlighetsgrad, hvor det er fare for liv og helse, skal muntlig formidles umiddelbart til nærmeste leder/enhetsleder/rådmann i tillegg til avviksmelding.

## 3. Retningslinjer for arkivering

Avvik som meldes og behandles i QM-pluss blir liggende i systemet under arkivfanen. Her finner du det meldte avviket og behandlingen. Noen avvik har et innhold som krever særskilt saksbehandling. Denne behandlingen må foretas i andre saksbehandlingssystem/ fagsystem for eksempel Gericca –oppfølging av en bruker, Public 360 –når et avvik kan knyttes til en oppfølging av ansatt/ personalsak. Alle ledere er ansvarlig for å behandle avvik innen sitt ansvarsområde.

## 4. Ansvar og myndighet

Arbeidstaker:

- Enhver som oppdager avvik, har rett og plikt til å melde avviket via kommunens system for avvikshåndtering.
- Ved skade og uhell er det viktigste å begrense skadens omfang og konsekvensene; først og fremst formennesker, dernest formateriell.

Verneombud og tillitsvalgte:

- Verneombud og tillitsvalgte kan til enhver tid be om innsyn i avvikene for sitt verneområde
- Være pådriver for å drøfte avvik i HMS-utvalget

Nærmeste leder:

- Har ansvar for å gi beskjed til overordnet leder hvis han kan være inhabil når avviket skal behandles. Dette kan være aktuelt hvis avviket handler om forhold ved lederen

selv. Det er overordnet leder som må vurdere om nærmeste leder er inhabil når avviket skal behandles.

- Alle ledere er ansvarlig for å behandle avvik innen sitt ansvarsområde snarest og innen 14 dager. I sommerferien settes behandlingsfristen til 4 uker.
- Skal iverksette korrigerende tiltak/lukke avvik og gi tilbakemelding til melder.
- Når leder ikke kan lukke avviket av ulike årsaker, for eksempel manglende myndighet eller manglende økonomisk handlingsrom skal nærmeste leder sende avviket videre til neste ledernivå og gi tilbakemelding til melder.
- Skal rapportere avvik hvert tertial til enhetsleder. Har ansvaret for at avvikene drøftes i HMS –utvalget.
- Skal overføre arkivverdig materiale til Public 360.

Enhetsleder og kommunalsjef:

- Har ansvar for at avvikene drøftes i HMS –utvalg.
- Skal iverksette korrigerende tiltak/lukke avvik og gi tilbakemelding til melder.
- Rapporterer avvik hvert tertial/årsrapport.
- Enkelte meget alvorlige avvik skal alltid meldes videre til eksterne instanser. Disse avvikene skal sendes til rådmann for videre behandling og utsendelse. Se egne særlover.
- Skal overføre arkivverdig materiale til Public 360.

Rådmann:

- Skal påse at det sendes melding til eksterne instanser når det er påkrevd/aktuelt.
- Skal påse at avviksrapport/melding behandles i nødvendige fora.
- Har myndighet til å vedta korrigerende tiltak i en eller flere enheter eller for hele kommunen.

Versjonshistorikk: Vedtatt av AMU 9.1.2019 Revidert ved innføring av nytt avvikssystem, QMpluss februar 2020

## Avvikssystem Farsund kommunale barnehager

Begge barnehagene bruker Compilo ved avviksmeldinger som gjelder personskader på ansatt.

Alle andre avvik registreres i Eik systemet som de bruker.

Avvikene gjennomgås av verneombud og styrer. Det er faste møter månedlig. Er det hasteavvik, følges disse opp fort.

Vi har HMS møter månedlig, hvor også avvik snakkes om, og muligheter for forbedring.



# Avvikssystemet i Froland kommune

Retningslinjer for  
informasjonssikkerhet,  
personvern og  
internkontroll i Froland  
kommune



**Froland  
kommune**

Administrasjonen

## 8.1 Avvik kan deles inn i følgende kategorier:

- Avvik fra gjeldende rutiner og bestemmelser
- Hendelser som kan ha sikkerhetsmessig konsekvens
- Utført av ansatte, som brudd på sikkerhetsbestemmelser
- Utført av eksterne, som fysisk innbrudd, elektroniske angrep
- Beredskapshendelser

Ansatte som oppdager eller har mistanke om avvik eller uønskede hendelser skal snarest rapportere om dette til nærmeste overordnede eller annen bestemt ansvarlig.

## 8.3 Avviksliste og rapportering

Alle avvik skal dokumenteres som nevnt og oppbevares samlet i QM+ slik at informasjonen kan anvendes og er tilstrekkelig sikret.

Det skal føres avviksliste som er løpende oppdatert.



# Flekkefjord

Flekkefjord kommune benytter seg av Compilo for å melde avvik.

Eget kapittel om avvik og melding i "Overordnet HMS-håndbok for Flekkefjord kommune", samt egne dokumenter for avviksbehandling, lukking av avvik, andre varsler og oppskrift på "hvordan melde avvik i Compilo".

Fra HMS-håndboka

## **12. Avvik og avviksbehandling**

Et avvik er å forstå som et forhold som ikke er i samsvar med lov eller forskrift, vedtatte rutiner eller vedtatte ansvarsforhold. Melding om avvik og feil og uønskede hendelser er viktig for å oppnå forbedringer når det gjelder helse, miljø og sikkerhet på arbeidsplassen.

Avvik må snarest mulig meldes inn i Compilo. Den ansvarlige som avviket meldes til skal snarest mulig behandle avviket og påse at det blir lukket. Enhetsleder har ansvar for å rapportere til kommunalsjef dersom avviket krever omfattende tiltak og økonomiske ressurser utenom det som er budsjettet.





Kristiansand

Informasjon som ligger på kommunens Innafor:

## Hva er et avvik/uønsket hendelse?

Vi kaller det avvik når et krav ikke følges, og en uønsket hendelse når det skjer noe som får en ikke-ønskelig konsekvens.

Vi deler inn i disse tre kategoriene:

**HMS:** ansattes arbeidsmiljø eller helse

**Kvalitet:** tjenestene vi leverer, tjenestemottakerne eller andre som ikke jobber i kommunen

**Informasjonssikkerhet:** personvern og informasjonssikkerhet

Her kommer så en rubrikk som skal trykkes på dersom du skal melde avvik.

Den ansatte kommer da inn i EQS-systemet og følger prosedyren videre derfra. Informasjon som ligger under avvik:

### Avvik og uønskede hendelser - Registreringsprosedyre

Dok. adm.: Magnar Benjaminson Gyldig fra: 17.04.2023 ID: 1017

Godkjent av: Terje Fjellvang Revisjonsfrist: 04.04.2026 Revisjon: 2.3

Dette dokumentet har implementeringsstøtte. Nederst i dokumentet kan du bekrefte at du har lest og forstått dokumentet.

## Hensikt

Gi ansatte og ledere tilstrekkelig informasjon om hvordan man melder avvik og uønskede hendelser, hva som skal meldes og hvorfor det er viktig å registrere disse meldingene. Målet med å arbeide med avvik og uønskede hendelser er læring og forbedring.

## Gjelder for

Alle ansatte i Kristiansand kommune.

# Ansvar for gjennomføring


Alle som oppdager avvik/uønsket hendelse har ansvar for å melde og utføre aktuelle strakstiltak for å begrense konsekvensene av avviket eller den uønskede hendelsen.

## Beskrivelse

### Om avvik og uønskede hendelser

Vi registrerer avvik og uønskede hendelser for å forbedre oss slik at vi ikke gjør de samme feilene eller opplever de samme ulykkene flere ganger. Hvert avvik og uønskede hendelse som ikke meldes, er en tapt mulighet til å lære. Å registrere avvik og uønskede hendelser er også et krav i Kommunelovens §25-1 c.

Lenken til Kvalitetssystemet ligger på forsiden av Innafor, eller direkte på denne adressen: <http://kvalitetssystemet.kristiansand.kommune.no>. Alle ansatte i Kristiansand kommune skal ha tilgang til Kvalitetssystemet.

Avvik og uønskede hendelser meldes i dette skjemaet - 1 Nytt avvik. Se denne  Registrere avvik og uønskede hendelser - opplæringsvideo for mer informasjon om hvordan registreringen skal gjøres.

Hvert avvik eller uønsket hendelse skal meldes én gang. Hvis flere kolleger har opplevd en hendelse, er det tilstrekkelig at en av dem melder dette inn.

Meldinger om avvik og uønskede hendelser skal meldes og slik at det fører til:

- Læring og forbedring
- At vi etterlever lover og regler
- Bedre måloppnåelse
- Bedre kvalitet i de tjenestene vi leverer til innbyggerne, og i interne prosesser
- Et sikkert og godt arbeidsmiljø og et bedre ytre miljø
- At arbeidsmiljøet er i overensstemmelse med lover, forskrifter og interne regler
- At ikke de samme uønskede hendelser/avvikene skjer igjen
- Mer fornøyde medarbeidere

Alle meldinger om avvik og uønskede hendelser skal behandles av leder innen 30 dager. Behandling betyr da at leder har gjennomført alle stegene i behandlingsskjemaet, og opprettet evt. nødvendige tiltak

# Hva regnes som et avvik eller en uønsket hendelse?

Det kan være vanskelig å definere klart hva som anses som et avvik/uønsket hendelse. I Kristiansand kommune har definert dette slik:


Vi kaller det **avvik** når et krav ikke følges, og **uønsket hendelse** når det skjer noe som får en ikke-ønskelig konsekvens. Vi deler inn i disse hovedkategoriene:

- **HMS:** når dette gjelder ansattes arbeidsmiljø eller helse
- **Kvalitet:** når dette gjelder tjenestene vi leverer til innbyggerne eller interne prosesser i kommunen, tjenestemottakerne eller andre som ikke jobber i kommunen (helse eller andre forhold)
- **Informasjonssikkerhet og personvern:** når det relaterer til personopplysninger, informasjonssikkerhet og personvern

Det finnes ikke ett fasitsvar på hvilke avvik og uønskede hendelser som skal registreres, og hva som ikke skal registreres. Den enkelte ansatte må i hvert enkelt tilfelle utøve skjønn i forhold til hva som skal meldes. Er du i tvil - søk råd hos kolleger, leder eller verneombud.

Hvilke hendelser som regnes som akseptable og ikke, vil variere mellom arbeidsplassene i Kristiansand kommune. Dette kaller vi akseptkriterier. Det er viktig at ledelse og ansatte har en god dialog på arbeidsplassene om hvor grensen går for hva som skal meldes og ikke. Husk at noen skader blir verre over tid, og at det ikke alltid er mulig å se konsekvensen av en hendelse før etter en tid.

## Hva skal ikke meldes?

**Personkonflikter** skal ikke meldes i kommunens interne avvikssystem EQS, men håndteres av leder med personalansvar i henhold til  Utfaset dokument, ID-2588.

**Personopplysninger** skal ikke registreres i meldingene om avvik og uønskede hendelser. Det har vi ikke tillatelse til å gjøre.

**Varslingssaker** (etter arbeidsmiljølovens §2 sin definisjon) skal ikke meldes i Kvalitetssystemet. De skal meldes i kommunens varslingskanal. Det er ikke alltid like enkelt å skille mellom hva som er en varslingssak og hva som er et avvik eller en uønsket hendelse. Er du i tvil om dette kan du søke råd hos verneombudet, kommunerevisjonen eller varslingsgruppen (se varslingskanalen for informasjon om medlemmene).

**Klager** på vedtak eller beslutninger som er gjort av ledelsen.

## Registrering av avvik og uønskede hendelser

De mest grunnleggende feltene i dette skjemaet er felles for alle områdene. I tillegg har de ulike områdene har lagt inn tilleggsinformasjon som de ber sine ansatte om å registrere. Dette styres ut fra valg av område helt i starten av skjemaet.


Gjennom hele skjemaet er det små spørsmålstegn som inneholder hjelpetekster. Andre steder dukker det opp hjelpetekst i skjemaet som skal bidra til god kvalitet i registreringen.

## Strakstiltak ved uønskede hendelser

### Beredskapssituasjoner

Ved akutt mistanke, funn av mistenkelige gjenstander eller trusler om ekstraordinære hendelser som brann, skoleskyting og annen pågående vold, skal nødetater varsles umiddelbart på telefonnummer:

- Brann                    110 (også akutt forurensning).
- Politi                    112
- Ambulanse            113

Se beredskap for mer informasjon.

### Strakstiltak ved alvorlige hendelser

Er det behov for akutt medisinsk behandling, må nødetat varsles umiddelbart på telefonnummer 113. Bring person(er) som er kommet til skade under behandling og sørg for at eventuell pasient/bruker sikres. Er det mulig av hensyn til den/de tilskadekomnes og andres sikkerhet, skal eventuelt utstyr og omgivelser være mest mulig urørt inntil aktuelle undersøkelser rundt hendelsen er gjennomført.

Ved alvorlige hendelser skal det kort tid etter gjennomføres en oppfølging av ansatte som har vært i hendelsen. Den som er leder på arbeidsplassen varsler sin nærmeste overordnede. Sørg for at nærmeste pårørende blir informert og ivaretatt.

NB! Ansatt kan få status som pasient i slike tilfeller.

Se Traumatiske hendelser for mer informasjon.

## Oppfølging av meldingen

Når meldingen er registrert kan den som har registrert meldingen følge denne under behandlingen i «meldingsoversikten» i Kvalitetssystemet. Se Kvalitetssystemet - e-læring for mer informasjon.

Oppfølgingen av meldingene er arbeidsgivers ansvar, og er beskrevet nærmere i behandlingsprosedyren.

## Definisjoner

**HMS** handler om ansattes helse og sikkerhet, og arbeidsmiljøet. Det handler også om brudd på krav i HMS-lovgivningen og interne krav til (og målsetning for) HMS.

**Kvalitet** handler om de tjenestene vi leverer til innbyggerne og våre interne prosesser, og brudd på kravene vi har til disse. Det handler også om hendelser som tilstøter tjenestemottakerne eller andre som ikke jobber i kommunen. Dette vil i praksis dreie seg om "andre" avvik og uønskede hendelser.

**Informasjonssikkerhet og personvern** er mangel på oppfyllelse av krav knyttet til personvern og informasjonssikkerhet, og kategoriseres som: 1) informasjon på avveie, 2) taushetsplikt / konfidensialitet, 3) tilgjengelighet / nedetid.

**Melder:** Den som registrerer meldingen.

**Meldingsansvarlig:** benevnelsen som brukes i Kvalitetssystemet for den som har mottatt meldingen, og har ansvar for å behandle den. Standard her er at meldingsansvarlig er nærmeste leder.

**Meldingsoversikt:** en oversikt over alle meldingene som har blitt registrert i kommunen. Hver bruker kan bare se de meldingene den har leserettighet til. For en vanlig bruker vil dette bety tilgang til alle meldinger som denne har meldt (eller har en rolle i), og meldinger meldt fra den enheten (de enhetene) brukeren er ansatt.

## Vedlegg og referanser

Registrere avvik og uønskede hendelser - opplæringsvideo

Avvik og uønskede hendelser - Behandlingsprosedyre

Behandle avvik og uønskede hendelser - opplæringsvideo

Implementeringsstøtte

Her kan du bekrefte at dokumentet er lest og forstått eller du kan angi at dokumentet ikke er relevant for deg.



## Avvikshåndtering i private barnehager i Kristiansand kommune

### Foreldreide barnehager:

1.

- Vi bruker avvikssystemet til PBL mentor
- Vi har hovedsakelig rutiner for praktiske avvik som ved rutinesjekker, åpning og stenging (port åpen, temperatur i kjøleskap osv. og ved skader barn og ansatte. Det som gjelder ansatte skader er ikke like godt innarbeidet som med barn. Vi har heller ikke gode nok avviksrutiner når det gjelder å registrere avvik kvalitet, men vi ser på det.

2.

- Vi melder våre avvik i appen PBL Mentor, alle er pliktige å melde inn avvik der.
- På personalmøtet (en gang pr mnd) gjennomgår vi siste måneds avvik.
- På styremøtene (3-4 ganger i halvåret) er det et fast punkt som heter HMS, og da går vi gjennom avvikene, hva som er gjort, og nye avvik siden siste møte.
- Vi registrer avvik på sikkerhet, informasjon og kvalitet.

3.

- Vi bruker PBL mentor sin portal for avvikshåndtering. Usikker på hva slags skriftlige rutiner man har, jeg kan spørre styrer. Det er nok noe vi burde gjennomgått på et personalmøte, hvordan avvikshåndtering fungerer i barnehagen. Jeg har en opplevelse av at det skrives lite avvik, og kun hms avvik og ingen kvalitetsavvik. Men usikker på hvordan dette håndteres.

### Læringsverkstedet barnehager:

1.

- Vi bruker PBL mentor – hms.
- Vi skriver det inn på PBL mentor og der går styrer gjennom det, noen ganger med verneombudet. Og ut fra dette kan det jo komme sjekklister, nye rutiner osv.
- Det gjelder i hovedsak HMS avvik, vi har en del å gå på når det kommer til kvalitetsavvik.

2.

- Hos oss bruker vi PBL mentor
- Når det kommer avvik som vi ser på uteområdet, skriver vi dette som avviksmelding på PBL mentor. Hver morgen har vi en rutine om å sjekke uteområdene og krysse dette av på «sjekk av uteområdet» skjemaet.
- Vi skriver også avvik dersom vi oppdager noe på innemiljøet når dette sjekkes.
- Vi er ikke kommet i gang med avvik i forhold til bemanning (når noen er syke og det ikke settes inn vikar, hvordan bemanningen er på huset)

3.

- Vi bruker PBL mentor til å melde inn avvik.

- Rutiner for melding om avvik er lagret som blant annet beredskapskort i PBL-mentor. Dette er avvik når det gjelder barn, rutine skader osv.
- Avvik lagres og sendes digitalt på PBL mentor. Det er styrer som har ansvar for å lukke avvik. Når avvik er lukket får den som har sendt inn avvik tilbakemelding om status på avviket.
- Vi bruker samme systemet for å melde kvalitetsavvik.



## Iveland

- Alle enhetene i Iveland bruker Compilo som et system for å melde inn avvik.
- Det er ulike rutiner fra enhet til enhet.



## Avviksmelding og lukking i EQS (rutine)

Dokumentadministrator: Therese Waldal Aarstad  
Godkjent av: Andreas Brovig

Gyldig fra: 20.01.2023  
Revisjonsfrist: 20.01.2024

Revisjon: 1.34  
ID: 1150

## AVVIK - MELDING OG LUKKING

**Utarbeidet for:** Alle ansatte

Avvikshåndtering omfatter prosessen fra avviket blir meldt til det er lukket. Det å registrere og behandle avvik er en viktig del av internkontrollsystemet både på overordnet nivå og på tjenestenivå. Vi har utvikling og forbedring i fokus – ikke å finne sydebukker.

Vi bruker det å melde og å håndtere avvik aktivt i vårt kontinuerlige arbeid for å sikre kvalitet, systematikk og dokumentasjon (herunder statistikk).

### SKAL ALLE AVVIK MELDES I KVALITETSSYSTEMET VÅRT (EQS)?

Alle ledere på alle nivåer, har ansvar for å sikre at ansatte er kjent med og forstår betydningen av det betyr å melde avvik. Alle ledere skal bidra til at det er en kultur for å melde avvik.

Det er et lederansvar å vurdere om det er hensiktsmessig at tjenesteområdet/ enheten har en egen rutine (i tillegg til denne rutinen) som forklarer mer inngående når det meldes avvik i enheten og samspillet mellom å melde avvik i EQS og evt. fagsystemet til den aktuelle tjenesten. Noen avvik meldes både i EQS og i relevant fagsystem; eksempelvis avvik som både forutsetter tiltak på individnivå og systemnivå.

En viktig presisering er at i EQS skal det ikke skrives pasientnavn, sensitive opplysninger etc. I skjemaet er det et eget felt for brukernummer som kan brukes ved behov.

Eksempel: Hendelser knyttet til pasient, registreres i tillegg med rapport/notat i aktuelt fagsystem

Leder som er ansvarlig for å lukke avviket gjør en vurdering av hvordan avviket skal lukkes.

### NÅR MELDER DU AVVIK?

I avviksskjemaet i EQS har vi tre hovedkategorier (med underkategorier) for melding av avvik.

- **Fysisk og psykososialt arbeidsmiljø** – dette handler om helse, miljø og sikkerhet
- **Brudd på kvalitet/ rutiner** - kan være brudd på lover, avtaleverk, retningslinjer, vår kvalitetsstandard og våre rutiner; eksempelvis brudd på informasjonssikkerhet og personvern.

Det å skulle melde avvik ved brudd på **informasjonssikkerhet og personvern** er også et lovfestet krav i henhold til personopplysningsloven. Personvernombudet i Lillesand kommune ivaretar videreformidling av aktuelle avvik til Datatilsynet.

- **Trusler, sjikane og/ eller vold** – vi har skilt ut dette temaområdet bla. fordi dette har en spesiell oppmerksomhet i arbeidsmiljøloven og fordi det av og til handler om annet lovverk enn arbeidsmiljøloven.

Avviksskjemaet er bygget opp slik at vi også skal angi om dette f.eks. dreier seg om brukervold mot annen bruker. Det er forventet at vi har statistikk også for slik hendelser og EQS ivaretar det for oss.

### SLIK MELDER DU AVVIK

På startsidene av intranettet/ ansattportalen velger du **Rutiner EQS**. Da kommer du inn i EQS som deg selv. På startsidene/ dashbordet finner du et valg som heter "Avvik, varsel og forbedring". Trykk deretter på «Her melder du avvik».



- Alle ansatte som oppdager/ opplever et avvik skal umiddelbart iverksette de strakstiltak man finner nødvendig for å begrense skadevirkning og omfang av avviket. Deretter registrerer den ansatte avviket (som beskrevet).
- Velg riktig **hovedkategori**. Merk at hver hovedkategori har underkategorier; det er viktig at dere også velger en **underkategori** dere oppfatter som riktig. Underkategorien «Annet» brukes i så liten grad som mulig.
- Når du som ansatt er ferdig med avviksmeldingen og du trykker på **SEND** så sendes avviket automatisk til din leder, som er ansvarlig for å lukke avviket.
- Den som har meldt avviket og aktuell leder med ansvar for å lukke avviket, har tilgang til å lese din avviksmelding. I tillegg har overordnet leder lesetilgang.
- Hvis leder selv ønsker å melde et avvik, enten på vegne av seg selv eller på vegne av andre så vil avviket likevel komme til den samme lederen. Det er fortsatt denne lederen som skal lukke avviket.
- Hvis din leder vurderer at det er hensiktsmessig/ naturlig at ditt meldte avvik skal lukkes av en annen leder (eksempelvis kommunalsjef), så vil din leder videresende avviket til aktuell leder.

## HVORDAN LUKKE AVVIK?

Du som leder med ansvar for å lukke avviket får automatisk melding pr. epost, med beskjed om at det er en kommet en avviksmelding i EQS. (Det er viktig at du også følger med i mappen i Outlook som heter "Useriøs epost" – epost fra EQS kan havne der.)

- Ved å trykke på linken i eposten kommer leder inn på avviksmeldingen.
- På startsidene i EQS finner også leder enkelt avvik som er meldt, men ikke lukket enda. Se eksemplet under – der har en leder ingen oppgaver i EQS å ivareta.



- Årsaken til avviket bringes på det rene. Du som ansvarlig leder vedtar tiltak og bestiller eventuelle umiddelbare, korrigerende og forebyggende tiltak; i samarbeid med verneombud hvis det er aktuelt.

- Hvis du som leder mener at dette avviket skal lukkes av en annen leder i organisasjonen så kan avviket enkelt oversendes til vedkommende. Hvis du som leder (enten du er enhetsleder, kommunalsjef eller kommunedirektør), mottar en slik videresendt avviksmelding har du "overtatt" ansvaret for å sikre at denne avviksmeldingen blir lukket. Det er viktig, både for den som har meldt avviket og for leder som valgte å videresende det til deg.
- Du som leder må også sikre at sensitiv informasjon ikke er registrert i avviket og at saker som i henhold til lov skal håndteres i saksarkivsystem/ fagsystem, blir behandlet videre der. Dette gjelder eksempelvis personalsaker, pasientsaker, saker i henhold til opplæringsloven, varslinger (se under - egen rutine) og annet.




**Likevel er at det avgjørende at leder håndterer og lukker selve avviket i EQS for å forebygge at lignende hendelser oppstår. Vi skal forebygge og sikre kvalitet.**

Et eksempel kan være skade på en ansatt. Selve skaden skal håndteres i henhold til Yrkesskaderutinen (se vedlagt under), men **årsaken** til at skaden oppsto håndteres som et avvik og lukkes for på forebygge at en lignende hendelse skjer igjen.

## ETTERARBEID/ KVALITETSARBEID

- De lukkede avviksmeldingene blir liggende i EQS. Ved årsskiftet tar Stab HR ut en kopi av alle meldte avvik i Excel og lagrer dem i Websak.
- Leder kan få ut statistikk i EQS på meldte avvik knyttet til egen enhet, bl.a. i forhold til ulike kategorier avvik.
- Leder skal sammen med verneombudet og tillitsvalgte gjennomgå meldte/ lukkede avviksmeldinger i møtene til de lokale HMS-teamene.
- Leder etablerer en praksis på hvordan de ansatte informeres om korrigerende og forebyggende tiltak; eksempelvis gjennomgang av meldte avvik på personalmøter for å sikre forbedret praksis.
- AMU går gjennom avviksstatistikk på sine møter.

## RELATERTE DOKUMENTER:

-  Yrkesskade og yrkessykdom håndtering og saksbehandling (rutine)
-  Varsling av kritikkverdige forhold - for deg som har behov for å varsle (rutine og retningslinje)
-  Skole og barnehage - Skade på barnehagebarn og elever håndtering og saksbehandling (rutine)

## LOVER OG FORSKRIFTER:

-  Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv./ Arbeidsmiljøloven
-  Utfaset dokument, ID 1032
-  Utfaset dokument, ID 1053
-  Utfaset dokument, ID 1074
-  Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker / Forvaltningsloven
-  Utfaset dokument, ID 1034
-  Utfaset dokument, ID 1030

Forskrift om utførelse av arbeid  
Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning  
Arbeidsplassforskriften

Relaterte skjema:

Avviksmeldingsskjema (Meldes til enhet: Lillesand kommune/Stab for digitalisering, kommunikasjon og kvalitet/Rådgiver informasjonssikkerhet og kvalitet)

## Tvedestrand

I Tvedestrand bruker vi QM+ i de kommunale barnehagene.

I de private er det mer lappesystem, så langt jeg kjenner til.

Det er QM+ systemets håndtering som har det skriftlige på avvik.

Sendes normalt til nærmeste leder, men melder kan overstyre til leder over hvis behov.





Vennesla  
Kommunale:

## **Vennesla kommune - Compilo: Hensikt**

Sikre at uønskede hendelser blir registrert, at hendelsesforløp blir avklart, at årsak til hendelse blir identifisert og at risiko for gjentakelse minimaliseres.

Fremme kvalitet og sikre kontinuerlig forbedring.

Oppfylle kravet i AML § 3-1 pkt. 2e

## **Målgruppe/gjelder for**

Ledere og ansatte.

## **Ansvar**

Leder har ansvar for å informere om rutinen og følge opp avvik.

Den ansatte har ansvar for å melde avvik i henhold til rutinen

## **Beskrivelse av hvordan arbeidet skal gjøres (evt. hvor ofte og av hvem)**

- Avvik meldes i Compilo av den som oppdager avviket. For veiledning klikk på spørsmålstegn nede i venstre hjørne.
- Brukerrelaterte avvik skal også dokumenteres i Profil og bruker/pårørende skal alltid informeres. Dersom avviket er knyttet til bruker, benyttes løpenummer.
- Dersom avviket gjelder en pasient skal det registreres i profil.
- Mindre avvik som kan rettes opp straks det blir oppdaget, rettes opp av den som har funnet avviket. Tiltak settes inn på stedet og ingen formell behandling er nødvendig. Den som har oppdaget avviket skal om mulig gi beskjed til den som har forårsaket avviket.
- Ved alvorlige avvik informeres leder umiddelbart.
- Leder går gjennom avviket, vurderer behov for tiltak og lukker avviket når det er ferdig behandlet.
- Leder rapporterer avvikene til kommunalsjef hver måned.

## **Private:**

PBL barnehagene bruker PBL- mentor HMS, når de melder avvik

FUS bruker Simployer

505

1990

A black and white photograph of a large, multi-story building with a complex facade, featuring many windows and architectural details. The building appears to be a government or institutional structure. The image is somewhat grainy and has a high-contrast, almost stencil-like quality.

1