

 <b>Alta kommune</b>	Retningslinje for håndtering av avvik / uønskede hendelser								
	Fagområde	Tema	Virksomhet/avdeling	Kvalitets-system	Utstedt av/dato		Versjon nr./dato		Godkjent av/dato
	Kvalitetsstyring/HMS	Avvik	Alle	IK-....	BG	02.03.11	1		

## Retningslinje for håndtering av avvik / uønskede hendelser

### 1. Innledning og formål

Tjenester, produksjon og produkter skal oppfylle ulike sikkerhets- og kvalitetsbetingelser. Det stilles krav til lokaler, verneinnretninger og tilrettelegging av arbeidet for både å sikre ytre miljø og gi trygghet for dem som gjør jobben. Et godt arbeidsmiljø er avgjørende for at alle arbeidstakere skal trives og kunne utnytte sine ressurser både faglig og sosialt. Gode og sikre arbeidsvaner, klare ansvarsforhold, godt samarbeid, ryddige lokaler, sikre produkter og forbrukertjenester gir kvalitet i arbeidet og bedre resultater. Det er dette systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid dreier seg om.

Avviksmeldesystemet vil være et verktøy i vårt internkontrollsystem for å forbedre kvaliteten på våre tjenester og sikre godt helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.

Målsettingen med avviksmeldesystemet er:

- Å bedre kvaliteten på våre tjenester.
- Å bedre arbeidsmiljøet og redusere risiko for helseskader hos våre ansatte.
- Å gi bedre vern mot helse- og miljøskader fra produkter.
- Å gi bedre vern av det ytre miljø.
- Å sikre at brudd på lover, forskrifter og virksomheters egne prosedyrer ikke gjentar seg.
- Å tilrettelegge for at forslag til tiltak som kan forbedre arbeidsmiljøet og øke kvaliteten på tjenestene våre blir håndtert på en systematisk og god måte.

Det er viktig at de ansatte skriver avviksmeldinger slik at virksomheten og organisasjonen får et bredt grunnlag for å vurdere om vi utfører oppgavene våre slik vi skal. Å skrive avviksmeldinger er ikke å sladre på sine kolleger! Videre er det helt avgjørende at avviksmeldingene blir håndtert og fulgt opp på en slik måte at det faktisk fører til bedre helse, miljø og sikkerhet for våre ansatte som igjen vil gi bedre tjenester for våre brukere.

For å skrive avviksmeldinger og sikre en ryddig prosess med registrering, oppfølging og lukking av avvik, er målet å innføre et elektronisk avviksmeldesystem. Avdeling Kommunalteknikk i Drift- og utbygging gjennomfører en prosess med å designe og innføre det elektroniske avviksmeldesystemet. Deretter kan øvrige virksomheter implementeres. Inntil et elektronisk avviksmeldesystem er på plass, må virksomhetene ha et manuelt system som sikrer dokumentasjon av innkomne avviksmeldinger og håndtering og oppfølging av avvikene og de tiltak som settes i verk. Avvikshåndteringen inngår i HMS-systemet.

### 2. Definisjon og beskrivelse av avvik og uønsket hendelse

**Avvik** defineres som ”mangel på oppfyllelse av et krav” (NS-EN ISO 9000:2000).

Det betyr brudd på:

- gjeldende lover eller forskrifter
- prosedyrer, retningslinjer eller rutiner

**En uønsket hendelse** defineres som en hendelse eller tilstand som kan medføre skade på mennesker, miljø og materiell eller annen form for økonomisk tap. (NS 5814, ISO 14001:1996)

Alta kommune har delt inn avvikene / uønsket hendelse i alvorlighetsgrad og ulike kategorier (typer) som systemet bygges opp etter.

#### Inndeling i alvorlighetsgrad:

Alvorlighetsgraden har samme inndeling som kriteriene for konsekvens som man har i risiko- og sårbarhetsanalysen:

- fullt ut akseptabelt
- akseptabel, men kan forbedres
- laveste nivå for hva vi kan akseptere
- ikke akseptabelt
- katastrofal

Forklaring på hva de ulike kriteriene innebærer følger i vedlegg i pkt. 6.

#### Inndeling i kategorier / type avvik:

Helse, miljø og sikkerhet:

- fysiske arbeidsforhold
- psykososiale arbeidsforhold
- ytre miljø

#### Eksempler på avvik innenfor helse- miljø og sikkerhet (listen er ikke uttømmende):

- Fysiske arbeidsforhold:
  - mangler eller feil ved lokaler / inventar / transportmidler
  - mangler eller feil ved utstyr / materiell
  - feil bruk av utstyr / materiell / transportmidler og som fører til uhell, nestenuhell, skade eller sykdom på arbeidstakere
  - mangel på sikkerhetsutstyr eller opplæring i forhold til brannvern
  - dårlig hygieniske forhold som fører til uhell, nestenuhell, skade eller sykdom på arbeidstakere
  - fysiske forhold som er i strid med HMS-lovgivningen
  - retningslinjer / prosedyrer som inneholder feil eller ikke fungerer hensiktsmessig
  - mangel på retningslinjer / prosedyrer i forhold til fysiske arbeidsforhold
- Psykososiale arbeidsforhold
  - mobbing og trakassering
  - trusler eller vold
  - psykososiale utfordringer som oppstår som følge av tidspress, manglende forutsigbarhet i arbeidet eller manglende faglig og kollegial støtte
  - psykososiale utfordringer som oppstår som følge av dårlig håndtering av konflikter
  - psykososiale utfordringer som oppstår som følge av mangelfull informasjon og dårlig kommunikasjon
  - dårlig trivsel
- Ytre miljø

- feil håndtering av næringsavfall, farlig avfall eller smittefarlig avfall
- brudd på aktsomhetsplikten mht. produkter som kan skade helsa eller miljøet
- brudd på ulike forskrifter knyttet til det ytre miljø (produktforskriften, støyforskriften etc)
- brudd på forurensningsloven

### **Regelverket:**

Retningslinjen for håndtering av avvik skal hjelpe oss med å fylle de krav som HMS-lovgivningen stiller til virksomhetenes systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Dette innebærer internkontroll i forhold til:

- o Arbeidsmiljøloven
- o Forurensningsloven
- o Brann- og eksplosjonsvernloven
- o Produktkontrollloven
- o Sivilforsvarsloven
- o Lov om elektriske anlegg og elektrisk utstyr
- o Genteknologiloven
- o Strålevernloven

Arbeidsmiljøloven stiller krav om at virksomheten skal:

- *kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risikoforholdene i virksomheten, utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen, jf. aml § 3-1, (2),c.*
- *iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av denne lov, jf. aml § 3-1, (2),e.*
- *utarbeide rutiner for intern varsling eller sette i verk andre tiltak som legger forholdene til rette for intern varsling om kritikkverdige forhold i virksomheten i samsvar med § 2-4, dersom forholdene i virksomheten tilsier det, jf. aml § 3-6.*

Arbeidstaker har medvirkningsplikt og skal i henhold til Arbeidsmiljøloven:

- *medvirke ved utforming, gjennomføring og oppfølging av virksomhetens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Arbeidstaker skal delta i det organiserte verne- og miljøarbeidet i virksomheten og skal aktivt medvirke ved gjennomføring av de tiltak som blir satt i verk for å skape et godt og sikkert arbeidsmiljø. Jf. aml §2-3, (1).*
- *straks underrette arbeidsgiver og verneombudet og i nødvendig utstrekning andre arbeidstakere når arbeidstakeren blir oppmerksom på feil eller mangler som kan medføre fare for liv eller helse, og vedkommende ikke selv kan rette på forholdet. Jf. aml §2-3,(2)b.*
- *melde fra til arbeidsgiver dersom arbeidstaker blir skadet i arbeidet eller pådrar seg sykdom som arbeidstaker mener har sin grunn i arbeidet eller forholdene på arbeidsstedet, jf. aml §2-3,(2)e.*

### **3. Ansvarsforhold**

Alta kommunes ledelse har et overordnet ansvar for å innføre og utøve internkontroll i henhold til regelverket som er skissert over, og derigjennom et helhetlig avviksmeldesystem bygd opp etter hvordan kommunen er organisert.

I hver virksomhet er det leder som har ansvaret for at virksomheten utøver og håndterer avviksmeldesystemet hvor man skal ha rutiner for melding av avvik og behandling av dem.

Leder har videre ansvar for å ha et system som sikrer at man bruker avviksmeldingene til å forebygge feil og bidra til forbedring.

Den ansatte som oppdager avviket er ansvarlig for å skrive/fylle ut avviksmelding. Muntlig melding til andre ansatte eller leder er ikke tilstrekkelig. Meldingen kan skrives på avviksmeldeskjemaet (egen blokk?).

#### **4. Beskrivelse / framgangsmåte:**

##### **Framgangsmåte når avvik oppdages:**

Når avvik oppdages, må den som oppdager avviket selv vurdere hvordan avviket skal behandles der og da. Dette på bakgrunn av at avvik kan kreve både strakstiltak og korrigerende tiltak. Hvis du er usikker på hvordan avviket skal behandles / hvilke tiltak du skal iverksette, må du søke råd hos andre ansatte eller leder. Når du har utført strakstiltak, er det viktig at du skriver avviksmeldingen så raskt som mulig etterpå.

##### **Meld avvik - utfylling av avviksskjema for den ansatte:**

- Avviksskjema skal benyttes til utfylling.
- Avviket beskrives så detaljert som mulig, og det er særlig viktig å få med korrekt dato og klokkeslett.
- Det beskrives nøye hva man gjorde av strakstiltak da avviket ble oppdaget.

##### **Videre behandling og utfylling av avviksskjemaet:**

- Leder eller IK-ansvarlig må sjekke at skjemaet er korrekt utfylt av den ansatte. Hvis ikke må den ansatte kontaktes snarest for å få fylt ut skjemaet korrekt.
- Hvis virksomheten har en HMS-gruppe skal avvikene behandles der.
- Avvikshåndtering og oppfølging av avvik skal være tema på personalmøter i virksomhetene.
- Virksomhetsleder gir en vurdering av om avviksbehandlingen har vært tilfredsstillende eller ikke. Hvis avviket krever ytterligere behandling, gir leder kommentarer om det og treffer de tiltak som er nødvendige.
- Den som melder avviket skal ha informasjon om hva som gjøres med meldingen.
- Den/de som var involvert i avviket skal gjøres kjent med avviksmeldingen enten muntlig eller ved kopi av avviket.
- Avvik som gjelder konflikter eller andre psykososiale forhold, må håndteres i henhold til retningslinjer for psykososialt arbeidsmiljø (vold og trusler, konflikter, mobbing og trakassering). Når saken defineres som en personalsak, må denne prioriteres og ikke kobles direkte mot arbeidsmiljøsaken. Dette for at ansatte som er personlig involvert enten det gjelder konflikter eller mobbing / trakassering, ikke skal risikere å bli stemplet som syndebukk for de prosessene og tiltakene som vil bli nødvendig å gjennomføre i organisasjonen.

##### **Følgende avvik skal kommunalleder / assisterende rådmann ha informasjon om umiddelbart etter at hendelsen ble kjent for virksomhetsleder eller avdelingsleder:**

- Hendelser som har medført alvorlige skader på pasienter/elever/egne ansatte
- Hendelser som kunne medført alvorlige skader på pasienter/elever/egne ansatte
- Hendelser det antas at media/publikum vil kunne være interessert i.

Leder skal straks melde fra til Arbeidstilsynet og politi om alvorlige skader og dødsfall. Ved yrkesskade er arbeidsgiver (nærmeste leder) lovpålagt å gi melding til NAV-trygd senest innen 3 dager etter hendelsen. Dette gjelder alle skader eller yrkessykdommer som gjør det nødvendig med medisinsk behandling eller medfører arbeidsuførhet. NAV meldeskjema for yrkesskade eller yrkessykdom, av 13-07.05 skal være tilgjengelig på arbeidsplassen enten i papirform eller elektronisk. Arbeidsgiver skal fylle ut og har ansvar for innsending. Plikten er hjemlet i Folketrygdloven § 13-14.

## 5. Årlig gjennomgang

Retningslinjen for avvikshåndtering er en av de mest sentrale i virksomhetens systematiske HMS-arbeid, og avvikshåndteringen skal derfor gjennomgås årlig av virksomheten. Denne gjennomgangen gjøres innen 1.april hvert år som også er datoen for å ha utarbeidd en årlig Årsrapport / handlingsplan HMS ved hver virksomhet. Arbeidet gjøres i samarbeid med verneombud og tillitsvalgt eller i egen HMS-gruppe.

Følgende punkter tas med i den årlige gjennomgangen:

- Antall avvik og hvordan dette fordeler seg
- Er alle avvikene fulgt opp (lukket) og førte det til forandringer på arbeidsplassen?
- Hvordan fungerer rapporteringsrutinene og er alle ansatte kjent med retningslinjen?
- Behov for endringer og opplæringstiltak

## 6. Vedlegg

- a. Forklaring på hva de ulike kriteriene innebærer følger i vedlegg a. Hentet fra mal til risiko- og sårbarhetsanalyse.
- b. Meldeskjema for avvik / uønsket hendelse

## P. Personell

<b>KONSEKVENS</b>		
<b>5</b>	<b>Katastrofal</b>	<b>Uønskede hendelser som medfører død, total uførhet og/eller totalt ødelagt livskvalitet og funksjonsevne</b>
<b>4</b>	<b>Ikke akseptabel</b>	<b>Uønskede hendelser som medfører delvis varig uførhet og/eller delvis nedsatt livskvalitet og funksjonsevne</b>
<b>3</b>	<b>Laveste nivå for hva vi kan akseptere</b>	<b>Uønskede hendelser som medfører medisinsk behandling, omplassering og/eller tilrettelegging, og fravær over en uke.</b>
<b>2</b>	<b>Akseptabel men kan forbedres</b>	<b>Uønskede hendelser med skader eller belastninger, som ikke krever ekstern behandling og som ikke medfører fravær over 1 uke.</b>
<b>1</b>	<b>Fullt ut akseptabel</b>	<b>Uønskede enkelthendelser og mindre skader som ikke krever behandling, og ikke medfører fravær.</b>

## M. Ytre miljø

KONSEKVENNS		
5	Katastrofal	Uønskede hendelser som medfører ulovlig forurensning og varig skade av miljøet.
4	Ikke akseptabel	Uønskede hendelser som medfører forurensning, forøpling og langtidsvirkende skader på miljøet hvor opprydding må påregnes. Aktiviteter som påfører området støy av en ikke akseptabel grad eller som medfører midlertidig stenging av nærmiljøet.
3	Laveste nivå for hva vi kan akseptere	Uønskede hendelser som ikke medfører varige skader på det ytre miljø, men som ikke kan aksepteres over tid.
2	Akseptabel, men kan forbedres	Uønskede hendelser som medfører slitasje og forringelse av det ytre miljø utover det som er naturlig bruk.
1	Fullt ut akseptabel	Hendelser som medfører en viss slitasje på det ytre miljø.

## Ø. Økonomiske tap, materielle verdier

KONSEKVENNS		
5	Katastrofal	Uønsket hendelse med varig tap av bygninger, andre større anlegg, større datamengder eller annet arkivverdig materiale, arbeidsplasser, eller varige stengninger pga personellmangel, samt økonomisk tap som følge av kriminelle handlinger.
4	Ikke akseptabel	Uønskede hendelser med betydelige materielle skader/ tap inntil kr.....(vurder i forhold til eget budsjett), samt ikke planlagt stengning av virksomheten.
3	Laveste nivå for hva vi kan akseptere	Uønsket hendelse som medfører tap/skade på inntil kr..... (vurder i forhold til eget budsjett), samt planlagt stengning av virksomheten.
2	Akseptabel men kan forbedres	Uønsket hendelse som medfører skader på materielle verdier, og som fører til omlegging i inntil en uke.
1	Fullt ut akseptabel	Uønsket hendelse som medfører mindre tap/skader på forbruksmateriell, opp til en ramme på kr..... (eget budsjett)

