



*Flora  
kommune*

***Retningslinjer for handtering av avvik/uønska hending HMT***



## **Innhald**

1. Innleiing og føremål .....	3
2. Definisjon av avvik og uønska hending .....	3
3. Ansvarstilhøve.....	5
4. Skildring/ framgangsmåte .....	6
5. Årleg gjennomgang .....	7
6. Vedlegg .....	7

## 1. Innleiing og føremål

Teneste, produksjon og produkta skal oppfylle ulike sikkerheits- og kvalitetsvilkår. Det stillast krav til lokale, verneinnretningar og tilrettelegging av arbeidet for både å sikre ytre miljø og gje trygghet for dei som utførar jobben. Eit godt arbeidsmiljø er avgjerande for at alle arbeidstakarane skal trivast og kunne utnytte sine ressursar både fagleg og sosialt. Gode og sikre arbeidsvanar, klare ansvarsforhold, godt samarbeid, ryddige lokale, sikre produkt og forbruksteneste gjev kvalitet i arbeidet og betre resultat. Det er dette systematisk helse-, miljø- og sikkerheitsarbeid (HMS-arbeid) dreier seg om.

Avviksmeldingssystem skal være eit verktøy i vårt internkontrollsystem for å forbetre kvaliteten på våre tenester og sikre godt helse-, miljø- og sikkerheitsarbeid.

Målsetting med avviksmeldingssystem er:

- Å betre kvaliteten på våre tenester
- Å betre arbeidsmiljø og redusere risiko for helseskader hos våre tilsette
- Å gje betre vern mot helse- og miljøskade frå produkt
- Å gje betre vern av det ytre miljø
- Å sikre at brot på lover, forskrifter og verksemd eigne prosedyrar ikkje gjentar seg
- Forslag til tiltak som kan forbetre arbeidsmiljø og auka kvaliteten på tenestene våre vert handtert på ein systematisk og god måte

Det er viktig at dei tilsette skriv avviksmeldingar slik at verksemda og organisasjon får eit breitt grunnlag for å vurdere om vi utfører oppgåvene våre slik vi skal. Å skrive avviksmeldingar er ikkje å sladre på sine kollegaer! Vidare er det heilt avgjerande at avviksmeldingane blir handtert og følgt opp på ein slik måte at det faktisk fører til betre helse, miljø og sikkerheit for våre tilsette, som igjen vil gje betre teneste for våre brukarar.

For å skrive avviksmeldingar og sikre ein ryddig prosess med registrering, oppfølging og lukking av avvik, er målet å innføre eit elektronisk avvikssystem. Enn så lenge har vi eit manuelt system som skal sikre dokumentasjon av innkomne avviksmeldingar, handtering, oppfølging av avvika og dei tiltak som settast i verk. Avvikshandtering inngår i HMS-systemet.

## 2. Definisjon av avvik og uønska hending

**Avvik definerast som "manglande oppfylling av eit krav" (NE-EN ISO 9000:2000)**

Det betyr brot på:

- Gjeldane lover eller føreskrifter
- Prosedyre, retningsliner eller rutinar

**Ei uønska hending definerast som ei hending eller tilstand som medfører skade på menneske, miljø og materiell eller anna form for økonomisk tap. (NE 5814, ISO 14001:1996)**

Flora kommune har delt inn avvik/ uønskt hending i alvorsgrad og ulike kategoriar (type) som systemet byggast opp etter.

### **Inndeling i alvorsgrad:**

Alvorsgraden har same inndeling som kriteria for konsekvens som ein har i risiko- og sårbarhetsanalysar

- Fullt ut akseptabelt
- Akseptabelt, men kan forbeholdt
- Lågast nivå for kva vi kan akseptere
- Ikkje akseptabelt
- Katastrofalt

Forklaring på dei ulike kriteria finn ein i vedlegg pkt. 6.

### **Inndeling i kategoriane/type avvik:**

Helse, miljø og sikkerheit:

- Fysiske arbeidstilhøve
- Psykososiale arbeidstilhøve
- Ytre miljø

### **Eksempel på avvik innafor HMS:**

- Fysiske arbeidstilhøve:
  - Manglar eller feil ved lokale/ inventar/ transportmidlar
  - Manglar eller feil ved utstyr/ materiell
  - Feil bruk av utstyr/ materiell/ transportmidlar og som fører til uhell, nestenuhell, skade eller sjukdom på arbeidstakar
  - Manglar på sikkerheitsutstyr eller opplæring i høve til brannvern
  - Dårleg hygieniske tilhøve som fører til uhell, nestenuhell, skade eller sjukdom på arbeidstakaren
  - Fysiske tilhøve som er i strid med HMS-lovgjeving
  - Retningsliner/ prosedyrar som inneheld feil eller ikkje fungerer hensiktsmessig
  - Mangel på retningsliner/ prosedyrar i høve til fysiske arbeidstilhøve
- Psykososiale arbeidstilhøve:
  - Mobbing og trakassering
  - Truslar eller vald
  - Psykososiale utfordringar som oppstår som følgje av tidspress, manglande føreseieleg arbeid eller manglande fagleg og kollegial støtte
  - Psykososiale utfordringar som oppstår som følgje av dårleg handtering av konflikhtar
  - Psykososiale utfordringar som oppstår som følgje av manglande informasjon og dårleg kommunikasjon
  - psykososiale utfordringar i barnehage/skule grunna rus/psykiatri –utfordringar hjå foreldre
  - Dårleg trivsel
- Ytre miljø:
  - Feil handtering av næringsavfall, farleg avfall eller smittefarleg avfall
  - Brot på plikt for varsemd mht. produkt som kan skade helsa eller miljøet etc.
  - Brot på ureiningslova

## Regelverket:

Retningslinjer for handtering av avvik skal hjelpe oss med å fylle dei krav som HMS-lovgjevinga stiller til verksemda sitt systematiske HMS-arbeid. Dette innebere internkontroll i høve til:

- Arbeidsmiljølova
- Ureiningslova
- Brann- og eksplosjonsvernlova
- Produktkontrolllova
- Sivilforsvarslova
- Lov om elektrisk anlegg og elektrisk utstyr
- Genteknologilova
- Strålevernlova

Arbeidsmiljølova stiller krav om at verksemda skal:

- ❖ *Kartlegge fare og problem og på denne bakgrunn vurdere risikotilhøva i verksemda, utarbeide planar og sette i verk tiltak for å redusere risikoen, jf. Aml §3-1, (2),c.*
- ❖ *Setje i verk rutinar for å avdekke, rette opp og førebyggje lovbrøt av krav fastsett i eller i medhald av denne lov, jf. Aml §3-1, (2),e*
- ❖ *Utarbeide rutinar for intern varsling eller setje i verk andre tiltak som legg tilhøva til rette for intern varsling om kritikkverdige tilhøve i verksemda i samsvar med § 2-4, dersom tilhøve i verksemda tilseier det, jf. Aml §3-6*

Tilsette har plikt til medverknad og skal i samsvar med Arbeidsmiljølova:

- ❖ *Medverke ved utforming, gjennomføring og oppfølging av verksemda sitt systematiske helse-, miljø- og tryggleiksarbeid. Tilsette skal delta i det organiserte verne- og miljøarbeidet i verksemda og skal aktivt medverke ved gjennomføring av dei tiltak som blir satt i verk for å skape eit godt og sikkert arbeidsmiljø. Jf. Aml §2-3, (1).*
- ❖ *Straks underrette arbeidsgjevar og verneombod, og i naudsynt utstrekning andre tilsette når arbeidstakar vert merksam på feil eller manglar som kan medføre fare for liv eller helse, og vedkommande ikkje sjølv kan rette på tilhøva. Jf. Aml §2-3, (2)b.*
- ❖ *Melde ifrå til arbeidsgjevar dersom arbeidstakar vert skada i arbeid eller pådreg seg sjukdom som arbeidstakar meiner har sin grunn i arbeidet eller tilhøva på arbeidsstaden, jf. Aml §2-3, (2)e.*

## 3. Ansvarstilhøve

Flora kommune si leining har eit overordna ansvar for å innføre og utøve internkontroll i samsvar med regelverke som er skissert over, og der igjennom ha avviksmeldesystem som er bygd opp etter korleis kommunen er organisert. I kvar verksemd er det leiar som har ansvar for at verksemda utøver og handterer avviksmeldesystem kor ein skal ha rutine for melding av avvik og hansame dei. Leiar har vidare ansvar for å ha eit system som sikrar at ein brukar avviksmeldinga til å førebyggje feil og bidra til forbetring.

Tilsette som oppdagar avviket er ansvarleg for å skrive/fylle ut avviksmelding. Munnleg melding til andre tilsette eller leiar er ikkje tilstrekkeleg. Melding kan skrivast på avviksmeldeskjema.

## **4. Skildring/ framgangsmåte**

Når avvik vert oppdaga, må den som oppdagar avviket sjølv vurdere korleis avviket skal handterast der og då. Dette på bakgrunn av at avvik kan krevje både strakstiltak og korrigerande tiltak. Om du er usikker på korleis avviket skal handterast/ kva tiltak du skal sette i verk, må du søkje råd hos andre tilsette eller leiar. Når du har utført strakstiltak, er det viktig at du skriv avviksmeldinga så raskt som mogleg etterpå.

### **Meld avvik – utfylling av avviksskjema for den tilsette:**

- Leiar/ tenesteleiar må sjekke at skjemaet er korrekt utfylt av den tilsette. Om ikkje må den tilsette kontaktast snarast for å få fylt ut skjema korrekt.
- Avvikshandtering og oppfølging av avvik skal være tema på personalmøter i verksemda.
- Leiar/ tenesteleiar gjer ei vurdering av om avvikshandtering har vore tilfredsstillande eller ikkje. Om ikkje avvika krev ytterlegare handsaming, gjer leiar kommentarar om det og treff dei tiltak som er naudsynte.
- Den som melder avviket skal ha informasjon om kva som vert gjort med meldinga.
- Den/dei som var involvert i avviket skal gjerast kjent med avviksmeldinga enten munnleg eller ved utdeling av kopi av avviksmeldinga.
- Avvik som gjeld konflikthar eller andre psykososiale tilhøve, må handterast i samsvar med retningslinjer for psykososialt arbeidsmiljø (vald og truslar, konflikthar, mobbing og trakassering). Når saka definerast som ei personalsak må denne prioriterast. Dette for at tilsette som er personleg involvert anten det gjeld konflikthar eller mobbing/trakassering, ikkje skal risikere å bli stempla som syndebukk for dei prosessane og tiltaka som vil bli naudsynt å gjennomføre i organisasjonen.

### **Følgjande avvik skal rådmann ha informasjon om så snart som råd etter at hendinga vart kjent for tenesteleiar eller avdelingsleiar:**

- Hendingar som har medført alvorleg skade på pasientar/elevlar/eigne tilsette
- Hendingar som kunne medført alvorleg skade på pasientar/elevlar/eigne tilsette
- Hendingar ein antar at media/publikum vil kunne være interessert i.

Leiar skal straks melde ifrå til Arbeidstilsyn og Politi om alvorlege skader og dødsfall. Ved yrkesskade er arbeidsgjevar (næraste leiar) lovpålagt å gje melding til NAV – trygd seinast innan 3 dagar etter hendinga. Dette gjeld alle skadar eller yrkessjukdomar som gjer det naudsynt med medisinsk hjelp eller medfører arbeidsuførheit. NAV meldeskadeskjema for yrkesskade eller yrkessjukdom, av 13-07.05 skal være tilgjengeleg på arbeidsplassen anten i papirform eller elektronisk . Arbeidsgjevar skal fylle ut og har ansvar for innsending. Plikta er heimla i Folketrygdlova §13 - 14.

## 5. Årleg gjennomgang

Retningslinjer for avvikshandtering er av dei mest sentrale i verksemda sitt systematiske HMS– arbeid, og avvikshandtering skal difor gjennomgåast årleg av verksemda. Denne gjennomgangen gjerast innan 1. april kvart år. Dette er også datoen for å ha utarbeidd ein årleg årsrapport/ handlingsplan for HMS ved kvar verksemd. Arbeidet gjerast i samarbeid med verneombod og tillitsvalde.

Følgjande punk takast med i den årlege gjennomgangen:

- Tal avvik og korleis dette fordeler seg.
- Er alle avvika følgt opp (lukka), og førte det til endring på arbeidsplassen?
- Korleis fungerte rapporteringsrutinane, og er alle kjent med retningslinene?
- Trong for endringar og opplæringstiltak.

## 6. Vedlegg

- a) Forklaring på kva dei ulike kriteria inneber
- b) Meldeskjema for avvik/ uønska hending

## Vedlegg a) - Kva inneber dei ulike kriteria

Personell konsekvens		
1	Fullt ut akseptabel	Uønska einskildhending og mindre skadar som ikkje krev handtering og ikkje medfører fråvær.
2	Akseptabel men kan forbetrast	Uønska hending med skadar eller belastningar, som ikkje krev ekstern handtering og som ikkje medfører fråvær utover 1 veke.
3	Lågaste nivå for kva vi kan akseptere	Uønska hending som medfører medisinsk hjelp, omplassering og/ eller tilrettelegging, og fråvær utover ei veke.
4	Ikkje akseptabel	Uønska hending som medfører delvis varig uføre og/ eller delvis nedsett livskvalitet og funksjonsevne
5	Katastrofal	Uønska hending som medfører død, total uføre og/ eller delvis nedsett livskvalitet og funksjonsevne.

Ytre miljø konsekvens		
1	Fullt ut akseptabel	Hending som medfører ein viss slitasje på det ytre miljø.
2	Akseptabel men kan forbetrast	Uønska hending som medfører slitasje og utskjemming av det ytre miljø utover det som er naturleg bruk.
3	Lågaste nivå for kva vi kan akseptere	Uønska hending som ikkje medfører varig skade på det ytre miljø, men som ikkje kan akseptertast over tid.
4	Ikkje akseptabel	Uønska hending som medfører ureining, forsøpling og langtidsverknader, skader på miljøet kor opprydding må påreknast. Aktivitetar som påfører området støy av ein ikkje akseptabel grad eller som medfører midlertidig stenging av nærmiljø
5	Katastrofal	Uønska hending som medfører ulovleg ureining og varig skade av miljøet.

Økonomiske tap, materielle verdiar		
1	Fullt ut akseptabel	Uønska hending som medfører mindre tap/skadar på forbruksmaterieill, opp til ei ramme på kr.....(eige budsjett).
2	Akseptabel men kan forbetrast	Uønska hending som medfører skadar på materielle verdiar, og som fører til omlegging i inntil ei veke.
3	Lågaste nivå for kva vi kan akseptere	Uønska hending som medfører tap/ skade på inntil kr..... (vurder i høve til eigen budsjett), i tillegg til planlagt stenging av verksemda.
4	Ikkje akseptabel	Uønska hending med betydelege materielle skadar/tap inntil kr..... (vurder i høve til eigen budsjett), i tillegg til ikkje planlagt stenging av verksemda.
5	Katastrofal	Uønska hending med varig tap av bygning, andre større anlegg, større datamengder eller anna arkivverdig materiale, arbeidsplassar, eller varig stenging grunna personalmangel, i tillegg til økonomiske tap som følgje av kriminelle handlingar.