



*Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon*

 STAVANGER KOMMUNE	<b>Avvikshåndtering levekår</b>		
	Process Owner:	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 26.09.2017

## Avvikshåndtering levekår

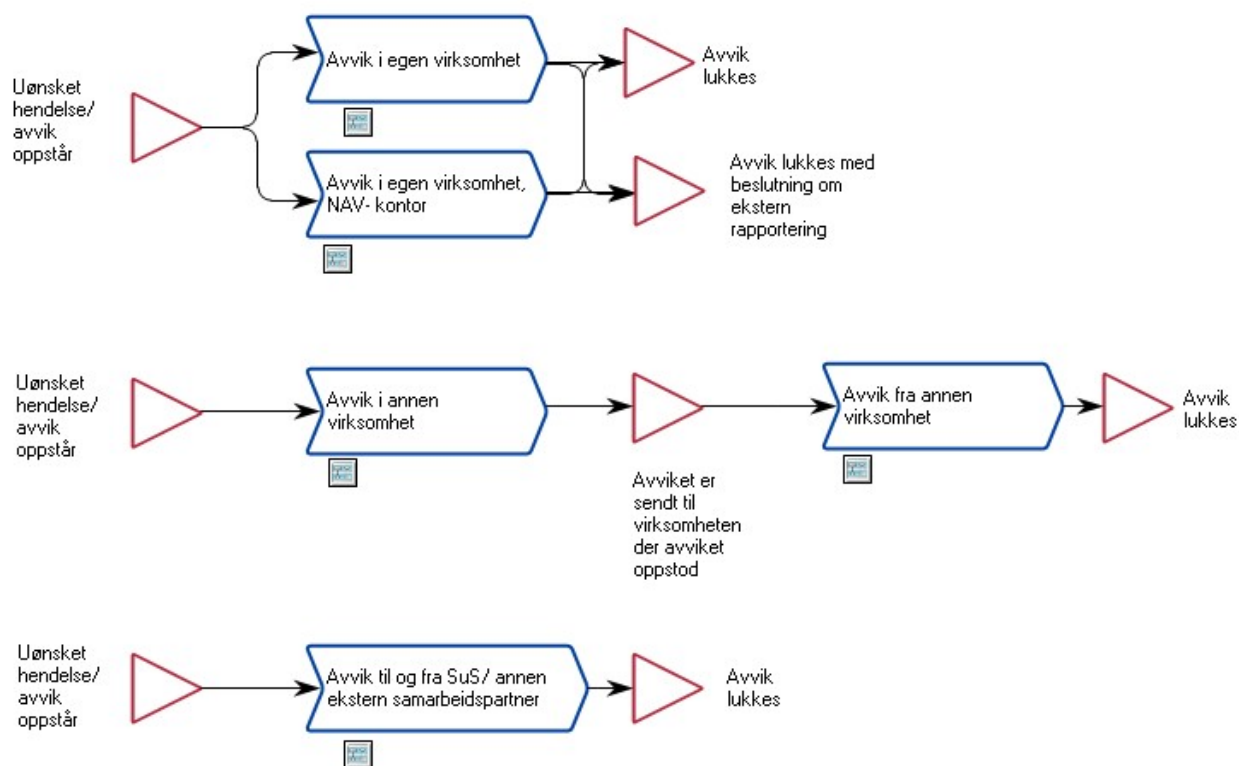
Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvikshåndtering levekår</b>		
	Process Owner:	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 26.09.2017

## Avvikshåndtering levekår

### MÅL:

1. Sikre at avvik blir registrert og behandlet på en forsvarlig måte.
2. Sikre at avviksrapportering brukes i virksomhetens forbedringsarbeid.
3. Sikre at systematiske/ gjentatte avvik fører til endring/bedring av arbeidsprosesser



Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvikshåndtering levekår</b>		
	Process Owner:	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 26.09.2017

**Documents:**

[Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten - INTERNETT](#)

## Avvik i egen virksomhet

**Visualised by:**

[Avvik i egen virksomhet](#)

## Avvik i egen virksomhet, NAV- kontor

**Visualised by:**

[Avvik i egen virksomhet, NAV- kontor](#)

## Avvik i annen virksomhet

**Visualised by:**

[Avvik i annen virksomhet](#)

## Avvik fra annen virksomhet

**Visualised by:**

[Avvik fra annen virksomhet](#)

## Avvik til og fra SuS/ annen ekstern samarbeidspartner

**Description:**

**Visualised by:**

[Avvik til og fra SuS/ annen ekstern samarbeidspartner](#)



Bruker: Siren Kernna Vigrestad  
 Rolle: Default [\[Endre\]](#)

Avvik i annen virksomhet

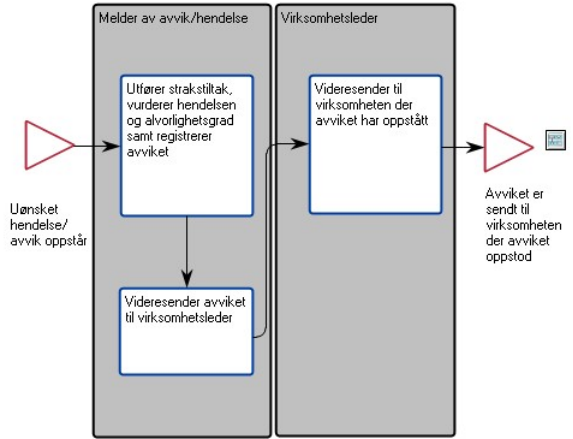
**Informasjon**

Prosesseier:

Status : Approved  
 Sist endret : 2015-03-13 10:21  
 Revisjon : 0

**Mine abonnement**

No subscriptions



**Aktivitet**

- [Utfører strakstiltak, vurderer hendelsen og alvorlighetsgrad samt registrerer avviket](#)
- [Videresender til virksomheten der avviket har oppstått](#)
- [Videresender avviket til virksomhetsleder](#)

*Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon*

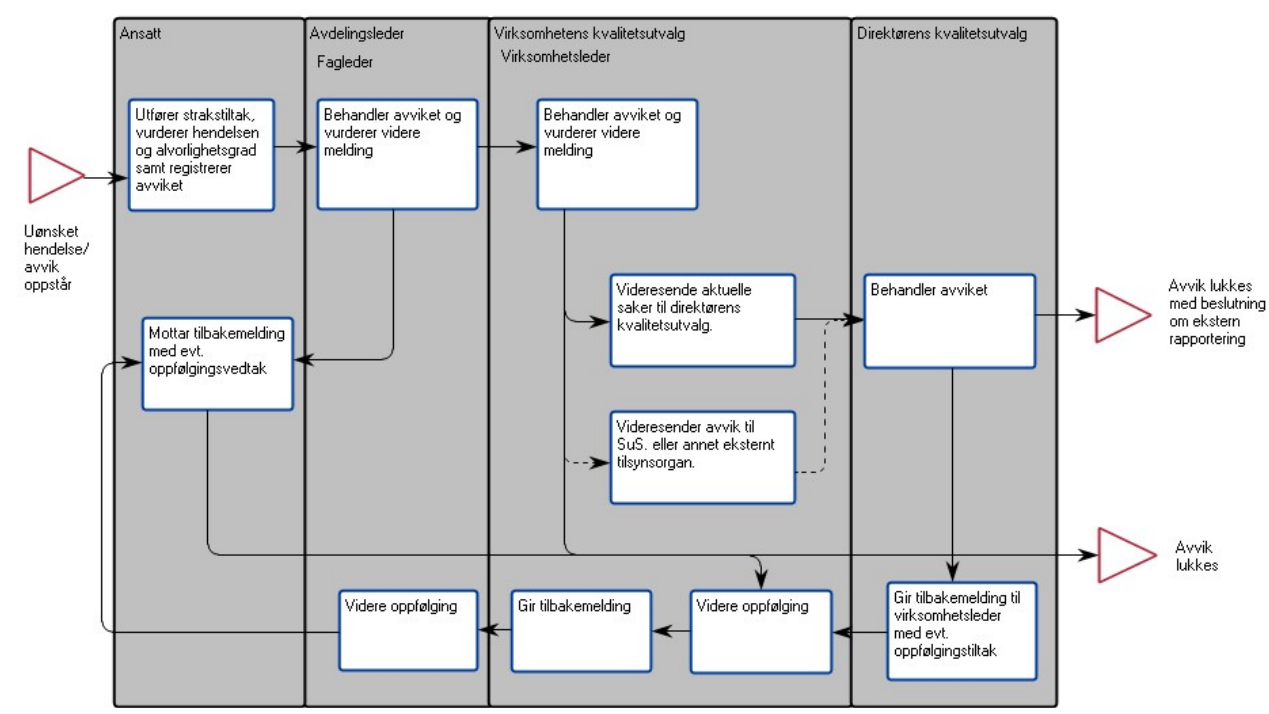
 STAVANGER KOMMUNE	<b>Avvik i egen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 01.02.2016

## Avvik i egen virksomhet

Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik i egen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 01.02.2016

## Avvik i egen virksomhet



Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik i egen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 01.02.2016

#### Documents:

[Avvik og varsling HMS- håndbok](#)  
[Avvik/ alvorlig hendelse - helse og omsorg](#)  
[Avviksskjema postkjøkken - kjøkken](#)  
[Avviksskjema sosial og velferd](#)  
[Avviksskjema SUS](#)  
[Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten - INTERNETT](#)  
[Informasjonssikkerhet - avvik- Synergi](#)

## Utfører strakstiltak, vurderer hendelsen og alvorlighetsgrad samt registrerer avviket

#### Description:

Avvik i denne sammenheng er brudd på lover og forskrifter i henhold til forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenesten, samt brudd på interne prosedyrer for disse tjenestene. Med interne prosedyrer menes både Stavanger kommunes overordnede og virksomhetenes egne.

Følgende er eksempler på hendelser som defineres som avvik ihht. denne prosedyre:

- skade, nesten skade som gjelder pasient/bruker - skade kan være fysisk eller psykisk
- tap av anseelse.
- legemiddelfeil/nesten feil
- fall
- utagering som følge av svikt i tjenestetilbudet
- rutinesvikt mellom sykehus og kommune, mellom virksomheter i kommunen
- manglende oppfølging av vedtak
- svikt teknisk utstyr, i denne sammenheng relatert til bruker
- annen rutinesvikt

Alvorlig hendelse som ikke er en følge av svikt i tjenestetilbudet skal også føres på avviksskjemaet.

Ansatte skal gjennomføre strakstiltak, fyller ut avviksskjema og melde fra om avviket til nærmeste leder.

Det er spesielt viktig at alvorlige avvik meldes leder umiddelbart.  
Dette gjelder:

- avvik som har ført til betydelig personskaade på bruker. Med betydelig personskaade menes skade som resulterer i behov for legebehandling.
- avvik som kan føre til/kunne ført til betydelig personskaade på bruker
- andre avvik som får/kunne fått alvorlige konsekvenser for bruker

Elektronisk skjema for melding av avvik finnes i

- CosDoc, i pasientjournal, velg registreringstype - avvik- Dette gjelder avvik som går/ kan gå ut over pasienten.
- Socio i klientkartoteket, velg dok.mal avviksskjema. Dette gjelder avvik som går/ kan gå ut over bruker.
- Synergi - avvik informasjonssikkerhet

Papirskjema skal ligge ved hvert tjenestested til bruk for ansatte som ikke dokumenterer elektronisk . Papirskjema benyttes til alle avvik som ikke føres elektronisk

Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik i egen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 01.02.2016

### Spesielt for avvik hos nattpatruljen

Virksomhetslederne i hjemmebaserte tjenester vedtok 23.09.2015 følgende:

**Avvik som går på tjeneste utført av nattpatruljen skal behandles av nattpatruljen. Alle andre avvik videresendes til behandling hos aktuell hjemmebasert tjeneste.**

#### Documents:

[Avvik/ alvorlig hendelse - helse og omsorg](#)

[Avviksskjema postkjøkken - kjøkken](#)

[Avviksskjema sosial og velferd](#)

[Avviksskjema SUS](#)

[Avvik og varsling HMS- håndbok](#)

[Informasjonssikkerhet - avvik- Synergi](#)

## Behandler avviket og vurderer videre melding

#### Description:

Avvik kartlegges og følges opp regelmessig, fortrinnsvis hver uke av nærmeste leder.

Arbeidsgangen i forbedringsarbeidet består av:

- identifisering av problemområdet
  - analyse av årsaker
  - valg av forbedringstiltak
  - innføring av forbedringstiltak
  - vurdering av resultat
  - tilbakemelding til den som melder avviket
- (Alle punktene skal dokumenteres på avviksskjemaet.)

### Spesielt for avvik hos nattpatruljen

Virksomhetslederne i hjemmebaserte tjenester vedtok 23.09.2015 følgende:

Avvik som går på tjeneste utført av nattpatruljen skal behandles av nattpatruljen. Alle andre avvik videresendes til behandling hos aktuell hjemmebasert tjeneste.

## Mottar tilbakemelding med evt. oppfølgingsvedtak

#### Description:

Utfører evt. oppfølgingsvedtak.

## Behandler avviket og vurderer videre melding

#### Description:

Oppgaver - virksomhetens kvalitetsutvalg:

- Initiere og prioritere forbedringsarbeid i virksomheten
- Utarbeide dokumenter og håndbøker som gjelder den enkelte virksomhet
- Ha oversikt over alle avvik, klager og alvorlige hendelser i virksomheten og bruke oversikten aktivt til å kartlegge risikoområder for systemsvikt og iverksette forbedringstiltak når det gjelder pasient/brukers tjenestetilbud
- Rapportere til direktør

Behandle:

- Avvik som gjelder pasient/bruker - alle alvorlige avvik skal behandles



Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik i egen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 01.02.2016

- Klager - alle alvorlige klager skal behandles.
- Alvorlige hendelser som ikke er et resultat av svikt i tjenestetilbudet til pasient/bruker skal behandles

Leder har ansvar for at avviksprosedyren blir fulgt, samt ansvar for å følge opp avviksmeldingen. Dette innebærer å bruke avviket i virksomhetens systematiske forbedringsarbeid, samt å vurdere melding til direktør for behandling av avvik.

Leder må og vurdere om det er behov for å kontakte HR- avdelingen for personalmessig oppfølging. I saker der avviket har fått/kunne fått alvorlig konsekvens for pasient/bruker og krever personellmessig oppfølging skal virksomhetsleder informere både levekårsjef og HR-avdelingen og evt avtale videre bistand.

Arbeidsgangen i forbedringsarbeidet består av:

- identifisering av problemområdet
  - analyse av årsaker
  - valg av forbedringstiltak
  - innføring av forbedringstiltak
  - vurdering av resultat
  - tilbakemelding til den som melder avviket
- (Alle punktene skal dokumenteres på avviksskjemaet.)

Avviksmeldingene i papirversjon samles hos leder i egen arkivperm.

Avvik som sendes til Stavanger kommune fra Helse Stavanger håndteres på vanlig måte. Klinikkdirktør skal ha tilbakemelding så raskt som mulig.

#### **AVVIK SOM FØLGER SÆRLIGE PROSEDYRER**

Hvis en arbeidstaker mistenkes for å ha utført en straffbar handling mot bruker, skal virksomhetsleder straks innberette forholdet til rådmannen ved direktøren, som avgjør om saken skal anmeldes til påtalemyndigheten.

Brudd på helsepersonelloven skal i tillegg meldes til direktøren som vurderer melding til Fylkesmannen. (Det er direktøren som melder saken til Fylkesmannen.)

Ved mistanke om ruspåvirkning skal den ansatte sendes hjem umiddelbart. Nærmere beskrivelse finnes i HMS- håndboken.

Kun i tilfeller hvor ansatte utfører helsetjenester i påvirket tilstand defineres hendelsen som avvik iht. denne rutine.

## **Videresende aktuelle saker til direktørens kvalitetsutvalg.**

### **Description:**

Saker som skal meldes til direktørens kvalitetsutvalg:

- **Alvorlige avvik** - Avvik som har ført til/ kunne ført til betydelig skade. I tillegg har det vært svikt i tjenestetilbudet til pasient/bruker.
  - Med betydelig skade menes: Skaden er av en slik art eller grad at den vil få eller kunne få vesentlig negativ konsekvens for pasienten/brukeren. Skade kan være f.eks fysisk, psykisk, krenkelse eller tap av anseelse
  - Med svikt i tjenestetilbudet menes: Gjeldende regelverk/ rutiner/ retningslinjer er ikke fulgt. Dette gjelder på både helse- og omsorgstjenester, og sosialtjenester

Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik i egen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 01.02.2016

- **Alvorlige hendelser** ( Alvorlige hendelser kan være uventet dødsfall, overgrep, alvorlige voldsepisoder , omfattende tyveri, alvorlig teknisk svikt osv)
- **Mediesaker av prinsipiell interesse**
- **Alvorlige klagesaker**
- **Kopi av rapport fra stedlig tilsyn**

Meget alvorlige hendelser og potensielle mediesaker skal meldes til fagsjef umiddelbart. (Meget alvorlige hendelser kan være uventet dødsfall, overgrep, alvorlige voldsepisoder etc)

Gi beskjed til kvalitetsrådgiver eller jurist dersom virksomheten får brev tilsendt direkte (uten at direktøren står som mottaker) fra Pasient og brukerombudet og Fylkesmannen i Rogaland.

Alvorlige avvik som videresendes til direktørens kvalitetsutvalg skal være anonymisert. Legg ved ID nummer på bruker.

Avviket skal inneholde saksopplysninger.

Avviksmeldingen sendes til: Kvalitetsrådgiver - oppvekst og levekår. ARG 12, 3. etg.

## Behandler avviket

### Description:

Alvorlige avvik sendes til direktørens kvalitetsutvalg som evt. innhenter saksopplysninger og behandler avvikene fortløpende.

Direktøren videresender til Fylkesmannen, ved behov.

Saker med overføringsverdi vil bli tatt opp i direktørens kontaktmøte med virksomhetene som en informasjonssak.(anonymisert).

Saker som skal behandles i direktørens kvalitetsutvalg:

- Alvorlige avvik
- Alvorlige hendelser
- Mediesaker av prinsipiell interesse
- Alvorlige klagesaker
- Saker fra Pasient og brukerombudet
- Alle tilsyn fra statlige myndigheter og Rogaland revisjon
- Revisjoner
- Erstatningssaker
- Nye/reviderte rutiner som omhandler forbedringsarbeid, kvalitet på tjenestene og pasientsikkerhet
- Kriterier og standarder for tjenestene
- Årlig gjennomgang av statistikk over saker/avvik fra virksomhetene
- Årlig rapport over virksomhetenes arbeid i lokalt kvalitetsutvalg
- Årlig møte med Fylkesmannen
- Arrangere nettverksamlinger

AU består av nestleder levekår (leder), kommuneoverlege, jurist og kvalitetsrådgiver (sekretær). Kvalitetsrådgiver er saksbehandler og diskuterer sakene med rett rådgiver før saken behandles i AU. Saker som åpenbart skal behandles i kvalitetsutvalget, f.eks tilsynssaker, behandles kun i kvalitetsutvalget med mindre saksbehandler gjør andre funn enn det f.eks Fylkesmannen ber om svar på, og at disse funnene vil kreve tiltak/oppfølging fra direktøren.

Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik i egen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 01.02.2016

Rapport over vedtatte saker i AU tas opp som orienteringssak i direktørens kvalitetsutvalg

Kvalitetsutvalget skal behandle saker som trenger tverrfaglig vurdering samt alvorlige hendelser/avvik der en vurderer at dette kan bli en tilsynssak, mediesak e.l. Kvalitetsutvalget skal også behandle saker som vil medføre ytterligere oppfølging (nye/endrede rutiner, opplæring/ oppfølging av virksomhet e.l.)

- Sakene skal være forberedt på forhånd, og skal ferdigbehandles av kvalitetsutvalget. Kvalitetsutvalget sender skriftlig svar til virksomhetene. Dersom saken trenger ytterligere oppfølging sendes denne som konklusjon, der virksomhetene får frist til å svare på hvordan tiltakene er oppfylt, iverksatt, implementert.
- Kvalitetshjørnet i kontaktmøtet med direktøren skal bl.a. brukes til erfaringsoverføring på saker som har vært til behandling i kvalitetsutvalget. Positive saker skal også tas opp. Virksomhetene inviteres til å fortelle om positive saker.

## Gir tilbakemelding til virksomhetsleder med evt. oppfølgingstiltak

### Description:

Virksomhetsleder skal ha skriftlig tilbakemelding fra direktørens kvalitetsutvalg.

## Videre oppfølging

### Description:

Avvik kan ikke lukkes før problemet er løst

## Gir tilbakemelding

### Description:

Tilbakemelding skjer etter virksomhetens interne rutiner/ prosedyrer

## Videre oppfølging

### Description:

Avviket kan ikke lukkes før problemet er løst

## Videresender avvik til SuS. eller annet eksternt tilsynsorgan.

### Description:


Avviksmelding fylles ut og sendes til rett avdeling via posten til : post - og dokumentsenteret ved SUS. Postboks 8100, 4068 Stavanger

Kopi av alvorlige avvik sendes til: Kvalitetsrådgiver - oppvekst og levekår. ARG12, 3. etg.

Virksomhetsleder i den virksomheten som sender avviket, er å regne som den som melder avviket til direktørens kvalitetsutvalg.


Melder/ virksomhetsleder får tilbakemelding fra Helse Stavanger når avviket er lukket.

*Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon*

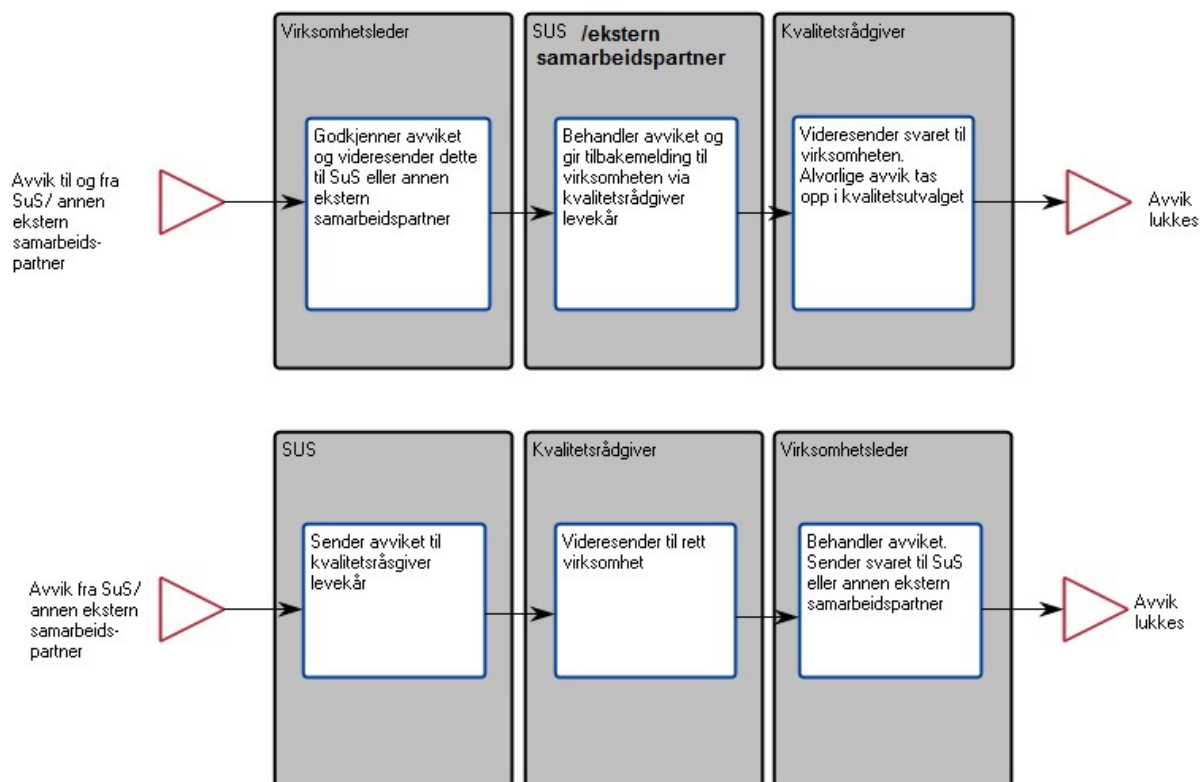
 STAVANGER KOMMUNE	<b>Avvik til og fra SuS/ annen ekstern samarbeidspartner</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 03.10.2014

## **Avvik til og fra SuS/ annen ekstern samarbeidspartner**


Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik til og fra SuS/ annen ekstern samarbeidspartner</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 03.10.2014

## Avvik til og fra SuS/ annen ekstern samarbeidspartner



Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik til og fra SuS/ annen ekstern samarbeidspartner</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 03.10.2014

**Documents:**

[Avviksskjema sosial og velferd](#)  
[Avviksskjema SUS](#)

## Godkjenner avviket og videresender dette til SuS eller annen ekstern samarbeidspartner

**Description:**

Gjelder avvik til SUS:

Se avviksskjema for SuS og Stavanger kommune  
 Dette ligger også med egen registreringstype i CosDoc.

Avviksskjemaet skal beskrive:

- Hvilke punkter i avtalen der er avvik i henhold til ,
- på hvilken avdeling/sengepost avviket har oppstått og event.
- strakstiltak som er i verksatt

Avviket videresendes rett avdeling via posten til : post - og dokumentsenteret ved SUS.  
 Postboks 8100, 4068 Stavanger  
 Sende kopi av avviket til kvalitetsrådgiver levekår.

Se også prosessen avvik i annen virksomhet

Gjelder avvik NAV:

Avviksskjema flettes på klient i Socio.

**Documents:**

[Avviksskjema sosial og velferd](#)  
[Avviksskjema SUS](#)

## Behandler avviket og gir tilbakemelding til virksomheten via kvalitetsrådgiver levekår

## Videresender svaret til virksomheten. Alvorlige avvik tas opp i kvalitetsutvalget

## Sender avviket til kvalitetsrådgiver levekår

## Videresender til rett virksomhet

**Description:**


Ved alvorlige avvik, ber kvalitetsrådgiver om å få kopi av svarbrevet som sendes til SUS/ annen ekstern samarbeidspartner.

Vurderer om avviket skal tas opp i direktørens kvalitetsutvalg

## Behandler avviket. Sender svaret til SuS eller annen ekstern samarbeidspartner

**Description:**

*Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon*

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik til og fra SuS/ annen ekstern samarbeidspartner</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 03.10.2014

Avviket sendes til rett adresse.

Gjelder avvik til SUS:

Avvik som er pasientrelaterte skannes inn i CosDoc under reg. type Avvik SuS.

Se også avvik fra annen virksomhet.

Svaret sendes til rett avdeling via posten til : post - og dokumentseneteret ved SUS. Postboks 8100, 4068 Stavanger


*Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon*

 STAVANGER KOMMUNE	<b>Avvik fra annen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 03.10.2014

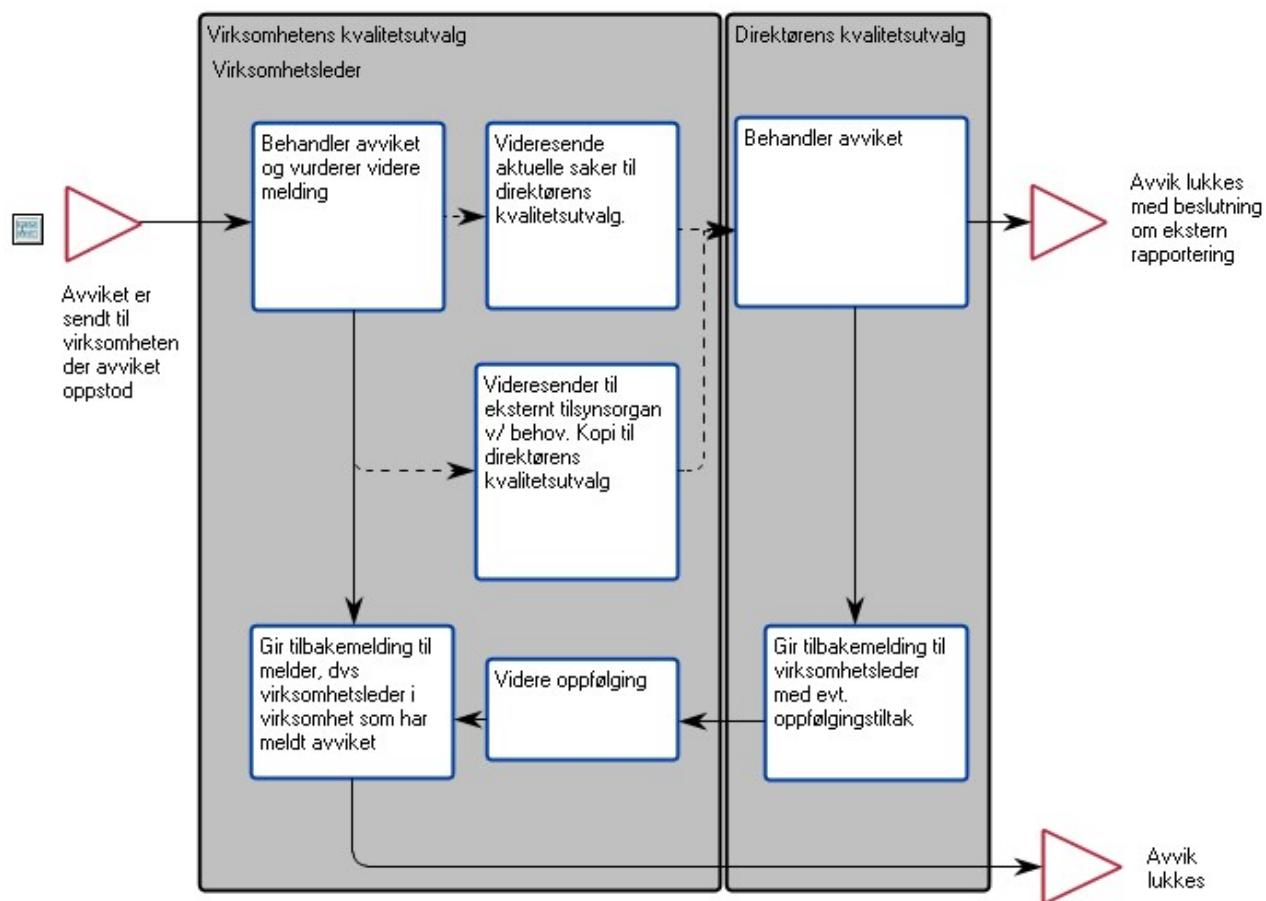
## Avvik fra annen virksomhet



Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik fra annen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 03.10.2014

## Avvik fra annen virksomhet



Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik fra annen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 03.10.2014

## Behandler avviket og vurderer videre melding

### Description:

Opgaver - virksomhetens kvalitetsutvalg:

- Initiere og prioritere forbedringsarbeid i virksomheten
- Utarbeide dokumenter og håndbøker som gjelder den enkelte virksomhet
- Ha oversikt over alle avvik, klager og alvorlige hendelser i virksomheten og bruke oversikten aktivt til å kartlegge risikoområder for systemsvikt og iverksette forbedringstiltak når det gjelder pasient/brukers tjenestetilbud
- Rapportere til direktør

Behandle:

- Avvik som gjelder pasient/bruker - alle alvorlige avvik skal behandles
- Klager - alle alvorlige klager skal behandles.
- Alvorlige hendelser som ikke er et resultat av svikt i tjenestetilbudet til pasient/bruker skal behandles

Leder har ansvar for at avviksprosedyren blir fulgt, samt ansvar for å følge opp avviksmeldingen. Dette innebærer å bruke avviket i virksomhetens systematiske forbedringsarbeid, samt å vurdere melding til direktør for behandling av avvik.

Leder må og vurdere om det er behov for å kontakte HR- avdelingen for personalmessig oppfølging. I saker der avviket har fått/kunne fått alvorlig konsekvens for pasient/bruker og krever personellmessig oppfølging skal virksomhetsleder informere både levekårsjef og HR-avdelingen og evt avtale videre bistand.

Arbeidsgangen i forbedringsarbeidet består av:

- identifisering av problemområdet
  - analyse av årsaker
  - valg av forbedringstiltak
  - innføring av forbedringstiltak
  - vurdering av resultat
  - tilbakemelding til den som melder avviket
- (Alle punktene skal dokumenteres på avviksskjemaet.)

Avviksmeldingene i papirversjon samles hos leder i egen arkivperm.

Avvik som sendes til Stavanger kommune fra Helse Stavanger håndteres på vanlig måte. Klinikkdirktør skal ha tilbakemelding så raskt som mulig.

### **AVVIK SOM FØLGER SÆRLIGE PROSEDYRER**

Hvis en arbeidstaker mistenkes for å ha utført en straffbar handling mot bruker, skal virksomhetsleder straks innberette forholdet til rådmannen ved direktøren, som avgjør om saken skal anmeldes til påtalemyndigheten.

Brudd på helsepersonelloven skal i tillegg meldes til direktøren som vurderer melding til Fylkesmannen. (Det er direktøren som melder saken til Fylkesmannen.)

Ved mistanke om ruspåvirkning skal den ansatte sendes hjem umiddelbart. Nærmere beskrivelse finnes i HMS- håndboken.

Kun i tilfeller hvor ansatte utfører helsetjenester i påvirket tilstand defineres hendelsen som avvik iht. denne rutine.

Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik fra annen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 03.10.2014

## Gir tilbakemelding til melder, dvs virksomhetsleder i virksomhet som har meldt avviket

## Videresende aktuelle saker til direktørens kvalitetsutvalg.

### Description:

Saker som skal meldes til direktørens kvalitetsutvalg:

- **Alvorlige avvik** - Avvik som har ført til/ kunne ført til betydelig skade. I tillegg har det vært svikt i tjenestetilbudet til pasient/bruker.
  - Med betydelig skade menes: Skaden er av en slik art eller grad at den vil få eller kunne fått vesentlig negativ konsekvens for pasienten/brukeren. Skade kan være f.eks fysisk, psykisk, krenkelse eller tap av anseelse
  - Med svikt i tjenestetilbudet menes: Gjeldende regelverk/ rutiner/ retningslinjer er ikke fulgt. Dette gjelder på både helse- og omsorgstjenester, og sosialtjenester
- **Alvorlige hendelser** ( Alvorlige hendelser kan være uventet dødsfall, overgrep, alvorlige voldsepisoder , omfattende tyveri, alvorlig teknisk svikt osv)
- **Mediesaker av prinsipiell interesse**
- **Alvorlige klagesaker**
- **Kopi av rapport fra stedlig tilsyn**

Meget alvorlige hendelser og potensielle mediesaker skal meldes til fagsjef umiddelbart. (Meget alvorlige hendelser kan være uventet dødsfall, overgrep, alvorlige voldsepisoder etc)

Gi beskjed til kvalitetsrådgiver eller jurist dersom virksomheten får brev tilsendt direkte (uten at direktøren står som mottaker) fra Pasient og brukerombudet og Fylkesmannen i Rogaland.

Alvorlige avvik som videresendes til direktørens kvalitetsutvalg skal være anonymisert. Legg ved ID nummer på bruker.

Avviket skal inneholde saksopplysninger.

Avviksmeldingen sendes til: Kvalitetsrådgiver - oppvekst og levekår. ARG 12, 3. etg.

## Behandler avviket

### Description:

Alvorlige avvik sendes til direktørens kvalitetsutvalg som evt. innhenter saksopplysninger og behandler avvikene fortløpende.

Direktøren videresender til Fylkesmannen, ved behov.

Saker med overføringsverdi vil bli tatt opp i direktørens kontaktmøte med virksomhetene som en informasjonssak.(anonymisert).

Saker som skal behandles i direktørens kvalitetsutvalg:

- Alvorlige avvik
- Alvorlige hendelser
- Mediesaker av prinsipiell interesse

Printrapport. Se websider for siste gyldige versjon

 <b>STAVANGER KOMMUNE</b>	<b>Avvik fra annen virksomhet</b>		
	Process Owner: Rådgiver kvalitet	Approved by: Eli Karin Fosse	Approval date: 03.10.2014

- Alvorlige klagesaker
- Saker fra Pasient og brukerombudet
- Alle tilsyn fra statlige myndigheter og Rogaland revisjon
- Revisjoner
- Erstatningssaker
- Nye/reviderte rutiner som omhandler forbedringsarbeid, kvalitet på tjenestene og pasientsikkerhet
- Kriterier og standarder for tjenestene
- Årlig gjennomgang av statistikk over saker/avvik fra virksomhetene
- Årlig rapport over virksomhetenes arbeid i lokalt kvalitetsutvalg
- Årlig møte med Fylkesmannen
- Arrangere nettverksamlinger

AU består av nestleder levekår (leder), kommuneoverlege, jurist og kvalitetsrådgiver (sekretær). Kvalitetsrådgiver er saksbehandler og diskuterer sakene med rett rådgiver før saken behandles i AU. Saker som åpenbart skal behandles i kvalitetsutvalget, f.eks tilsynssaker, behandles kun i kvalitetsutvalget med mindre saksbehandler gjør andre funn enn det f.eks Fylkesmannen ber om svar på, og at disse funnene vil kreve tiltak/oppfølging fra direktøren.

Rapport over vedtatte saker i AU tas opp som orienteringssak i direktørens kvalitetsutvalg

Kvalitetsutvalget skal behandle saker som trenger tverrfaglig vurdering samt alvorlige hendelser/avvik der en vurderer at dette kan bli en tilsynssak, mediesak e.l. Kvalitetsutvalget skal også behandle saker som vil medføre ytterligere oppfølging (nye/endrede rutiner, opplæring/ oppfølging av virksomhet e.l.)

- Sakene skal være forberedt på forhånd, og skal ferdigbehandles av kvalitetsutvalget. Kvalitetsutvalget sender skriftlig svar til virksomhetene. Dersom saken trenger ytterligere oppfølging sendes denne som konklusjon, der virksomhetene får frist til å svare på hvordan tiltakene er oppfylt, iverksatt, implementert.
- Kvalitetshjørnet i kontaktmøtet med direktøren skal bl.a. brukes til erfaringsoverføring på saker som har vært til behandling i kvalitetsutvalget. Positive saker skal også tas opp. Virksomhetene inviteres til å fortelle om positive saker.

## Gir tilbakemelding til virksomhetsleder med evt. oppfølgingstiltak

### Description:

Virksomhetsleder skal ha skriftlig tilbakemelding fra direktørens kvalitetsutvalg.

## Videre oppfølging

### Description:

Avvik kan ikke lukkes før problemet er løst

## Videresender til eksternt tilsynsorgan v/ behov. Kopi til direktørens kvalitetsutvalg



# Avvik

eller alvorlig hendelse

## Helse og omsorg

Cosdoc id:		
Navn:	Fødselsnr:	
Adresse:	Postnr:	Poststed:

<b>Tidspunkt for avviket:</b>	Dato:		Kl:			
<b>Beskrivelse av avviket</b>						
<b>Strakstiltak</b>						
<b>Forslag til forbedringstiltak</b>						
<i>Personskade på pasient/bruker?</i>	JA		NEI			
<i>Er lege kontaktet?</i>	JA		NEI			
<i>Er pårørende kontaktet?</i>	JA		NEI			
<i>Er avviket en mulig klagesak?</i>	JA		NEI		VET IKKE	
Hvis ja, kontakt leder						
<b>Meldt av:</b> (navn/tittel/arb.sted)					Dato:	

Feltene under fylles ut av leder:

<b>Alvorlighetsgrad:</b>	Lite / middels alvorlig		Svært alvorlig		
<b>Tilføyelser til beskrivelse av avvik:</b>					
<b>Antall tilsvarende avvik hos pasienten/brukeren siste 6 måneder:</b>					
<b>Beskrivelse og gjennomføring av forbedringstiltak</b>					
<b>Forbedringstiltak:</b>			<b>Ansvarlig for gjennomføring av tiltak:</b>		
<b>Avd./fagleder:</b>				<b>dato:</b>	
<b>Virksomhetsleder:</b>				<b>dato:</b>	

Avvik som har ført til/kunne ført til betydelig skade og der det er svikt i tjenestetilbudet til pasient/bruker skal videresendes til direktørens kvalitetsutvalg.