



NOTAT

Dato: 23.02.2021

Arkivkode:

J.postID: 21/25239

Arkivsaksnr: 21/607

---

Til:			
Eldrerådet			
Hovedutvalg for bistand og omsorg			

Fra: Kommunedirektøren

Vedrørende: **Svar på spørsmål fra representanten Maria Barstad Sanner (H) om oppfølging av avvik**

---

**Maria Barstad Sanner (H) har stilt følgende spørsmål:**

*I lys av sakene i Budstikka vil jeg gjerne stille noen spørsmål til møtet i BIOM på onsdag. Det er bra at det varsles om avvik. Så det jeg lurer på er vi først kan få en orientering om saken.*

*Og lurer på følgende:*

- 1. Hvordan jobbes det på tvers av sykehjem for å følge opp avvik og lære av dem i etterkant slik at vi kan lære av hverandre?*
- 2. Det er spesielt tre grupper som skiller seg ut på grupperinger av avvik. Hvordan følges legemiddelavvik opp og hva vurderer kommunaldirektøren av tiltak for å følge opp? Hvordan følges ansatte opp etter et avvik rapporteres inn om vold?*

**Kommunedirektørens svar:**

I en organisasjon hvor det hver dag er mange tusen kontaktpunkter mellom ansatte og brukere av kommunens tjenester, er det vanskelig å unngå at det oppstår enkelte avvik. Det er svært positivt at avvik og forbedringspunkter registreres, slik at de kan brukes til læring og forbedring, og dermed bidra til at uønskede hendelser kan unngås i størst mulig grad.

**Spørsmål 1: Hvordan jobbes det på tvers av sykehjem for å følge opp avvik og lære av dem i etterkant slik at vi kan lære av hverandre?**

Oppfølging og læring mellom tjenestesteder skjer i ledermøter på seksjonsnivå, hvor tjenesteledere og seksjonsleder deltar, tjenestelederne tar videre med seg oppfølging og læring inn i ledergruppene ved det enkelte tjenestested. I tillegg er det fokus på læring og forbedring i arbeidsmiljøutvalg og i kvalitetsforum.

Det er opprettet fire kvalitetsforum, som består av henholdsvis sykehjemslegene, avdelingssykepleiere ved sykehjemmene, avdelingssykepleiere i hjemmetjenesten og avdelingsledere i samlokaliserte boliger.

Det er obligatorisk fremmøte i kvalitetsforum, og det er møte hvert kvartal. Deltagerne tar med seg forbedrings- og læringspunkter tilbake til eget tjenestested.

Kvalitetsforum benytter ROS-analyser – tjenestekvalitet (risiko- og sårbarhetsanalyser) på utsatte områder, for å sikre læring og forbedring med utgangspunkt i registrerte avvik.

Alle avvik og forbedringspunkter behandles i tillegg ved det enkelte tjenestestedets personalmøter og medbestemmelsesmøter.

**Spørsmål 2: Det er spesielt tre grupper som skiller seg ut på grupperinger av avvik. Hvordan følges legemiddelavvik opp og hva vurderer kommunaldirektøren av tiltak for å følge opp? Hvordan følges ansatte opp etter et avvik rapporteres inn om vold?**

Oppfølging og læring beskrives under spørsmål 1. Videre beskrives prosedyrene for avvikshåndtering i Bærum kommune, og Pleie og omsorg spesielt følgende oppfølging av alle meldte avvik og forbedringspunkter:

*Avvik er mangel på oppfyllelse av et krav. Et krav kan være et myndighetskrav i lover og forskrifter og/eller kommunale vedtak og retningslinjer/prosedyrer.*

*Leder for tjenesten har ansvar for tjenestens kvalitet, herunder oppfølging av avviks- og forbedringsmeldinger og iverksetting av nødvendige tiltak.*

*Leder er ansvarlig for at prosedyren ved avvik, registrering og oppfølging er kjent og at den er benyttet av alle medarbeidere på tjenestestedet.*

*Den som oppdager avviket, iverksetter nødvendige korrigerende tiltak og fyller ut avviksregistreringsskjemaet. Skjemaet sendes til ansvarlig leder for avviket, med mindre den som melder avviket ønsker en annen mottaker. Det er leder som er ansvarlig for å behandle avvik, i nært samarbeid med ansatte.*

*Ledere på alle nivåer skal sikre oppfølging og analyser av avvik innenfor eget tjenesteområde for å sikre læring og forbedring. Leder vurderer avviket og iverksetter eventuelt ytterligere korrigerende tiltak.*

*Avvikshåndteringen innbefatter vurderinger og eventuelt iverksetting av tiltak. Den som avdekker avviket eller har forbedringstiltak skal forbedre dette i avviket. Den som avdekker avviket eller har forbedringsforslag skal registrere dette i avviks- eller forbedringsportalen. Den som har meldt avviket skal få tilbakemelding.*

*Avvik skal jevnlig tas opp på avdelingsmøter, personalmøter, medbestemmelsesmøter og AMU.*

*Ved HMS avvik skal verneombud stå på kopi.*

**Ved avvik om vold og trusler knyttet til ansatte så er utførelsen følgende:**

**Når en hendelse oppstår rettes fokuset på:**

- Redde liv – tenk egen sikkerhet

- *Bruk alarm (om tilgjengelig)*
- *Kontakt nødetater om situasjonen tilsier det (Brannvesen- 110, Politi- 112, Ambulanse- 113)*
- *Førstehjelp gis om nødvendig*
- *Ingen ansatte skal oppholde seg alene med personen som har framsatt truslene/volden inntil hjelp (nødetatene) kommer*
- *Avdelingsleder kontaktes ved alvorlig hendelser*

***Ivaretagelse av ansatt:***

- *Psykologisk førstehjelp (God ivaretagelse i form av omsorg, forståelse og respekt innenfor trygge rammer).*
- *Defusing (Gjennomgang av hendelsen, kort tid etter den er oppstått).*

***Ivaretagelse av andre beboere:***

- *Psykologisk førstehjelp (God ivaretagelse i form av omsorg, forståelse og respekt innenfor trygge rammer).*
- *Defusing (Gjennomgang av hendelsen, kort tid etter den er oppstått).*

***Videre oppfølging:***

*Debriefing av ansatt, BHT (bedrift helsetjeneste) og/eller Kriseteam*

*Debriefing av andre berørte, Kriseteam og/eller ansatte ved tjenesteområdet*

***Melde avvik***

*Oppsøk lege så raskt som mulig for dokumentasjon av skade (forutsetning for yrkesskade erstatning)*

*Melde skade til NAV/forsikring*

*Alvorlig skader meldes til arbeidstilsynet*