



Bydel Østensjø

PROSEDYRE

Bydel Østensjø / 2 Felles for alle / 04 Prosedyrer / Kvalitet /

Avviksbehandling - kvalitet

ID:115144 **Forfatter:** Sandnes, Signe **Godkjent av:** RO, Avd.sjef RO (Nyhamar, Solveig Kristina) **Status:** publisert **Opprettet:** 11.7.2011 **Oppdatert:** 1.2.2012 **Neste revisjon:** 31.1.2013 (Sandnes, Signe) **Endringsnivå:** Revisjon **Utgaver:** 10

Formål

Formålet er å sikre forsvarlig tjenesteyting i forhold til lover, forskrifter, vedtak, standarder og faglig aksepterte normer

Omfang

Avviksbehandling omfatter all behandling av avvik fra avvik er oppdaget og rapportert, til korreksjonen av avviket er gjennomført og dokumentert.

Ansvar

Avdelingssjef har ansvar for utarbeidelse og vedlikehold av prosedyren.

Tjenesteleder har ansvar for å behandle avvik innen sitt ansvarsområde og sette i gang nødvendige tiltak for å hindre gjentakelse.

Aktivitet/beskrivelse

Avvik er forhold knyttet til tjeneste/ bruker eller organisasjon som ikke er i overensstemmelse med lover og forskrifter, interne prosedyrer og instruksjer. Avvik knyttet til bruker på individnivå skal i tillegg meldes i elektronisk fagsystem. Avvik kan føre til negative konsekvenser.

Normale variasjoner i den daglige driften skal ikke karakteriseres som avvik. Et avvik forutsetter en spesifikkasjon, en rutine, en prosedyre eller en standard.

Avvik som skal meldes. Det skal etter en risikovurdering legges inn kontrollspørsmål i alle prosedyrer. Kontrollspørsmålene skal berøre de områdene det er størst risiko ved. Hvis innholdet i spørsmålet ikke er imøtekommet, skal det meldes som avvik.

P.t. er det ikke lagt inn slike kontrollspørsmål i alle prosedyrer. Det er forfatter av prosedyren sitt ansvar å legge inn slike spørsmål. Forbedringsarbeidet er igangsatt.

- **Alle ansatte** er ansvarlige for å melde avvik til nærmeste leder via Kvalitetsloven. Om mulig knytt avviket til en prosedyre (- det henvises til lenke "Melde avvik")

under referanser for nærmere beskrivelse av hvordan avvik rapporteres i Losen)

- **Den som melder avviket** skal beskrive avviket:
Hva har skjedd?
Hva er mulig årsak?
Hva er konsekvensene?
- **Ved avvik** skal det settes inn korrigerende og forebyggende tiltak for å hindre gjentakelse.
Melder gir en kort beskrivelse av av hvilke tiltak som ble iverksatt og ev et forslag til korrigerende tiltak/videre oppfølging
- **Tjenesteleder** vurderer avvikets alvorlighetsgrad og om avviket kan lukkes, eller om avviket skal videresendes til avdelingssjef (- det henvises til lenke "Behandle avvik" under referanser for nærmere beskrivelse av hvordan avvik håndteres/behandles i Losen)
- **Avdelingssjef** vurderer avvikets alvorlighetsgrad og om avviket kan lukkes, eller om avviket skal videresendes til bydelsdirektøren.
Avdelingssjef vurderer også om avviket gjelder annen instans/ avdeling og sender ev. avviket til bydelsdirektør for videre behandling.
- Avdelingssjef vurderer om avvik skal behandles i kvalitetsutvalg

Oppfølging av avvik i kvalitetsgrupper, utvalg og råd.

1. Leder av kvalitetsgruppen tar ut statistikk på alle avvik minimum 3 ganger pr. år (innen februar, september og desember). Kvalitetsgruppen gjennomgår alle avvik og vurderer behov for endring av prosedyre, behov for opplæring m.v. Se vedlegg "Kvalitetsgruppens funksjon og ansvarsområde". Referat fra møtene sendes leder av kvalitetsutvalget.
2. Kvalitetsutvalget gjennomgår disse referatene og vurderer ev. ytterligere tiltak. Referat fra disse utvalgsmøtene sendes leder av Kvalitetsrådet. Se vedlegg "Organisering av kvalitetsråd, utvalg og grupper".

Bilder og illustrasjoner

0 bilder tilknyttet

Vedlegg

[Kvalitetsforskriften for pleie- og omsorgstjenester](#) [Kvalitetsgruppenes funksjon og ansvarsområder](#) [Organisering av kvalitetsråd, -utvalg og -grupper](#)

Kompetanse

Hjemmel

Helse og omsorgstjenesteloven

Kvalitetsforskriften

Arbeidsmiljøloven

Referanser

Melde avvik

Behandle avvik

Utstyr