



Kontrollutvalget
v/ Einar Sandlund
Konsek Trøndelag IKS

Referanse

2024/2739-1

Dato

11.04.2024

Orientering avvik Namsos kommune til kontrollutvalget

Namsos kommune orienterte om avvik i kontroll utvalgsmøte i april. Utvalget etterspurte ytterligere informasjon. Kommunen vil i tillegg til rapporten kunne gi en muntlig orientering om saken i møtet, legge til rette for spørsmål og dialog.

Avvikssystem for ansatte og rutine

Kommunens avvikssystem er en del av kvalitetssystemet, hvor felles og fagspesifikke rutiner og retningslinjer er å finne. Tilgang til kvalitetssystemet med avvikssystem er via kommunens intranettside som er åpningssiden til alle ansatte i kommunen. Leverandør av kvalitetssystemet er Netpower.

Ansatte oppfordres til å melde avvik for å avdekke feil og mangler, og avvik er grunnlag for forbedringsarbeid og utvikling av gode rutiner og praksis. Ansatte kan melde avvik via kvalitetssystemet på intranettsiden eller via nettside på nettbrett eller mobil. I avvikssystemet finner ansatte rutiner for hvordan avvik og forbedringsforslag skal meldes og lukkes.

I avvikssystemet er det 4 kategorier ansatte kan velge mellom når de skal melde avvik:

- Helse, miljø og sikkerhet (i 2023 var kategorien barn/elev også her, den er fra 2024 skilt ut som egen kategori)
- Informasjonssikkerhet og personvern
- Bygg og utstyr
- Tjenesteproduksjon

Når en ansatt har meldt et avvik har kommunen lagt inn en eskaleringstid på 7 dager, før avviket automatisk sendes ledernivået over. Dersom leder vurderer at det vil ta lengre tid å lukke avvik, for eksempel dersom det ikke kan lukkes uten at det hentes inn ytterligere informasjon, legger leder inn en tidsfrist som leder vurderer er tilstrekkelig. Avvikssystemet er slik, at om avvik ikke behandles innen frist, eskalerer de til øverste nivå.

Når leder behandler avviket, kan leder velge å legge inn alvorlighetsgrad eller ikke i behandlingen av avviket. Praksisen er at bruk av dette feltet er ulik, ikke alle ledere legger inn vurdering av alvorlighetsgrad. Det kan også være at et avviksbehandlingen starter med å karakterisere avviket med en alvorlighetsgrad, men så endres dette med behandlingen av avviket. Saken inneholder derfor ikke en rapport som viser alvorlighetsgrader, men kommunens praksis er at alvorlige avvik prioriteres ved å behandles og lukkes innen frist.

Hovedverneombudet har lesetilgang til alle avvik og lokale verneombud har lesetilgang til HMS avvik på tjenestestedet. HMS avvik arkiveres automatisk når de er lukket, i kommunens sak – og arkivsystem.

Avvikene er et av grunnlagene for kommunens overordnede HMS plan som igjen danner grunnlaget for lokale HMS planer. I 2023 ble det meldt flere avvik angående vold og trusler, som gjorde at kommunen i 2024 valgte å prioritere arbeid med kartlegging, håndtering / opplæring emosjonelle belastninger.

Status, håndtering avvik og avvikskultur er tema i partssamarbeidet på tjenestestedene og i partssamarbeidet ledergruppene på fagområdene. På overordnet nivå rapporteres det om avvik til Arbeidsmiljøutvalget. Kommunens Arbeidsmiljøutvalg får informasjon om HMS avvik for å ivareta sin rolle jfr Arbeidsmiljøloven § 7-2. I Namsos kommune har vi også et informasjonssikkerhetsutvalg som blir orientert om avvik som gjelder personvern og informasjonssikkerhet.

Statistikk avvik 2023

Under er tabeller som viser samlet antall avvik for hele kommunen og for fagområdene.

Statistikk alle fagområder og kategorier

Kategori - Antall pr. saksbehandlende enhet

Filtrert på: Type: Helse, miljø og sikkerhet, Avvik barn/elev, Informasjonssikkerhet/personvern, Tjenesteproduksjon, Bygg og utstyr, Forbedringsforslag
 Registrerende enhet: Namsos Kommune
 Fra: 01.01.2023
 til: 31.12.2023

Kategori	Saksbehandlende enhet	Antall
☒ Avvik barn/elev		34
☒ Forbedringsforslag		42
☒ Helse, miljø og sikkerhet		928
☒ Informasjonssikkerhet / personvern		31
☒ Materiell skade		53
☒ Tilsyn (kun for leder)		1
☒ Tjenesteproduksjon		505
Totalt		1594

Statistikk grunnskole og kategorier

Kategori - Antall pr. status

Filtrert på: Type: Helse, miljø og sikkerhet, Avvik barn/elev, Informasjonssikkerhet/personvern, Tjenesteproduksjon, Bygg og utstyr, Forbedringsforslag
 Registrerende enhet: Skoler
 Fra: 01.01.2023
 til: 31.12.2023

Kategori	Status	Antall
☒ Avvik barn/elev		26
☒ Forbedringsforslag		2
☒ Helse, miljø og sikkerhet		234
☒ Informasjonssikkerhet / personvern		1
☒ Materiell skade		6
☒ Tjenesteproduksjon		82
Totalt		351

Statistikk barnehage og kategorier

Kategori - Antall pr. status

Filtrert på: Type: Helse, miljø og sikkerhet, Avvik barn/elev, Informasjonssikkerhet/personvern, Tjenesteproduksjon, Bygg og utstyr, Forbedringsforslag
 Registrerende enhet: Barnehager
 Fra: 01.01.2023
 til: 31.12.2023

Kategori	Status	Antall
<input type="checkbox"/> Avvik barn/elev		6
<input type="checkbox"/> Forbedringsforslag		3
<input type="checkbox"/> Helse, miljø og sikkerhet		57
<input type="checkbox"/> Informasjonssikkerhet / personvern		1
<input type="checkbox"/> Materiell skade		8
<input type="checkbox"/> Tjenesteproduksjon		17
Totalt		92

Statistikk institusjon og kategorier

Kategori - Antall pr. status

Filtrert på: Type: Helse, miljø og sikkerhet, Avvik barn/elev, Informasjonssikkerhet/personvern, Tjenesteproduksjon, Bygg og utstyr, Forbedringsforslag
 Registrerende enhet: 3100 - Institusjonstjeneste
 Fra: 01.01.2023
 til: 31.12.2023

Kategori	Status	Antall
<input type="checkbox"/> Forbedringsforslag		19
<input type="checkbox"/> Helse, miljø og sikkerhet		301
<input type="checkbox"/> Informasjonssikkerhet / personvern		3
<input type="checkbox"/> Materiell skade		8
<input type="checkbox"/> Tjenesteproduksjon		147
Totalt		478

Statistikk hjemmetjeneste og kategorier

Kategori - Antall pr. status

Filtrert på: Type: Helse, miljø og sikkerhet, Avvik barn/elev, Informasjonssikkerhet/personvern, Tjenesteproduksjon, Bygg og utstyr, Forbedringsforslag
 Registrerende enhet: 3200 - Hjemmetjenester
 Fra: 01.01.2023
 til: 31.12.2023

Kategori	Status	Antall
☒ Forbedringsforslag		10
☒ Helse, miljø og sikkerhet		150
☒ Informasjonssikkerhet / personvern		13
☒ Materiell skade		8
☒ Tjenesteproduksjon		175
Totalt		356

Innbyggere/pårørende/foresatte som vil si fra

Økonomi og infrastruktur

Namsos kommune anvender innbyggerappen CIVIS med tanke på meldinger fra innbyggere som omhandler typisk avvik ved for eksempel vei/gater, snøbrøyting og gateløp.

Når det gjelder interne vedlikeholdsoppgaver så meldes det inn via systemet Facilit.

Helse og velferd

Brukerrelaterte avvik innen helse og velferd meldes i pasientjournal systemet Profil. Leder/fagressurs påser at avvik blir behandlet. Når det gjelder pårørendes mulighet til å melde avvik/forbedringsforslag gjøres dette i dialog med tjenestestedene. Kommunen har også pårørende- og brukerråd på tjenestestedene og et bukerutvalg på overordnet nivå. Fagområdet helse og velferd planlegger å gjennomføre en brukerundersøkelse.

Oppvekst og opplæring

Innen skole kan foreldre, i tillegg til dialog med ansatte i skolen, ta kontakt med skolen og melde fra om avvik via appen Visma. I barnehagene kan foresatte også ta opp avvik i dialog med ansatte i barnehagen eller anvende et skjema som er å finne i alle barnehagene.