

Brukerveiledning

Avviksmelding, Vestvågøy kommune

Versjon 1.0, 31.03.2020



Innhold

Generelt om avviksrapportering	2
Innlogging for første gang	2
Brukerinnstillinger og passordbytte	3
Melding av avvik.....	4
Hjelp og støtte	9
Behandling av avvik (for ledere).....	10

Generelt om avviksrapportering

Compilo er Vestvågøy kommunes system for avviksrapportering. Systemet skal brukes systematisk for å avdekke, rette opp og å forebygge avvik. Alle avvik som oppstår skal rapporteres, behandles og lukkes på lavest mulig nivå i organisasjonen.

Målet er selvsagt at det ikke skal skje avvik og uønskede hendelser, men når en feil først har oppstått, er det en mulighet for læring og forbedring.

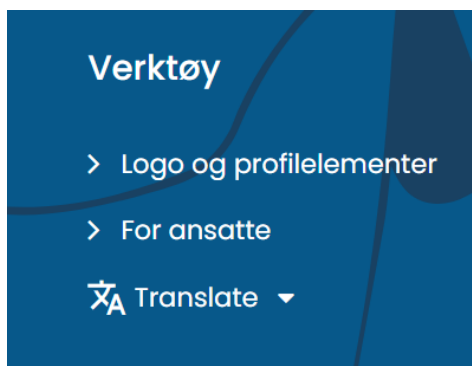
Det er ikke bare brudd på regelverk og krav som skal registreres som avvik. Alle forhold og hendelser som ikke bør gjenta seg, som kan bidra til forbedring eller reduksjon av risiko, bør avviksmeldes i systemet. Det er bedre med et avvik for mye, enn et for lite.

Den enkelte ansatte som skal rapportere avvik i avvikssystemet har flere valgmuligheter som enten er obligatoriske eller valgfrie ved utfylling av skjemaet; definering av alvorlighetsgrad, definering av prosjekt, pasient, enhet eller utstyr, definering av riktig kategori fra struktur (HMS, interne forhold, tjenesteleveranser etc.), beskrivelse av avviket, foreslå forslag til forbedring, legge ved bilder/illustrasjoner eller dokumenter.

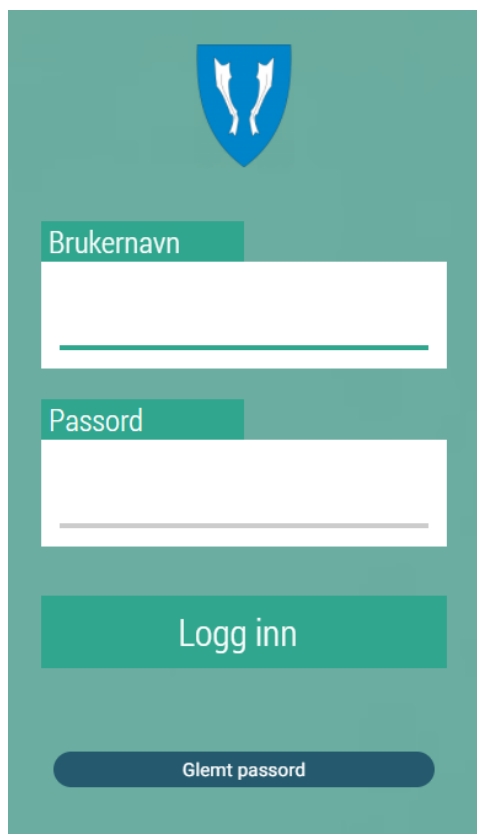
Avvikssystemet fungerer på alle plattformer som er tilknyttet internett (mobil, nettbrett, desktop mm.).

Innlogging for første gang

Påloggingssiden for å benytte Vestvågøy kommunes avvikssystem kan enklest nås ved å gå til www.vestvagoy.kommune.no og klikke på lenken «For ansatte» nederst til høyre på nettsiden:



Nettsiden inneholder nyttige lenker for ansatte. For å melde avvik trykk på «Avvikshåndtering», og logg på. Brukernavnet er e-postadressen du er registrert med hos Vestvågøy kommune (e-postadressen du mottar din lønsslipp på. Dersom det er første gang du logger på systemet har du ikke satt passord enda. Skriv inn e-postadressen i brukernavnfeltet og klikk på knappen «Glemt passord» nederst på påloggingssiden:



Brukernavn

Passord

Logg inn

Glemt passord

Systemet sender da ut en lenke med nytt passord til mailadressen du mottar din lønnslipp på. Mottatt passord benyttes ved første innlogging i avvikssystemet.

Brukerinnstillinger og passordbytte

Når du har logget inn i avvikssystemet for første gang er det anbefalt at du lager et eget passord. Dette gjøres ved å klikke på navnet ditt øverst i skjermbildet, og deretter velge «Min profil». Klikk på knappen «Endre passord», skriv inn passordet du mottok via e-post ved første innlogging, og angi et nytt passord to ganger. Det nye passordet må være på minst åtte tegn, og må inneholde minst en stor bokstav, en liten bokstav, ett tall og ett spesialtegn. Klikk på «Lagre» når du har angitt det nye passordet.

På profilsiden kan du også endre på andre innstillinger for brukerkontoen din:

- Ved å klikke på knappen «Språk» kan du velge mellom å se siden på bokmål, nynorsk eller engelsk.
- Ved å klikke på knappen «Systeminnstillinger» kan du velge visning av hjelpetekster, dokumentvisning og tastaturnavigering.
- Ved å klikke på knappen «Notifikasjoner» kan du velge om du vil ha varsel på e-post når et avvik du har meldt inn blir lukket.
- Ved å klikke på knappen «Avviksenheter» kan du se hvilke enheter du har mulighet å rapportere avvik/forbedringsforslag til.
- Ved å klikke på knappen «Medlem av følgende grupper» kan du se hvilke grupper du er medlem av.
- Ved å klikke på knappen «Innlogginger» kan du se en oversikt over når du har vært innlogget på systemet.

Du kan når som helst klikke på knappen «Hjem» oppe til høyre i skjermbildet for å komme tilbake til startside.

Melding av avvik

Fra hovedsiden i avvikssystemet kan du melde inn et nytt avvik ved å klikke på knappen «Meld avvik» til venstre på skjermbildet, eller ved å klikke på «Meld avvik» fra menyen øverst på skjermen. Du vil nå komme til første punkt i avviksregistreringen som er å gi det nye avviket en tittel:



Nytt avvik

Emne

Opprett

Skriv inn en tittel som i korte trekk beskriver hva avviket gjelder. Når avviket har fått en tittel kommer du videre til neste side hvor du oppgir mer informasjon om avviket. Husk at det ikke skal oppgis sensitiv informasjon på denne siden!

Dersom du kan melde avvik til flere forskjellige enheter vil du øverst på siden kunne velge hvem du melder avviksmeldingen til.

Du må nå angi alvorlighetsgraden på avviket.

Lav alvorlighetsgrad vil være de fleste avvik som meldes, og vil typisk omfatte:

- Generelt
 - o Skadepotensiale tilsvarende middels alvorlighetsgrad.
 - o Unødvendig tidsbruk (tidstyv).
- Personer
 - o Mindre skader som ikke krever behandling og ikke medfører fravær.
 - o Opplevd upassende reaksjon på avviksmelding.
 - o Mindre alvorlige trusler.
- Ytre miljø
 - o Uheldig inneklime (luft, lys, støy mv).
 - o Bruker har ikke fått tjenester til avtalt tid eller kvalitet.
 - o Andre uheldige elementer i arbeidet.
- Økonomi/informasjon
 - o Brudd på interne rutiner/retningslinjer.
 - o Mindre tap/skader.
 - o Nedetid under 6 timer av datasystemer eller infrastruktur som ikke gir store konsekvenser for drift.

Middels alvorlighetsgrad vil typisk omfatte:

- Generelt
 - o Presseoppslag av negativ art
 - o Skadepotensiale tilsvarende HØY alvorlighetsgrad
 - o Lovbrudd
- Personer
 - o Medisinsk behandling, omplassering og/eller tilrettelegging, og fravær
 - o Gjentakende mobbing.
 - o Opplevd upassende reaksjon på avviksmelding fra leder
- Ytre miljø
 - o Støy av en grad som Ikke kan aksepteres over tid.
- Økonomi/informasjon
 - o Økonomiske tap over kr. 100 000,-.
 - o Stengninger.
 - o Omlegging over en uke.
 - o Personer har fått utilsiktet tilgang til sensitiv informasjon.
 - o Nedetid over 6 timer på datasystem (ikke planlagt).
 - o Nedetid over 15 minutter på driftskritiske systemer eller infrastruktur (nettverk, journalsystemer mm).
 - o Gjentakende nedetid på driftskritiske datasystem eller infrastruktur (<1 gang pr. uke).

Høy alvorlighetsgrad vil typisk omfatte:

- Generelt
 - o Presseoppslag av negativ art over flere dager.
 - o Presseoppslag av negativ art i nasjonale medier.
 - o Alvorlige lovbrudd.
- Personer
 - o Død, uførhet og/eller nedsatt livskvalitet og funksjonsevne.
- Ytre miljø
 - o Ulovlig forurensning og langtidsvirkende skader på miljøet.
 - o Midlertidig stenging av nærmiljøet.
- Økonomi/informasjon
 - o Varig tap av bygninger/større anlegg datamengder eller annet arkivverdig materiale eller arbeidsplasser.
 - o Stengninger pga. personellmangel.
 - o Økonomisk tap som følge av kriminelle handlinger.
 - o Økonomiske tap over kr. 500 000,-.

De fleste avvik (over 95%) vil være i kategorien lav alvorlighetsgrad. Svært få avvik (under 0,5%) vil være i kategorien høy alvorlighetsgrad.

Etter at alvorlighetsgrad er valgt må tidspunkt for hendelsen oppgis, og avviket må beskrives på en konsis og kortfattet måte:

Hendelsestidspunkt *

Dato for hendelsen:

20/2/2022

Klokkeslett for hendelsen:

21



00



Beskrivelse *

Alle avvik må få angitt en kategori eller hendelsestype. Dette kan gjøres ved å bruke søkefeltet til å søke opp stikkord, eller ved å bla seg frem i kategoriene og krysse av for aktuell hendelsestype. Hovedkategoriene er **HMS, organisasjon/internt, personvern/informasjonsikkerhet/GDPR, tjeneste/tjenestemottaker** og **ytre miljø**. Et avvik kan omfatte flere kategorier/hendelsestyper.

Hendelsestype *

Søk i kategorier

HMS

Hendelser og situasjoner knyttet til helsen, miljøet eller sikkerheten til de ansatte. Videre også hendelser som vedgår det indre eller ytre miljø på arbeidsplassen. For eksempel skade på utstyr, miljøutslepp, skade på ansatt osv.

Arbeidsmiljø - fysisk/kjemisk

Arbeidsmiljø - psykososialt

Brannvern

Nesten uhell

Smittevern/biologisk materiale

Ulykke, uhell alt. med personskade

Obligatorisk å definere underpunkt

Stikk

Kutt / Støt / Klemskade

Fall

Forflytning

Forgiftning

Stråling/magnetfelt

Gasser

Annet - ulykke / skade

Vold mot ansatt

Etter at hendelsestypen er bestemt må det gis en oppsummering av konsekvensene som det meldte avviket medfører. Det er også nødvendig å komme med et forbedringsforslag for det meldte avviket.

Forbedringsforslag kan for eksempel være hvordan du tenker situasjonen som har oppstått kunne vært unngått, eller hva du mener kunne vært håndtert/gjort/løst bedre for situasjonen som har oppstått.

Konsekvenser *

Forbedringsforslag *

Til slutt i avviksmeldingen er det også mulig å legge valgfri informasjon som du finner det hensiktsmessig å levere sammen med avviksmeldingen. Dette kan være dokumenter, bilder, en referanse til andre som har vært involvert ved avviket eller en risikovurdering. Det er også mulig å redigere tittelen på avviket som skal leveres. Disse alternativene velges med de blå knappene nederst på siden for avviksregistreringen:

Flere valg

Før du sender inn rapporten kan du velge å legge til mer informasjon

Emne	Risikovurdering	Legg ved dokument
Involvert	Bilde	

Øverst på siden for avviksrapportering finner du knapper for å slette utkastet til avviksmelding, lagre utkastet som en kladd, eller sende inn avviksmeldingen. Kladder på avviksmeldinger finner du igjen fra menyen «Kladder» øverst på siden. Dersom du trykker på knappen for å sende inn avviksmeldingen vil du få opp en oppsummering av din avviksmelding. En feilmelding dukker opp dersom det mangler nødvendig informasjon. Det er også mulig å gå tilbake og endre punkter i avviksmeldingen. Når du er klar for å sende inn meldingen må du klikke på «Send inn» en gang til.

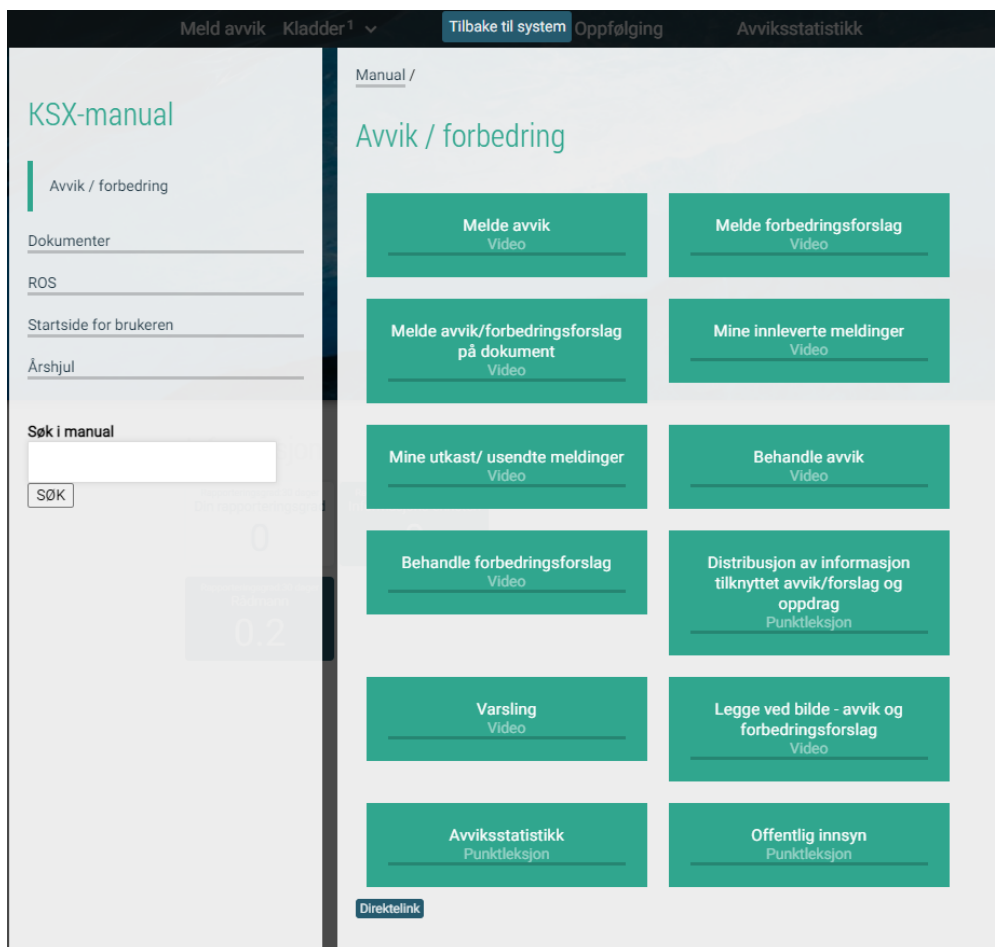
Etter at meldingen er sendt inn får du opp en side der du kan følge opp avviket du har rapportert. Du kan når som helst legge inn kommentarer på avviket, og du kan følge med på en logg som viser hva som skjer i den videre avviksbehandlingen.

Du kan følge opp avvik som du tidligere har levert ved å klikke på den lille pilen ved siden av «Kladder» i menyen øverst på side, og trykke på knappen «Innlevert».



Hjelp og støtte

Du kan når som helst klikke på knappen med et lite spørsmålstegn nede til venstre på siden. Da får du muligheten til å velge enten «Hjelp punkter» som viser små punkter på skjermen som muspekeren kan holdes over for å få hjelp, eller «Manualer» som inneholder komplett brukermanual for systemet. På manualsiden kan du søke etter stikkord i brukermanualen, eller bla deg frem til emnet du ønsker å lese mer om.



Manualsiden for avvikssystemet kan nås direkte på denne linken:

<https://login.ksx.no/?org=vestvagoy&support=1000399>

For å lukke manualen kan du klikke på knappen «Tilbake til system» øverst på siden.

Behandling av avvik (for ledere)

Som ansvarlig avviksbehandler får du tilgang til å behandle avvik.

Gå til Meny - Rapportering – **Behandle**

Avvik til behandling vil også ligge på din startside som åpne rapporter.

Du vil også motta varsel via varslingsfunksjonen (denne funksjonen ser ut som en bjelle og vil være synlig når du er innlogget i systemet), i tillegg til at du vil motta ett e-postvarsel om nye innsendte avvik.

Uleste avvik som er levert til deg som leder, er markert med en gul markeringsfarge.

I oversikten over avvikene vil du se hvor avviket er meldt, og at det er du som er behandlingsansvarlig. Du vil også kunne se når avviket ble innlevert, og hvor lang tid det er igjen til å behandle avviket før det automatisk videresendes.

Når avviket videresendes vil avviksmeldingen løftes opp ett nivå i organisasjonen, og din overordnede blir da behandlingsansvarlig.

For å lese og å behandle et avvik, trykker du direkte på avviket som da vil åpnes.