



RINGERIKE
KOMMUNE

Avviksrapport 2021

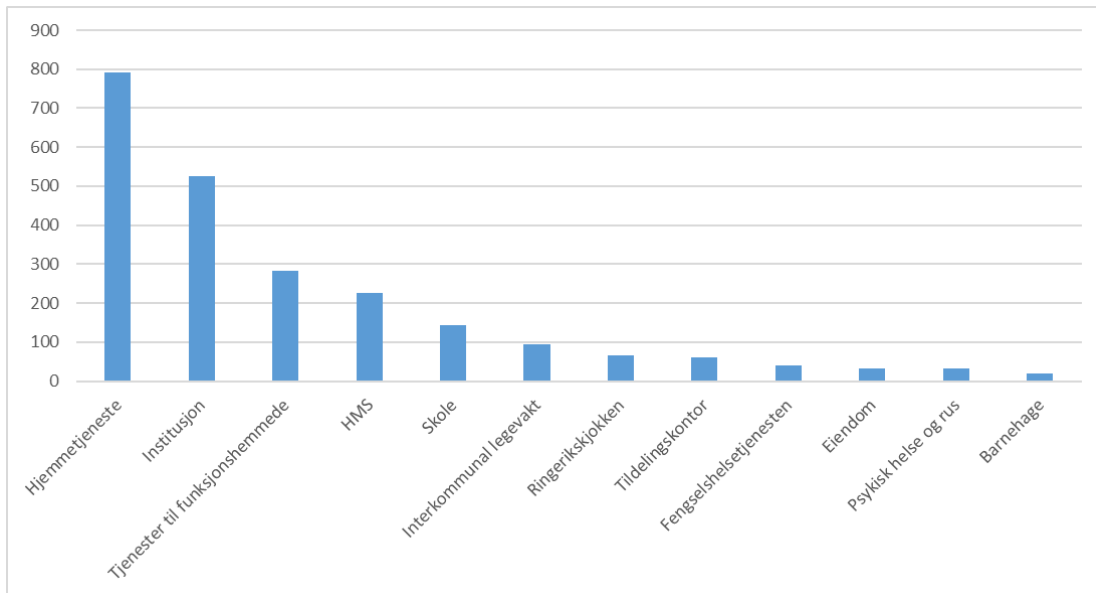
Kvalitetssjef - Kristoffer Høyby Pedersen
AMU - 17.02.2020



- **Nytt avvikssystem (Compilo) implementert oktober 2021**
 - Nytt oppsett av avvikskategorier
 - Mulighet for å melde inn på flere kategorier
 - Tydelig definisjon av alvorlighetsgrad
 - Mulighet for å opprette oppdrag/tiltak knyttet i systemet knyttet til det enkelte avviksrapport
- **Prosjekt legemiddelhåndtering - ferdigstilt**
 - Har sett på:
 - årsakssammenhenger
 - reell alvorlighet
 - Har medført
 - Nytt oppsett av avvikskategorier, der innmelder kategoriserer årsak
 - Revidering og forenkling av retningslinjer og rutiner for legemiddelhåndtering
 - Gjennomføring av legemiddelrevisjoner
 - Nedgang i antall avvik. Alvorlighetsgrad implementert gjennom nytt avvikssystem



- Totalt innmeldt 3201 avviksrapporter i 2021 – på nivå med 2020, nedgang fra 2019



Figur: Antall rapporteringer totalt fra tjenestoområde (januar – oktober 2021)

Topp 5 avvikstyper	Antall i 2020	Antall i 2021	% av total
Legemiddelhåndtering	752	596	24,9
Trusler/vold på arbeidsplassen	206	203	8,5
Fall (pasienter)	170	153	6,4
Manglende rutiner/prosedyrer/retningslinjer	180	152	6,4
Avvik på sambehandlingsrutine internt/eksternt	172	112	4,7
Totalt	2698	2396	100,0

Tabell: Vanligste avviskategorier (januar – oktober 2021)

Rapportert i Sektor	Oktober	November	Desember	Totalt antall rapporter	Andel
Helse og omsorg	150	222	191	563	69,9 %
Utdanning og familie	62	118	37	217	27,0 %
Teknisk, kultur og idrett	5	3	2	10	1,2 %
Strategi og utvikling	3	1	1	5	0,6 %
HR og fellestjenester	3	0	1	3	0,4 %
Rådmann	3	1	0	4	0,5 %
Rådmannens stab	3	0	0	3	0,4 %
Sum	228	345	232	805	100 %

Tabell: Antall rapporteringer per måned fra sektor (oktober – desember 2021)

Hovedkategori	Oktober	November	Desember	Totalt antall kategoriseringer
Helse, miljø og sikkerhet	114	146	82	342
Oppgave og tjenesteutførelse – tjenestemottaker	75	138	70	283
Legemiddelhåndtering	39	64	68	171
Organisasjon/internt	15	26	35	76
Personvern/informasjons-sikkerhet GDPR	7	7	2	16
Sum	250	381	257	888

Tabell: Antall kategoriseringer per hovedkategori fordelt på måneder

**Flere kategoriseringer enn rapporter*



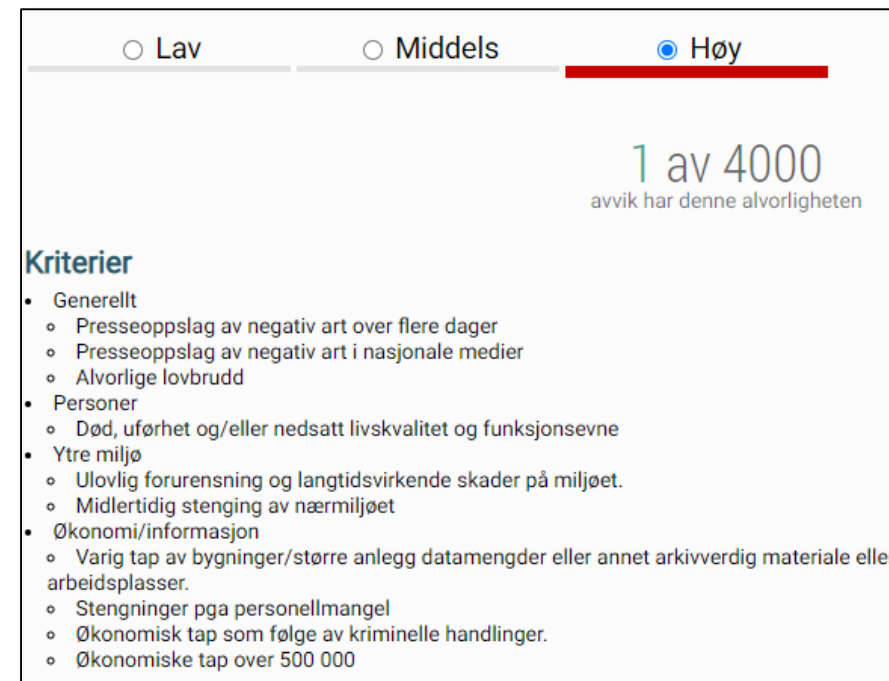
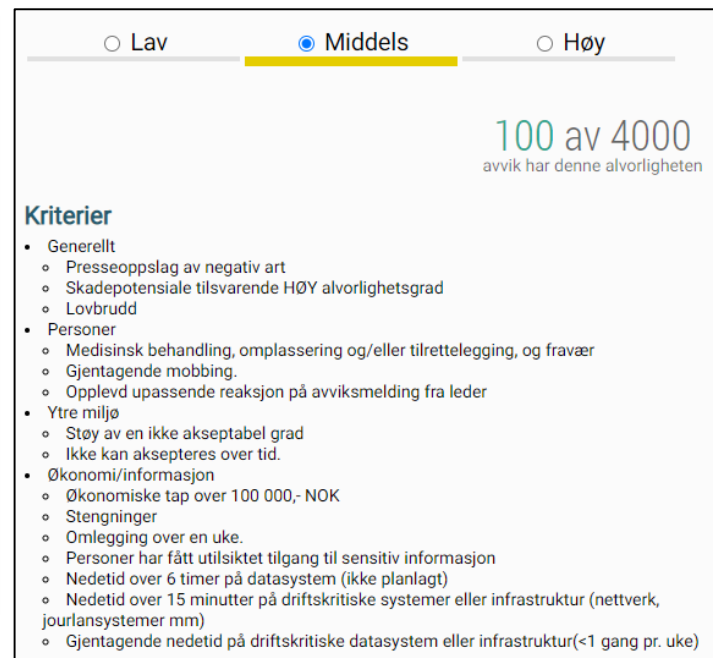
Alvorlighetsgrad



Alvorlighetsgrad	Antall rapporter
Lav	380
Middels	287
Høy	138
Sum	805

Compilo

- **Stikkprøver viser at alvorlighetsgrad settes for høyt**
 - Utfordrende for behandler å skille mellom avvik som skjer ofte, men som har små konsekvenser og de avvikene som skjer sjeldent og har stor konsekvens
- **Alvorlighetsgrad har hatt fokus i opplæring, men bør forsterkes**
 - Viktig at ansatte setter rett nivå
 - Viktig at ledere korrigerer til rett nivå, med tilbakemelding om hvorfor



Helse, miljø og sikkerhet



Avvikstype	Antall i 2020*	Antall i 2021*
Trusler/vold på arbeidsplassen	206	203
Støy	20	42
Manglende sikkerhetstiltak bygning/eiendom	49	25
Personskader (med/uten fravær)	24	16
Manglende rutine/prosedyre/retningslinjer	15	11
Renhold ikke utført	9	7

KF Kvalitet

Vold og trusler

- Totalt 297 rapporter. Noe høyere enn i 2020
- Største innmeldere hos tjenester til funksjonshemmede/bofellesskap og skoler

Arbeidsmiljø – Fysisk, psykisk og organisatorisk

- Mange av avvikene blir videresendt Eiendomstjenesten. En del av disse burde vært sendt via Min Service og ikke som avvik
- Utdanning og familie melder flest på det fysiske arbeidsmiljøet
- Helse og omsorg melder mest på det psykososiale og organisatoriske

Underkategorier – Helse, miljø og sikkerhet	Totalt antall kategoriseringer	H&O	U&F	TKI	S&U	A&F
Arbeidsmiljø - fysisk	152					
Støy	55	14	41	-	-	-
Ventilasjon/Inneklima/Temperatur	40	6	33	-	-	1
Sikkerhetstiltak bygning/eiendom/arbeidssted	23	5	12	5	-	1
Fysiske forhold	22	12	9	1	-	-
Ergonomi	9	4	5	-	-	-
Renhold	7	3	4	-	-	-
Belysning/lysforhold	6	3	2	-	-	-
Sikkerhetstiltak maskiner/utstyr/kjøretøy	5	3	-	2	-	-
Avfall/forurensing	4	2	2	-	-	-
Vold og trusler mot ansatt	94					
Slag/Skalling	47	21	26	-	-	-
Spark	27	7	19	-	-	1
Trusler	25	18	7	-	-	-
Klyping	17	12	5	-	-	-
Kloring	16	11	5	-	-	-
Biting	14	4	10	-	-	-
Kastede gjenstander	14	2	12	-	-	-
Holding	12	9	3	-	-	-
Spytting	11	6	5	-	-	-
Lugging	9	2	7	-	-	-
Kvelning	2	1	1	-	-	-
Stikk/Kutt/støt/skudd	1	1	-	-	-	-
Arbeidsmiljø – Psykososialt	49					
Arbeidsrelatert stress	38	30	7	-	-	1
Negativ påvirkning av arbeidsmiljø	8	5	2	-	-	1
Konflikt	6	4	2	-	-	-
Mobbing og krenkelser	6	3	3	-	-	-
Trakassering, inkl seksuell	2	2	-	-	-	-
Arbeidsmiljø – Organisatorisk	31					
Arbeidstidsbestemmelser/arbeidstidsordninger	14	13	1	-	-	-
Kompetanse, kunnskap og ferdigheter	10	10	-	-	-	-
Medbestemmelse/Involvering	5	5	-	-	-	-
Brannvern	20					
Branninstruks/Brannrutine	9	7	2	-	-	-
Alarmsystem	6	2	4	-	-	-
Brannvernutstyr	3	-	2	1	-	-
Rømningsveier	2	2	-	-	-	-
Elektrisk anlegg og utstyr	2	1	1	-	-	-
Hendelser og nestenhendelser, med og uten personskade	17					
Fall	8	8	-	-	-	-
Uhell med blod (Stikkskader) og kroppsvæsker	3	2	1	-	-	-
Transport (Kjøretøy/sykel mm)	2	2	-	-	-	-
Kutt/støt/klemskade/vridning	1	-	1	-	-	-
Stikk	1	-	1	-	-	-
Smittevern	11					
Smittevernrutiner	9	8	1	-	-	-
Smittevernutstyr	3	3	-	-	-	-

Oppgave og tjenesteutførelse - tjenestemottaker



Avvikstype	Antall i 2020*	Antall i 2021*
Fall (pasient)	170	153
Manglende rutine/prosedyre/retningslinjer	180	152
Avvik på samhandlingsrutine internt/eksternt	172	112
Klager – kommunikasjon, holdninger ansatte	63	85
Vold/overgrep/plaging/trusler pasient mot pasient	77	78
Teknisk utstyr fungerer ikke/mangel på utstyr	106	49
Bruk av fysisk makt for å avverge skade	59	40
Avvik Gerica	35	39
Avvik saksbehandlingstid	14	26
Avvik transport	11	15

KF Kvalitet

Totalt meldt inn ca 1670 avvik i disse kategoriene

- Største kategori er avvik knyttet til behandling og pleie

Avviksmeldingene er sammensatte og kan inkludere flere typer samtidig

- For eksempel kan utagering fra bruker føre til bruk av fysisk makt, som igjen kan føre til vold og trusler

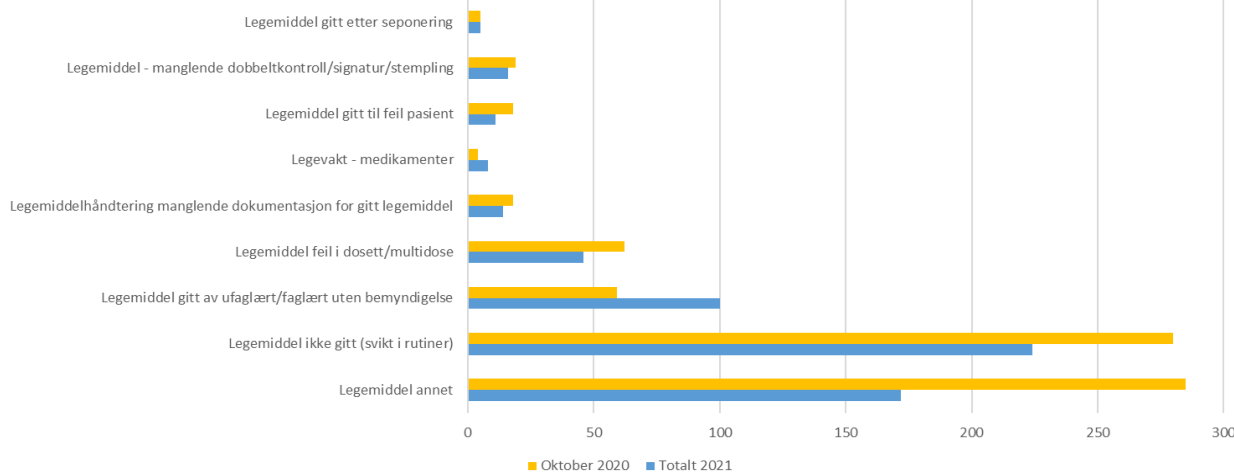
Avventer å sette inn spesifikke tiltak før vi har mer data

Underkategorier – Oppgave og tjenesteutførelse - tjenestemottaker	Totalt antall kategoriseringer	H&O	U&F	TKI	S&U	A&U
Behandling og pleie (Helse og omsorg)	116					
Rutiner og retningslinjer	51	50	1	-	-	-
Tjeneste avlyst/utsatt	39	35	4	-	-	-
Manglende kompetanse/opplæring	10	10	-	-	-	-
Behandlingsprosedyre	10	10	-	-	-	-
Dokumentasjon/informasjon	7	7	-	-	-	-
Infeksjoner	2	2	-	-	-	-
Ernæring	1	1	-	-	-	-
Trykksår	1	1	-	-	-	-
Tjenestemottakers atferd	40					
Vold/trusler/trakassering mellom tjenestemottakere	23	5	18	-	-	-
Annet – Tjenestemottakers atferd	16	10	6	-	-	-
Psykososialt miljø, mobbing og krenkelser (skole og barnehage)	8	1	7	-	-	-
Saksbehandling	29					
Annet – Saksbehandling	27	24	2	-	1	-
Fristbrudd	2	2	-	-	-	-
Samhandling	25					
Samhandlingsrutiner internt	13	13	-	-	-	-
Samhandlingsrutiner eksternt	11	10	-	-	-	1
Uhell, skade på tjenestemottaker	25					
Fall (Pasient)	23	19	2	-	-	2
Brudd/kutt/støt/sår/klemskader/vridning	4	3	1	-	-	-
Dokumentasjon/informasjon	20					
Annet – Dokumentasjon/Informasjon	10	9	1	-	-	-
Dokumentasjon	9	8	1	-	-	-
Informasjon til tjenestemottaker/pårørende/innbygger	1	1	-	-	-	-
Kjøkken og matsikkerhet	11					
Bearbeiding/tilbereding/produksjon	4	3	1	-	-	-
Kjøkken og matsikkerhet – Annet	3	1	2	-	-	-
Distribusjon og levering	2	2	-	-	-	-
Klager fra tjenestemottaker/samarbeidspartner	2	2	-	-	-	-
Merking/dokumentasjon	1	1	-	-	-	-
Oppbevaring og temperatur	1	-	1	-	-	-
Klager på tjenesten	9					
Mottatt klage fra tjenestemottaker	4	3	1	-	-	-
Mottatt klage fra innbygger	3	1	1	-	1	-
Mottatt klage fra pårørende/foresatt	2	1	1	-	-	-
Bruk av tvang/fysisk makt	9					
Bruk av fysisk makt for å avverge skade	6	2	4	-	-	-
Bruk av tvang uten hjemmel/vedtak	3	3	-	-	-	-
Transport	6					
Transport kom til feil tid/forsinket	4	-	4	-	-	-
Mangel på sikkerhetsutstyr	2	-	2	-	-	-
Transport kom ikke	1	-	1	-	-	-
Manglende bestilling	1	-	1	-	-	-
Tjenestemottakers rett til følge ikke oppfylt	1	-	1	-	-	-

Legemiddelavvik



Legemiddelavvik fordelt på type



KF Kvalitet

Totalt meldt inn 767 legemiddelavvik

- Betydelig nedgang fra 2020 (907) og 2019 (1085)
- Legemiddel ikke gitt, og «annet» har hatt størst reduksjon

Legemiddel ikke gitt - Uteglemt

- Kategori og årsak som oftest blir meldt.
- Dette er nyttig informasjon for avviksbehandler:
 - Hva gjør at man glemmer å gi?
 - Er ikke rutinene forstått?
 - Er det tidspress?

Underkategorier - Legemiddelhåndtering	Totalt antall kategoriseringer	H&O	U&F	TKI	S&U	A&U
Legemiddel ikke gitt	85					
Uteglemt	51	50	1	-	-	-
Annen årsak	19	19	-	-	-	-
Ikke gitt til riktig tidspunkt	8	8	-	-	-	-
Legemiddel ikke tilgjengelig	3	3	-	-	-	-
Pasient nekter inntak	1	1	-	-	-	-
Ikke personale med kompetanse på vakt	1	1	-	-	-	-
Pasient klarer ikke innta legemiddel	1	1	-	-	-	-
Feil i dosett/multidose	16					
Annen årsak	9	9	-	-	-	-
Feil dose, hastighet, styrke	4	4	-	-	-	-

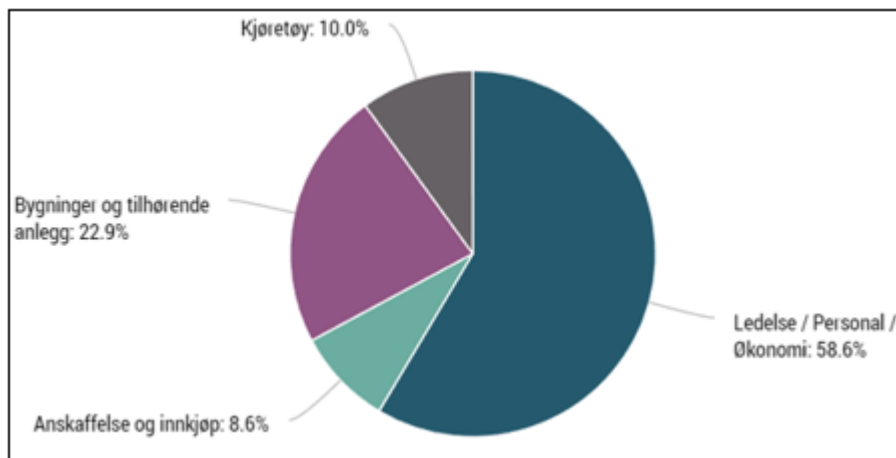
Oppdaget feil under dobbeltkontroll	2	2	-	-	-	-
Multidose feil fra apoteket	1	1	-	-	-	-
Oppbevaring	13					
Annen årsak	13	12	1	-	-	-
Manglende journalføring/dokumentasjon	11					
Annen årsak	6	5	1	-	-	-
Faste medisiner	3	-	3	-	-	-
Behovsmedisin (Eventuell)	2	2	-	-	-	-
Feil ved tilberedning av legemiddel	10					
Annen årsak	4	4	-	-	-	-
Oppbevaring/ferdig opptrekk	2	2	-	-	-	-
Oppdaget feil under dobbeltkontroll	2	2	-	-	-	-
Feil dose, hastighet, styrke	2	2	-	-	-	-
Legemiddel ikke tatt	10					
Manglende kontroll av inntak	4	4	-	-	-	-
Annen årsak	3	3	-	-	-	-
Pasient glemmer å innta legemidler	2	2	-	-	-	-
Feil legemiddel gitt	9					
Tatt feil legemiddel	4	3	1	-	-	-
Annen årsak	3	3	-	-	-	-
Gitt legemiddel til feil bruker	2	2	-	-	-	-
Manglende bestilling/rekvirering	8					
Manglende bestilling	5	5	-	-	-	-
Annen årsak	3	3	-	-	-	-
Feil i A- og B- regnskap	7					
Annen årsak	3	3	-	-	-	-
Manglende dokumentasjon på inn- og utkvittering	2	2	-	-	-	-
Svinn	2	2	-	-	-	-
Legemiddel gitt uten bemyndigelse	7					
Faglært uten bemyndigelse	4	3	1	-	-	-
Annen årsak	2	2	-	-	-	-
Ufaglært uten bemyndigelse	1	1	-	-	-	-
Manglende dobbeltkontroll/Signatur	4					
Manglende dokumentasjon på gjennomført dobbeltkontroll	2	2	-	-	-	-
Annen årsak	2	2	-	-	-	-
Legemiddel gitt uten ordinerings	3					
Annen årsak	3	3	-	-	-	-

Organisasjon/Internt – Ny hovedkategori



Kategorien er ment for å fange opp forhold og situasjoner som ikke direkte har påvirkning for den ansatte eller tjenestemottakeren.

- Usikkerhet rundt denne hovedkategorien – bør vurderes i 2022
- Kan lett forveksles med eller meldes i sammenheng med andre kategorier, for eksempel Fysisk og organisatorisk arbeidsmiljø



Alvorlighetsgrad	Antall rapporter
Lav	34
Middels	26
Høy	16
Sum	76

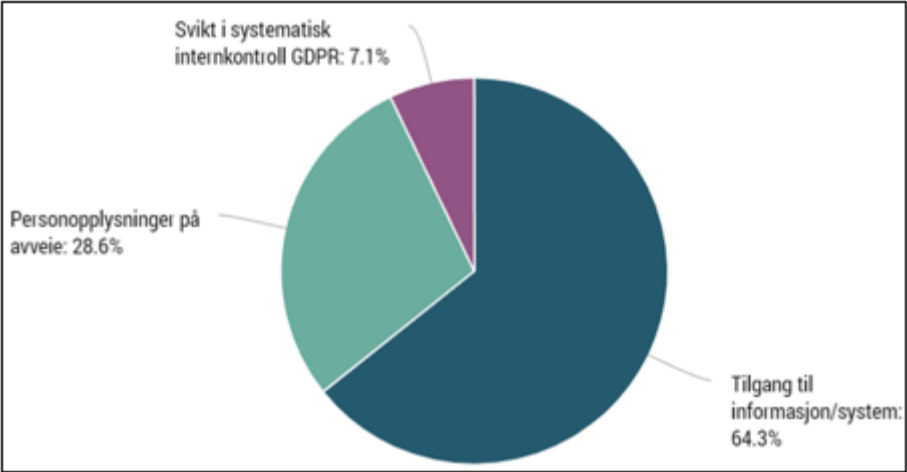
Compilo

Underkategorier – Organisasjon/internt	Totalt antall kategoriseringer	H&O	U&F	TKI	S&U	A&U
Ledelse / Personal / Økonomi	41					
Organisering	22	18	3	1	-	-
Annet – Ledelse / personal / økonomi	14	12	2	-	-	-
Ansvar / Myndighet	9	8	1	-	-	-
Dokumentasjon	3	3	-	-	-	-
Budsjett	2	1	1	-	-	-
Smittevernkontroll	1	-	1	-	-	-
Bygninger og tilhørende anlegg	16					
Bygningsmessige forhold inne	5	-	4	1	-	-
Annet – bygning er tilhørende anlegg	5	3	2	-	-	-
Varme, ventilasjon, klima	3	3	-	-	-	-
Sanitæranlegg	2	2	-	-	-	-
El-installasjoner	1	1	-	-	-	-
Bygningsmessige forhold ute	1	-	1	-	-	-
Kjøretøy	7					
Annet – Kjøretøy	3	3	-	-	-	-
Drivstoff/lading	3	3	-	-	-	-
Orden og renhold	1	1	-	-	-	-
Service/vedlikehold	1	1	-	-	-	-
Anskaffelse og innkjøp	6					
Annet – anskaffelse og innkjøp	6	6	-	-	-	-





- Stadig økende fokus på temaet.
- Personvernombud blir varslet
- Godt tegn av vi per nå har få avvik av denne typen



Alvorlighetsgrad	Antall rapporter
Lav	3
Middels	9
Høy	4
Sum	16

Compilo

Underkategori	Totalt antall kategoriseringer	H&O	U&F	TKI	S&U	A&U
Tilgang til informasjon / system	9					
System/teknologi ikke tilgjengelig	6	2	3	-	1	-
Annet – tilgang til informasjon/system	5	1	1	-	3	-
Manglende tilgang til personopplysninger	3	1	2	-	-	-
For mye tilganger til personopplysninger	1	-	-	-	1	-
Personopplysninger på avveie	4					
Uvedkommende får tilgang til personopplysninger	3	1	1	-	1	-
Annet – personopplysninger på avveie	2	-	1	-	1	-
Svikt i systematisk internkontroll GDPR	1					
Rutiner/retningslinjer	1	1	-	-	-	-
Opplæring/kompetanse	1	1	-	-	-	-





System og metodikk

- Fortsatt fokus på økt bevisstgjøring og forståelse av avvik og uønskede hendelser i organisasjonen. Fornyet informasjon rundt viktighet av å melde/justere til **rett alvorlighetsgrad** på avvikene i henhold til alvorlighetsklassifiseringen.
- Gjennomføre **ROS- analyser** for området Helse, miljø og sikkerhet for å forebygge og iverksette tiltak før avvik oppstår.
- Utarbeide brukerveiledning for uttak av statistikk på avdeling/enhet/sector- nivå og arrangere webinarer for ledere.

Avviksområder

- I løpet av 2022 **evaluere hovedkategori Organisasjon/internt** og beslutte om denne skal revideres/spisses eller avvikles.
- Temaet **vold og trusler** får spesiell oppmerksomhet i 2022 og er omtalt i samarbeidsplanen med bedriftshelsetjenesten
- Det anbefales ikke å igangsette ytterligere initiativer tilknyttet spesifikke avviksområder før man ser utviklingen av avviksmeldinger og kategorier i nytt avvikssystem over tid, men organisasjonens fokus på vold og trusler og legemiddelhåndtering fortsetter.

Avslutning og takk!



RINGERIKE
nærmest det meste



RINGERIKE
KOMMUNE