

# AVVIKSHÅNDTERING

Fokus på kultur og endringsvilje med mål om å lære av egne feil.

Av Malin Nystad  
Laboratoriekonsulent/bioingeniør i Noklus,  
Universitetssykehuset Nord-Norge

**E**n god meldekultur innebærer holdninger, vaner, ferdigheter og ikke minst kunnskap om hva som skal meldes. Er du kjent med systemet for rapportering av avvik på din arbeidsplass?

## HVA ER ET AVVIK?

I ledelsessystemer for kvalitet er et avvik definert som «mangel på oppfyllelse av krav». Fordi lover og forskrifter sier at vi har plikt til å melde, krever det et godt system for håndtering av avvik og at alle kjenner til systemet. Å melde avvik er både viktig og kvalitetsforbedrende, men er det lettere sagt enn gjort?

< Er du kjent med systemet for rapportering av avvik på din arbeidsplass?

## HVORFOR OPPSTÅR AVVIK?

I en avviksmelding er det enkelt å beskrive hva som gikk galt, men det er først og fremst hvorfor det gikk galt som skal avdekkes. Avviket kan være et resultat av manglende eller feile rutiner, men kan også skyldes feil utførelse eller mangelfull opplæring. Å ha et fungerende system for opplæring skaper oversikt og trygghet for personalet, og dokumentasjon på hvilken opplæring som er gitt den enkelte er en viktig del av dette.

Noklus har gjennom «Min side» på noklus.no ulike verktøy som prosedyrer, sjekklister, skjema, e-læringskurs og

lignende tilgjengelig for å kunne drive laboratoriepraksis i henhold til lover og forskrifter. Noen av verktøyene beskriver hva som er riktig praksis, mens andre brukes som hjelpemidler i utførelse av arbeidet og til dokumentasjon. Det er viktig å ha interesse for å bruke disse verktøyene, da det kan forhindre at avvik oppstår.

## KOMMUNIKASJON OG HOLDNINGER

Rutiner og kvalitet vil være i stadig forbedring hvis lederen sammen med de ansatte skaper en kultur med stor takhøyde hvor det er lett å spørre hverandre om hjelp, og å oppfordre til å melde avvik dersom de oppstår. Det vil da på en god måte være mulig å lære av egne feil. Det kan være vanskelig å gi tilbakemeldinger til en kollega om at vedkommende gjør feil i forhold til prosedyren, og det kan være vanskelig å ta imot en «korrigerende» tilbakemelding. Hvordan vi gir og hvordan vi mottar tilbakemeldinger har mye å si i slike situasjoner.

Den beste tilbakemeldingen er den som skaper refleksjon om egen prestasjon og om hvordan prestasjonen kan forbedres. Poenget er hverken å melde inn eller lete etter «feil» hos kollegaen, men å skape rom for og ønske om forbedring og økt pasientsikkerhet.

Dersom vi selv opplever å ha gjort feil eller ikke fulgt prosedyren, er det viktig at også dette registreres i avvikssystemet. Det kan hende at flere gjør den samme feilen og et av målene med avviksmelding er jo å forhindre at samme avvik gjentar seg.

Et eksempel: Samarbeidende laborato-



Foto: Shutterstock

rium melder per telefon til legekantoret at det er tatt feil prøvemateriale til en analyse. Det er kommet en ny prosedyre for denne analysen. Hvis dette ikke tas opp eller registreres som avvik hos dere, vil mange av medarbeiderne gjøre samme feil før endringen i prosedyren tas til følge ved legekantoret. Konsekvensen i dette tilfellet blir at mange pasienter må ta blodprøven på nytt.

## OPPFØLGING AV AVVIK

En vesentlig del av avvikshåndteringen er oppfølgingen av det meldte avviket. Når årsaken til avviket er funnet og eventuelle strakstiltak er gjennomført, starter arbeidet med å finne løsninger for å forhindre tilsvarende hendelser i framtiden. Hva som skal til avhenger av avvikets alvorlighetsgrad og konsekvens. Det kan være alt fra små justeringer, til å skrive om prosedyrer eller legge om rutinene. Å systematisere avvikene kan også være nyttig slik at det blir mulig å se avvikstrender. Da vil det være enklere å se hvor i rutinen det svikter. Vær en-

dringsvillig og finn gode løsninger! Som helsepersonell er etikk en stor del av hverdagen og det er viktig å sette seg inn i pasientens situasjon og hva som skal til for at du føler deg trygg. Det er jo for pasientens del at vi streber etter god kvalitet og sikkerhet i det vi gjør, og avvikshåndtering er en del av dette. Vi har et ønske om å gi det beste vi kan!

## REFERANSER:

*Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (interkontrollforskriften). Arbeidstilsynet.no*

*«Varsling av avvik – en vanskelig balansekunst», av Ingeborg Ulvund, Anne-Marie Mork Rokstad og Solfrid Vatne.*

*«Avviksrapportering – et nyttig verktøy», av Lene Haugnæss*  
*«Arbeidsmiljø i helsetjenesten», av NSF (Norsk Sykepleierforbund)*

*Arbeidstilsynet.no / HMS / Avvik og avvikshåndtering*

*«Hvorfor er tilbakemelding så vanskelig?», av Petter Gjersvik*

*Samhandlingsreformen – Lovpålagte samarbeidsavtaler mellom kommuner og regionale helseforetak. Nasjonal veileder, av Helse- og omsorgsdepartementet (side 27).*

# Juletilbud

bergmandiag.no/primaer



**Nyhet!**

HemoCue®  
Hb 801  
Kr 2.000,-\*  
(veil. 3400,-)  
Art.nr: 121915



HemoCue®  
WBC DIFF  
Kr 4.000,- \*  
(veil. 8031,-)  
Art.nr. 123504

**Begge for kr 5.000,- \***

Art.nr. 19BD35

**Tilbudet gjelder tom.  
20. desember 2019**

\*Alle priser eks. mva

**Fri frakt i nettbutikken ut året**

[www.bergmandiag.no/primaer/](http://www.bergmandiag.no/primaer/)



e-post: produktinfo@bergmandiag.no - tlf: 63 83 57 50