

# AVVIK SOM NOE POSITIVT?

---

HVORDAN HÅNDTERER VI AVVIK PÅ NAV LILLEHAMMER – GAUSDAL?



«En organisasjon der det ikke er tillat å gjøre feil, er en organisasjon som ikke er i utvikling»



«Det som ikke er i utvikling  
er under avvikling»



Avvikshåndteringen skal bidra til en effektiv og robust organisasjon med høy faglig nivå gjennom å

- lære av hendelser for å forhindre saksbehandlingsfeil eller nye alvorlige hendelser,
- utvikle tjenestene, og at
- forbedringer vedvarer.

# PROSESSEN FOR AVVIKSHÅNDTERING

---



## HVA ER ET AVVIK?

Et avvik er i utgangspunktet et

- brudd på lov og forskrift eller sentrale og lokale rutiner, inkludert forvaltningsrettslige prinsipper.

Men kan også dreie seg om

- andre hendelser, svikt eller avgjørelser som virksomheten ønsker å bruke til læring og forbedring.



- Jeg vil egentlig ikke utlevere en kollega som jeg oppdager å ha gjort en feil eller en hendelse jeg har observert. Hvordan skal jeg håndtere dette?



# MÅ VI VIRKELIG REGISTRERE AVVIK OG HA ET SYSTEM FOR DET?

- Krav om internkontroll = fortløpende kvalitetsutvikling = alle på NAV-kontoret har ansvar for å sikre forsvarlige tjenester, inkludert å melde ifra og sikre tiltak = systematisk håndtering av avvik
- Tenk også i denne sammenheng på å ha brukeren i fokus, dvs. brukerens rettigheter (inkludert brukerens familie)



- Jeg har meldt ifra om et avvik,  
men jeg lurer på om det  
egentlig er noen hensikt med det  
hele?



# ER DET NOEN VITS Å MELDE AVVIK?

JA, det er virksomt dersom **ledelsen**

- jevnlig etterspør informasjon om meldte avvik fra et avvikssystem
- iverksetter kort- og langsiktige tiltak
- gir tilbakemelding til kontoret om hva som er gjort
- vurderer om, når og hvordan avvik(ene) skal lukkes ut fra resultat av tiltak(ene)
- **benytter seg av erfaringene fra avvikshåndteringen inn i virksomhetsplaneringen**

# LUKking AV AVVIK

- Hvem har ansvar for å lukke avvik?
- Når kan et avvik lukkes?

Tenk på at avvikshåndtering er det samme som utvikling, dvs. ikke lukk et avvik før det er vurdert om det skal iverksettes tiltak og tiltaket er gjennomført. Ved større avvik anbefales at ledergruppa fatter en formell avgjørelse og informerer om det på kontoret.

# HVOR MELDER JEG HVA?

## ASYS

- Data- og informasjonssikkerhet
- HMS (trusler/trakassering/vold)

Logg inn via applikasjonen Porten,  
Asys ligger nederst til høyre

## Samspillet

- **V**erktoy for gjensidige tilbakemeldinger mellom NAV-kontorer, NAV kontaktsenter, NAV Arbeid og ytelse, NAV Familie- og pensjonsytelser og andre NAV-enheter
- Du finner Samspillet på NAVET

## TQM

NAV Lillehammer – Gausdal/Lillehammer kommune

- Lov om sosiale tjenester i NAV
- Samhandling med andre kommunale enheter

Logg inn via kommunal desktop og applikasjonen 3-1 TQM. Se instruks i *Avviksrutine TQM*.

## Statlige fagområder/drift

- Forslag til endringer eller avvik innenfor statlige fagområder meldes i linja til aktuell enhet
- Tekniske problemer med pålogging eller tekniske problemer i fagsystemer skal meldes i brukerstøtte

|                         | ID    | Dato for hendelse | Hendelsestype | Beskrivelse | Hendelse lukkefrist | Status     | Tjenestested/prosess        |
|-------------------------|-------|-------------------|---------------|-------------|---------------------|------------|-----------------------------|
| <b>Min oversikt (1)</b> |       |                   |               |             |                     |            |                             |
| Registrator (1)         | 55146 | 21.03.2022        | Avvik         | KVP/Syst... | 20.04.2022          | Registrert | NAV Lillehammer-Gausdal / K |
| Saksbehandler (0)       | 55067 | 15.03.2022        | Avvik         | POST TIL... | 14.04.2022          | Lukket     | NAV Lillehammer-Gausdal / K |
| Lukkeansvarlig (1)      | 55060 | 03.03.2022        | Avvik         | FEILUTB...  | 28.03.2022          | Lukket     | NAV Lillehammer-Gausdal / K |
| Uleste (0)              | 54894 | 02.03.2022        | Avvik         | SAKSBE...   | 17.03.2022          | Lukket     | NAV Lillehammer-Gausdal / K |
| <b>Under arbeid (1)</b> |       |                   |               |             |                     |            |                             |
| Registrert (1)          | 54891 | 02.03.2022        | Avvik         | KVP/Syst... | 01.04.2022          | Lukket     | NAV Lillehammer-Gausdal / K |
| Under behandling (0)    | 54388 | 19.01.2022        | Avvik         | GJEDSR...   | 18.02.2022          | Lukket     | NAV Lillehammer-Gausdal / K |
| Til lukking (0)         | 54266 | 22.11.2021        | Avvik         | MERKAN...   | 09.02.2022          | Lukket     | NAV Lillehammer-Gausdal / K |
| <b>Datofrist utgått</b> |       |                   |               |             |                     |            |                             |
| Tiltaksfrist utgått (0) | 54231 | 05.12.2021        | Avvik         | UTBETAL...  | 06.02.2022          | Lukket     | NAV Lillehammer-Gausdal / K |
| Lukkefrist utgått (0)   | 54227 | 07.01.2022        | Avvik         | FORVALT...  | 06.02.2022          | Lukket     | NAV Lillehammer-Gausdal / K |
| <b>Kladd (3)</b>        |       |                   |               |             |                     |            |                             |
|                         | 54226 | 07.01.2022        | Avvik         | UTBETAL...  | 06.02.2022          | Lukket     | NAV Lillehammer-Gausdal / K |

Hendelsesbehandling

Margareta Florin Mæhlum Lillehammer kommune Hendelsesbehandling Registrer ny hendelse Min oversikt Søk Statistikk

Lillehammer kommune

Margareta Florin Mæhlum Lillehammer kommune

Hendelsesbehandling

Registrer ny hendelse Min oversikt Søk Statistikk

Tilbake Lager ny Registrator: Margareta Florin Mæhlum Tjenestested/prosess: Registrering Mottak Under gjennomføring Lukking

Generelt

Måleparametere

Kostnader

Årsaksanalyse

Vedlegg

Skriv ut

**Dato for hendelse** 29.03.2022

**Hendelsestype** Avvik

**Alvorlighetsgrad** Høy

**Antall**

**Tjenesteområde/ Fagenhet** NAV Lillehammer-Gausdal

**Tjenestested/prosess** KVALITETSSYSTEM NAV LILLEHAM

**Beskrivelse**

**Strakstiltak skal fylles ut**

**Forslag til korrigerende tiltak**

# FORMS

Spørreundersøkelse gjennomført i 2019

## Skal det meldes ifra om avvik her?

Barneverntjenesten kaller deg inn på en samtale sammen med en ungdom, som du ikke har hatt kontakt med tidligere.

Gutten går andre året på videregående skole og er derfor ikke registrert som arbeidssøker på NAV. I samtalen sier gutten at han har lyst til å tjene litt ekstra penger i sommer for å kunne spare til førerkort.

Du tilbyr ham å komme på samtaler for å finne ut av dette med sommerjobb. Det takker han ja til, men ønsker likevel ikke å registrere seg som arbeidssøker. Det respekterer du samtidig som du opprettholder tilbudet om samtaler.

Du gjør en god innsats, da du gjennomfører tre samtaler. I tillegg følger du med ham til en arbeidsgiver.

Gutten får etterhvert en sommerjobb, som han er fornøyd med.

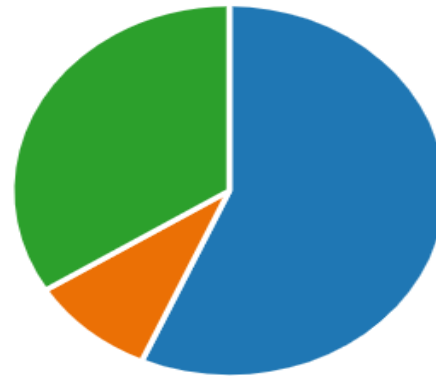
Da ungdommen aldri ble registrert kunne du ikke journalføre prosessen.





# Hva svarte veilederne på kontoret?

|           |    |
|-----------|----|
| ● JA      | 30 |
| ● NEI     | 5  |
| ● USIKKER | 18 |



Det framgår ikke om gutten fått tilbud om tjenesten opplysning, råd og veiledning - med vedtak - etter sosialtjenesteloven § 17.



# HVA, HVORFOR OG HVORDAN? DRØFTING RUNDT 10 SPØRSMÅL OM AVVIKSHÅNDTERING

---

1. Hva er et avvik?
2. Hvilken plikt har hver medarbeider på kontoret om å melde ifra om avvik?
3. Hva kan oppleves som et hinder for å melde ifra om avvik?
4. Har vi et system for avvik?
5. Hvordan få erfart at det nytter å melde ifra?
6. Hvordan skal vi praktisk melde ifra om avvik på vårt kontor?
7. Hvem har ansvar for å vurdere og gjennomføre tiltak ut fra avviksmelding(er)?
8. Når skal avvik(ene) lukkes?
9. Hvor interessert er ledelsen av å drøfte avviksmeldinger og tiltak?
10. Hvordan få avvikshåndtering til å bli en del av virksomhetsplaneringen?



AVVIK SOM  
NOE  
POSITIVT?

AVVIKSHÅNDTERING =  
UTVIKLING = POSITIVT