Oppfølging av uønskede hendelser og avvik

Dokumentnr.	GE-3.07-01 R
Type	Rutine
Kapittel	3.07 Uønskede hendelser, avvik og endringer
Gjelder for	Alle ansatte, innleide og underentreprenører i Gjerdalen, og alle som behandler RUH og avvik i SmartDok
Revisjon / dato	Rev. 01 · Utkast
Utarbeidet av	HMS- og kvalitetsleder
Godkjent av	Daglig leder
Krav og grunnlag	ISO 9001 8.7; ISO 9001 10.2; ISO 14001 10.2; ISO 45001 10.2; Internkontrollforskriften § 5 nr. 7; Arbeidsmiljøloven §§ 5-1 og 5-2; Forurensningsloven § 39
Erstatter	SmartDok 030701-001 R

1. Formål og omfang

Rutinen skal sikre at uønskede hendelser (RUH) og kvalitetsavvik blir registrert, behandlet og lukket, og at vi lærer av dem slik at de ikke gjentar seg.

Rutinen beskriver hele kjeden fra melding til lukking og rapportering, og gjelder

- HMS-hendelser: personskader, nestenulykker, farlige forhold, skade på maskin og materiell og brann,
- ytre miljø: utslipp og andre miljøhendelser,
- kvalitet: avvik i egen utførelse, hos underentreprenører og leverandører, og avvik påpekt av byggherre, revisor eller myndigheter,
- forbedringsforslag og positive observasjoner.

Når en annen rutine i håndboka sier at noe skal «meldes som RUH i SmartDok», er det denne rutinen som gjelder.

2. Ansvar

Rolle	Ansvar
Alle ansatte, innleide og underentreprenører	Melder RUH, kvalitetsavvik, forbedringsforslag og positive observasjoner fortløpende i SmartDok. Setter i verk strakstiltak. Varsler nærmeste overordnede umiddelbart ved alvorlig RUH.
Formann	Hjelper mannskapet med å melde, sørger for strakstiltak på stedet og varsler anleggsleder ved alvorlige hendelser.
Anleggsleder	Følger opp sakene på sitt prosjekt: finner årsak sammen med HMS- og kvalitetsleder, setter tiltak med ansvarlig og frist, og melder fra når tiltakene er utført. Varsler videre etter varslingsplanen ved alvorlige hendelser.
Prosjektleder	Behandler kvalitetsavvik som berører kontrakten, og sender saken til byggherren når kontrakten krever det.
HMS- og kvalitetsleder	Eier rutinen og er saksbehandler for RUH i SmartDok. Tar imot og klassifiserer sakene, påser at årsaksanalyse og tiltak blir gjort, og lukker sakene. Følger opp frister og virkningen av tiltak, leder granskning ved høy risiko, ser etter trender og rapporterer i HMSK-månedsrapporten.
Daglig leder	Varsler myndighetene og styret ved alvorlige hendelser. Gjennomgår RUH og avvik i ledelsens gjennomgåelse og sørger for at nødvendige tiltak får ressurser.
Verneombud	Får informasjon om HMS-hendelser og deltar i granskning og oppfølging.

3. Definisjoner

Uønsket hendelse (RUH): en ulykke eller et tilløp til ulykke som under endrede vilkår kunne ført til skade på personer, materiell eller miljø. RUH deles inn i disse kategoriene:

Kategori	Beskrivelse
Personskade med fravær (H1)	Skade på person som er vurdert av medisinsk personell og har ført til sykmelding.
Personskade uten fravær (H2)	Skade på person som er vurdert av medisinsk personell, men ikke har ført til sykmelding.
Nestenulykke	En plutselig hendelse som kunne ført til skade på person, maskin eller materiell, men uten at noen eller noe ble skadet.
Farlig forhold	Et forhold som kan føre til skade på person, maskin eller materiell. Det har ikke skjedd noen utløsende hendelse.
Skade på maskin/materiell	Skade på maskin eller materiell som har oppstått under drift.
Observasjon	En observasjon som ikke utgjør en fare for mennesker, materiell eller miljø.
Utslipp	Utslipp av stoffer eller væsker som har negativ virkning på mennesker eller naturen.
Brann	Hendelse med brann eller tilløp til brann.
Uønsket hendelse	Andre uønskede hendelser som ikke passer i noen av de andre kategoriene.

Kvalitetsavvik: manglende oppfyllelse av krav knyttet til kvalitet. Brukes når det oppstår skader eller feil kvalitet på produkter og materiell, for eksempel i forhold til produksjonsgrunnlag, spesifikasjoner, kontrakter og tillatelser. Omfatter også brudd på gjeldende lover og forskrifter og på krav som gjelder for aktiviteten avviket omfatter.

Forbedringsforslag: forslag til forbedring der ingen hendelse har skjedd, og det ikke er fare for mennesker, miljø eller maskin. Forslagene skal gjøre produksjonen og sikkerheten bedre og mer effektiv. Se **GE-3.07-02 R** Kontinuerlig forbedring.

Positiv observasjon: noen eller noe er bra og avviker i positiv retning.

Strakstiltak: det som gjøres med en gang for å begrense skade eller fare.

Korrigerende tiltak: tiltak som fjerner årsaken og hindrer at det samme skjer igjen.

Rotårsak: den egentlige, bakenforliggende årsaken til at hendelsen eller avviket skjedde, se **GE-3.07-03 D** Årsaksanalyse.

4. Arbeidsgang

4.1 Melde

1. Registrer RUH, kvalitetsavvik, forbedringsforslag og positive observasjoner fortløpende i SmartDok, med appen på mobil eller nettbrett eller på PC.
   - Velg type og kategori, og knytt saken til riktig prosjekt.
   - Beskriv hva som skjedde, hvor og når. Ta gjerne bilde.
   - Har du ikke tilgang til SmartDok, si fra til formann eller anleggsleder, som registrerer saken.
2. Sett i verk nødvendige strakstiltak for å hindre mer skade: stans arbeidet, sikre stedet, sperr av, begrens utslipp.
3. Ved alvorlig RUH skal nærmeste overordnede varsles umiddelbart, på telefon. Meldingen i SmartDok kommer i tillegg, ikke i stedet.

> **Viktig:** Ved ulykke, brann eller akutt forurensning ringer du nødetatene først (113, 110, 112), deretter egen organisasjon. Se **GE-2.03-03 R** Ulykker og **GE-2.03-05 D** Varslingsplan for uønskede hendelser.
>
> **Merk:** Det er alltid riktig å melde. Meldingene brukes til læring, ikke til å finne syndebukker.

4.2 Sende saken til behandling

1. RUH sendes til HMS- og kvalitetsleder, som er saksbehandler i SmartDok. Når appen brukes, skjer dette automatisk. Kvalitetsavvik som berører kontrakten, behandles i tillegg av prosjektleder.

2 Den som får saken, er ansvarlig for behandlingen til saken er lukket.

4.3 Klassifisere og vurdere alvorlighet

Den som behandler saken, vurderer sannsynlighet (S) og konsekvens (K) på en skala fra 1 til 5. Risikoen er sannsynlighet × konsekvens.

Sannsynlighet

Verdi	Grad	Beskrivelse
1	S1 Lite sannsynlig	Én hendelse per 10 år eller sjeldnere
2	S2 Mindre sannsynlig	Én hendelse hvert 5.–10. år
3	S3 Sannsynlig	Én hendelse hvert 1.–5. år
4	S4 Meget sannsynlig	1–10 hendelser per år
5	S5 Svært sannsynlig	Mer enn 10 hendelser per år

Konsekvens

Verdi	Grad	Person	Økonomi	Miljø
1	K1 Ufarlig	Førstehjelpsskade	Under 20 000 kr	Ingen miljøskade
2	K2 Farlig	Personskade uten fravær	20 000–200 000 kr	Mindre miljøskade (bare lokal påvirkning, liten mengde, liten påvirkningsgrad)
3	K3 Kritisk	Personskade med fravær 1–2 dager	200 000 kr–1 mill. kr	Betydelig miljøskade (regional påvirkning, begrenset mengde, betydelig påvirkningstid)
4	K4 Meget kritisk	Personskade med fravær 3–16 dager	1–5 mill. kr	Alvorlig miljøskade (regional påvirkning, begrenset mengde, langsiktig påvirkningstid)
5	K5 Katastrofal	Personskade med langvarig sykmelding eller varig mén	Mer enn 5 mill. kr	Svært alvorlig miljøskade (global påvirkning, omfattende mengde, permanent miljøskade)

Risikomatrise (S × K)

	K1	K2	K3	K4	K5
S5	5 Middels	10 Middels	15 Høy	20 Høy	25 Høy
S4	4 Lav	8 Middels	12 Middels	16 Høy	20 Høy
S3	3 Lav	6 Middels	9 Middels	12 Middels	15 Høy
S2	2 Lav	4 Lav	6 Middels	8 Middels	10 Middels
S1	1 Lav	2 Lav	3 Lav	4 Lav	5 Middels

Risikonivå og tiltak

Risiko	Nivå	Tiltak
1–4	Lav	RUH gjennomgås og lukkes.
5–14	Middels	RUH gjennomgås og lukkes, og det skrives et læringsark om hendelsen.
15–25	Høy	Hendelsen granskes, og den varsles til styret.

En hendelse regnes alltid som **alvorlig** når den gjelder personskade (H1 eller H2), brann, utslipp til grunn eller vann, eller når den har høy risiko (15–25). En nestenulykke som kunne gitt alvorlig skade, behandles som alvorlig selv om ingen ble skadet.

4.4 Varsle ved alvorlige hendelser

Varsling skjer etter **GE-2.03-05 D** Varslingsplan for uønskede hendelser. Den akutte håndteringen av ulykker står i **GE-2.03-03 R** Ulykker.

Hvem varsles	Når	Ansvar
Nødetatene: ambulanse 113, brann 110, politi 112	Straks ved ulykke, brann eller fare for liv og helse	Den som oppdager hendelsen
Nærmeste overordnede	Umiddelbart ved alvorlig RUH	Den som melder
Anleggsleder, daglig leder og HMS- og kvalitetsleder	Ved alvorlige hendelser, etter varslingsplanen	Formann eller anleggsleder
Arbeidstilsynet og politiet	Straks ved arbeidsulykke med dødsfall eller alvorlig personskade (arbeidsmiljøloven § 5-2). Først på telefon, deretter skriftlig melding.	Daglig leder, eller den daglig leder gir fullmakt
NAV	Ved personskade som kan være yrkesskade (folketrygdloven § 13-14)	Anleggsleder eller daglig leder
Brannvesenet på 110	Straks ved akutt forurensning eller fare for akutt forurensning (forurensningsloven § 39)	Den som oppdager utslippet, deretter anleggsleder
DSB	Uhell og ulykker ved sprengningsarbeid	Daglig leder
Byggherren	Etter kontrakten og SHA-planen for prosjektet	Prosjektleder
Styret	Hendelser med høy risiko (15–25)	Daglig leder
Verneombud	HMS-hendelser	Anleggsleder eller HMS- og kvalitetsleder

Telefonnumre og skjemaer står i **GE-2.03-03 R** og **GE-2.03-05 D**. Utslipp håndteres etter **GE-2.10-03 R** Utslipp til bekker og vann. Ved alvorlige ulykker gjelder i tillegg **GE-2.02-03 D** Beredskapsplan.

4.5 Behandle

1. Alle saker behandles i SmartDok på aktuelt prosjekt.
2. Der det følger av kontrakten, sendes saken til byggherren eller byggherrens representant for godkjenning.
3. Finn årsaken med 5 x hvorfor: spør «hvorfor?» til du kommer til rotårsaken. Rotårsaken skrives alltid i saken. Ved middels og høy risiko, personskade og hendelser som gjentar seg, dokumenteres hele årsaksanalysen etter **GE-3.07-03 D** Årsaksanalyse.
4. Sett korrigerende tiltak slik at det samme ikke skjer igjen. Hvert tiltak skal ha en ansvarlig og en tidsfrist for utbedring.
5. Vurder om tilsvarende kan skje andre steder: på andre prosjekter, med andre maskiner eller i andre arbeidsoperasjoner. Skriv vurderingen i saken. Kan det skje andre steder, settes tiltakene i verk der også.
6. Ved middels risiko skrives et læringsark om hendelsen. Læringsarket deles med de ansatte på driftsmøtet og i Solstein Gruppen.
7. Ved høy risiko granskes hendelsen. HMS- og kvalitetsleder leder granskningen sammen med de involverte, anleggsleder og verneombud. Daglig leder varsler styret.
8. Vurder om risikovurderingen for prosjektet, SJA eller rutiner i håndboka må oppdateres, se **GE-2.02-08 R** Risikovurdering i prosjekt.

4.6 Lukke og gi tilbakemelding

1. Saken lukkes når alle tiltak er satt i verk, og årsaksanalysen og vurderingen av om tilsvarende kan skje andre steder, er skrevet i saken.
2. Kopi av tiltakene sendes til den som skrev RUH-en, slik at den som meldte, får vite hva som er gjort.
3. Kvalitetsavvik som er funnet ved kontroll, lukkes først når ny kontroll viser at kravet er oppfylt.

4.7 Følge opp effekten

1. Når saken lukkes, bestemmes det hvordan og når virkningen av tiltakene skal kontrolleres, for eksempel på neste vernerunde eller etter en fast periode.
2. HMS- og kvalitetsleder følger opp og vurderer om tiltakene har virket, og skriver vurderingen i saken i SmartDok.
3. Har tiltaket ikke virket, åpnes saken igjen, eller det opprettes en ny sak med ny årsaksanalyse og nye tiltak.

4 Status for virkningen av tiltak legges fram i ledelsens gjennomgåelse (**GE-1.02-27 R**).

4.8 Rapportere og lære

1 RUH og kvalitetsavvik telles og vises i HMSK-månedsrapporten (**GE-2.02-07 R**), som leveres senest den 10. i måneden etter og gjennomgås på driftsmøtet, med ledelsen og med styret.
2 Alle RUH og avvik skal jevnlig gjennomgås av ledelsen i ledelsens gjennomgåelse (**GE-1.02-27 R**), med trender, status for tiltak og saker som ikke er lukket.
3 Trender og gjentatte hendelser brukes som grunnlag for forbedringsarbeid etter **GE-3.07-02 R** Kontinuerlig forbedring.

5. Kontroll, registrering og dokumentasjon

Hva	Hvor
RUH, kvalitetsavvik, forbedringsforslag og positive observasjoner, med tiltak og lukking	SmartDok, på prosjektet
Årsaksanalyse (5 x hvorfor), vurdering av om tilsvarende kan skje andre steder, vurdering av virkningen av tiltak, læringsark og granskningsrapport	Lagt ved saken i SmartDok
Meldinger til Arbeidstilsynet, politiet, NAV og forsikringsselskap	Se **GE-2.03-03 R** Ulykker
Register over personskader (arbeidsmiljøloven § 5-1)	Se **GE-2.03-03 R** Ulykker
Statistikk og trender	HMSK-månedsrapporten (**GE-2.02-07 R**) og ledelsens gjennomgåelse (**GE-1.02-27 R**)

HMS- og kvalitetsleder kontrollerer jevnlig at sakene blir behandlet, og at fristene for tiltak blir holdt.

6. Referanser

- Internkontrollforskriften § 5 nr. 7
- Arbeidsmiljøloven §§ 5-1 og 5-2
- Folketrygdloven § 13-14
- Forurensningsloven § 39
- ISO 9001:2015 pkt. 8.7 og 10.2, ISO 14001:2015 pkt. 10.2, ISO 45001:2018 pkt. 10.2
- **GE-1.02-01 R** Firmaorganisasjon
- **GE-1.02-27 R** Ledelsens gjennomgåelse
- **GE-2.02-03 D** Beredskapsplan
- **GE-2.02-07 R** HMSK-månedsrapport
- **GE-2.02-08 R** Risikovurdering i prosjekt
- **GE-2.03-03 R** Ulykker
- **GE-2.03-05 D** Varslingsplan for uønskede hendelser
- **GE-2.10-03 R** Utslipp til bekker og vann
- **GE-3.07-02 R** Kontinuerlig forbedring
- **GE-3.07-03 D** Årsaksanalyse
- SmartDok (app og PC)

Revisjonshistorikk

Rev.	Dato	Endring	Godkjent av
01	Utkast	Første utgave i GE-håndboka. Skrevet om fra SmartDok 030701-001 R.	Daglig leder