



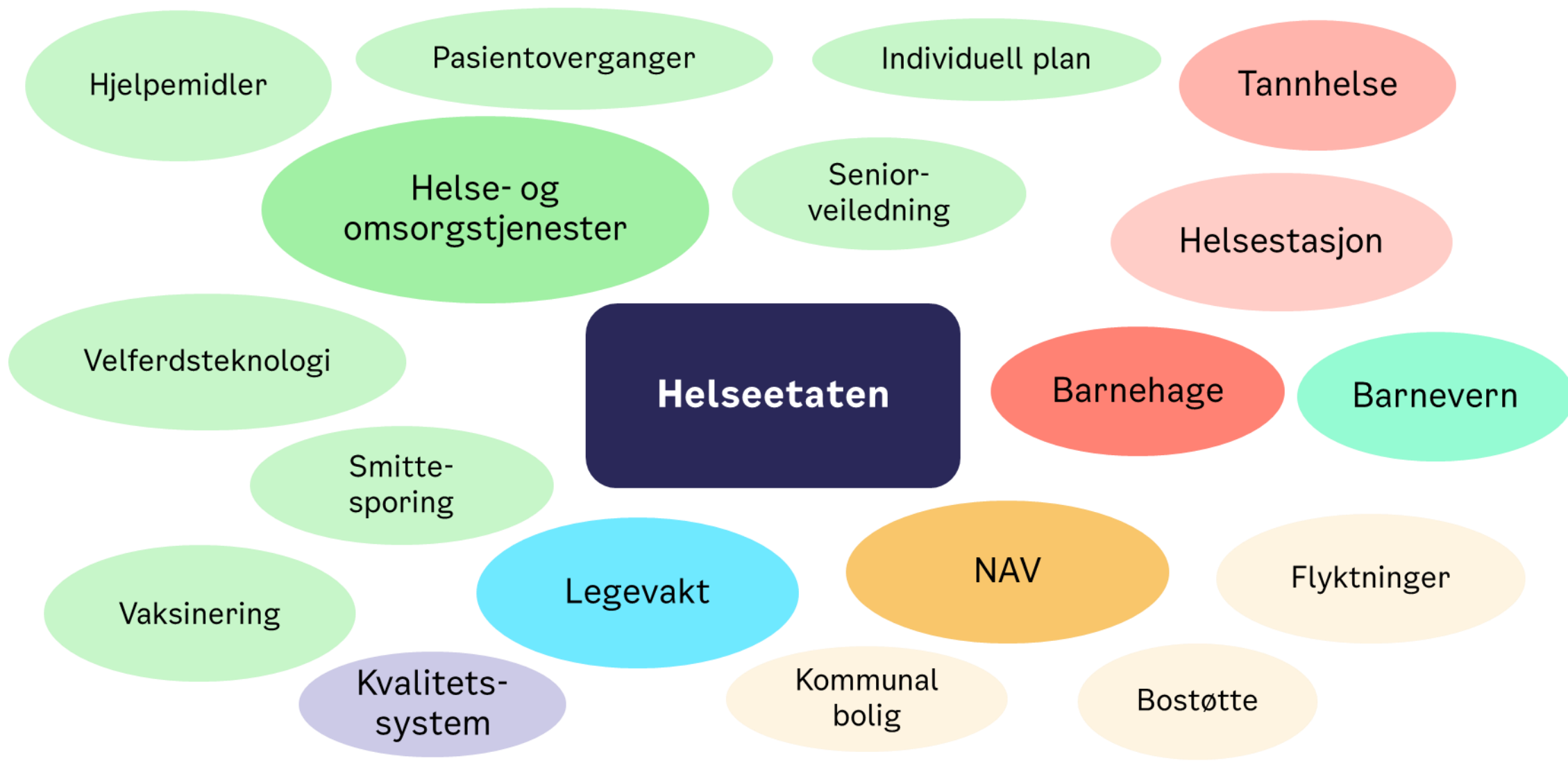
Avvikshåndtering i fagsystemer

Kristine Stene Bjørk, jurist
Anna Berntzen, jurist

Personvernkoordinatorer i Oslo
kommune, Helseetaten

Foto: Liz Palm, Oslo kommune





Avvikskultur

God avvikskultur

- Oppdage avviket tidligere.
- Lære av avvikene.
- Kan redusere alvorligheten i avviket.
- Kan redusere antall avvik.

Hvordan får vi en god avvikskultur?

- Relasjonsbygging.
- Trygt å gjøre feil.
- Våkenhet blant ansatte.
- Åpenhet om avvik.
- Gode prosesser for avvikshåndtering.



Avvikskoordinator og avviksverktøy

Avvikskoordinator



- Oversikt og holde i trådene.
- Delegerer oppgaver i avviksgruppa.
- Oppdaterer leder.
- Kobler på relevante ressurser.
- Faste koordinatorene gir erfaring og trygghet.

Avviksverktøy



- Oversikt over prosessen.
- Sikrer alle tilgang til samme informasjon.
- Tar vare på avviksprosessen.
- Lett å hente frem igjen.
- Øver på avvik, bruker avviksverktøyet.

Avvik – barnevern, hvordan oppdage et avvik?

Avvik

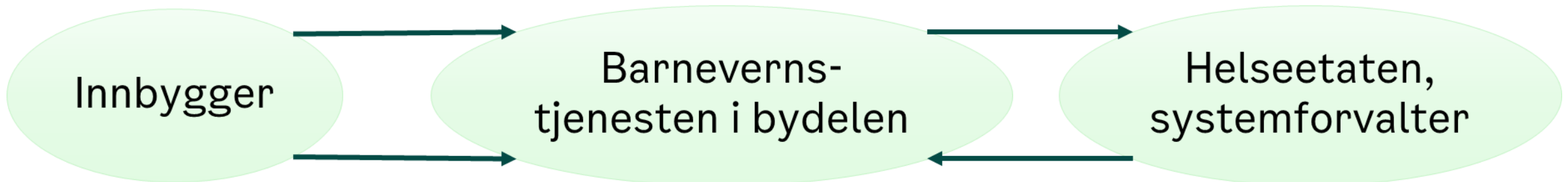
En innbygger får et brev til en person som tidligere bodde på adressen.

På konvolutten er returadresse barneverntjenesten i en bydel.

Innbyggeren tar kontakt med barneverntjenesten.

Læring

- Kan være vanskelig å oppdage avvik.
- Avvik kan pågå i lang tid – sjekk historikk.
- Viktig at alle ledd har kunnskap om å fange opp avvik.
- Alle må dele informasjon videre.



Avvik – integrasjoner med systemet

Avvik

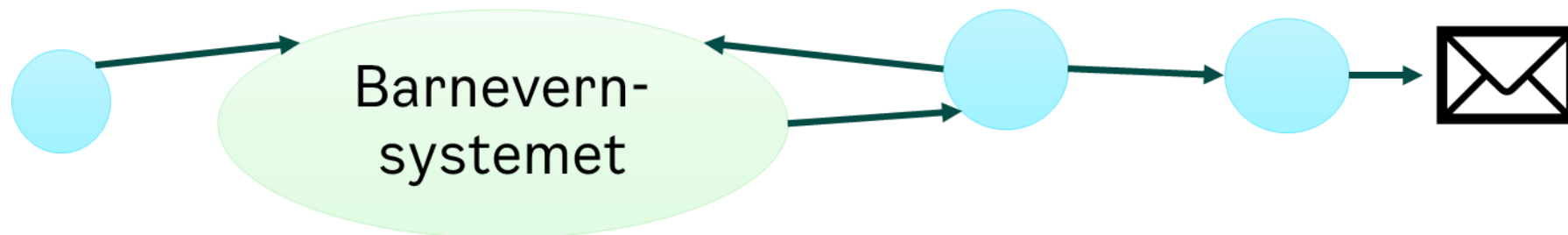
Brev sendes først digitalt. Brev som ikke åpnes digitalt blir sendt som brevpost.

Manuelle innstillinger i KS-portalen ble overskrevet av metadata fra fagsystemet.

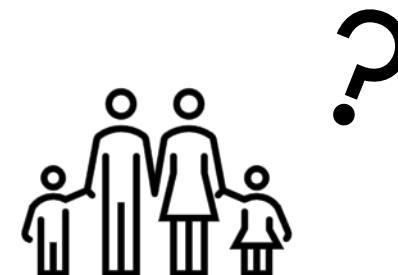
Viste returadresse til barnevernet.

Læring

- Vanskelig å finne hvor feilen lå og hvorfor den oppstod.
- På grunn av sikkerhetsinnstillinger var det vanskelig å gjenskape feilen.
- Tverrfaglig samarbeid for å forstå.



Avvik – varsling av berørte registrerte



For varsling:

- Eksponerer familien og barn.
- Ivareta egne interesser.
- Inngrep i retten til privatliv og omdømme?
- Tillitsbrudd ved manglende varsling?

Mot varsling:

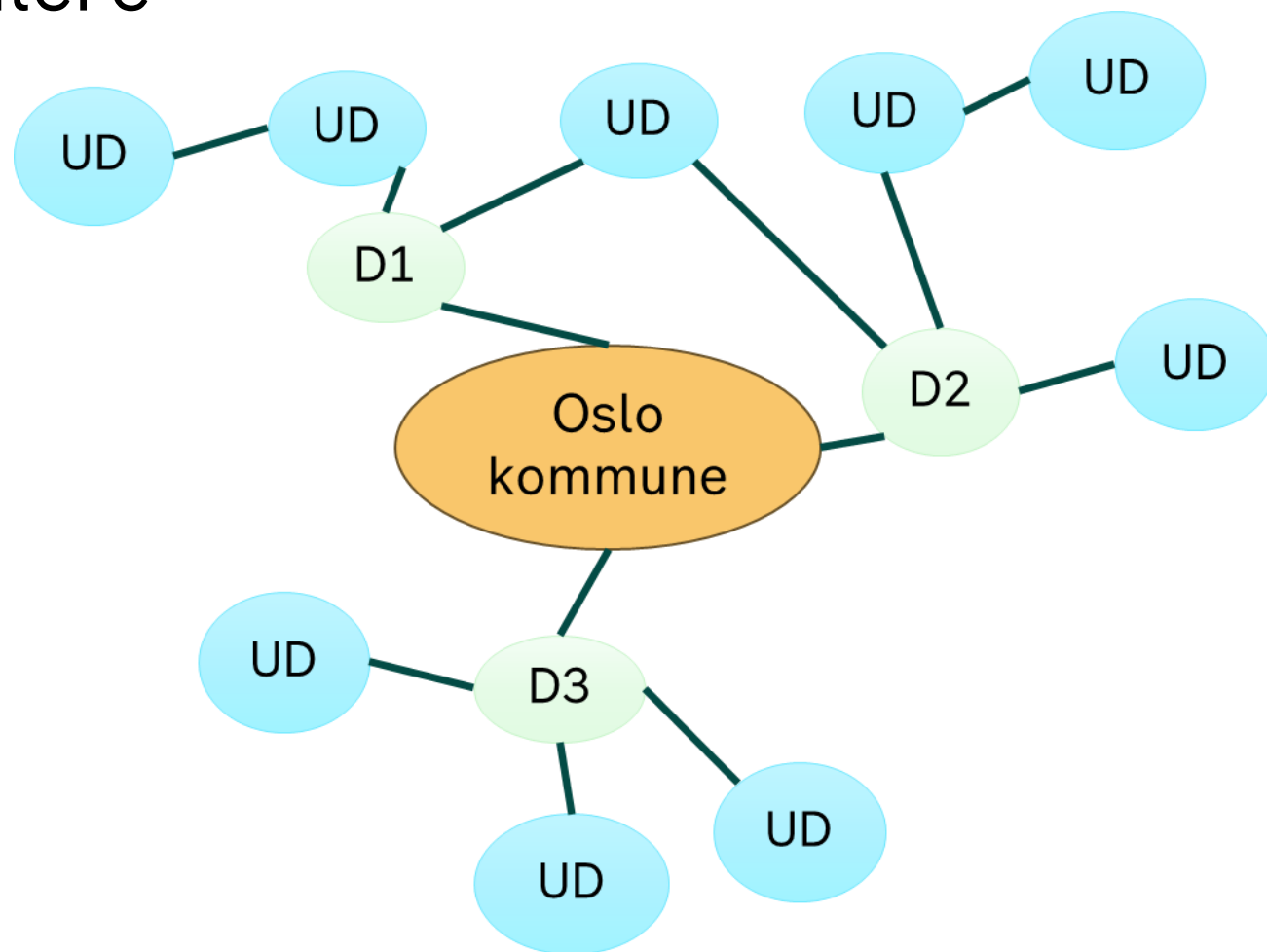
- Innholdet i saken eksponeres ikke.
- Lager en ny bekymring.
- Ikke risiko for identitetstyveri e.l.

Læring

- Involver tverrfaglig i drøftelsen av om det skal varsles.
- Dokumentere vurderingen.
- Vurder hvordan det skal varsles.
- Klarspråk.
- Sendes ut tidlig på dagen og tidlig i uka.
- Kontaktperson både i Helseetaten og Personvernombudet.
- Vil ofte få reaksjoner uansett.

En behandlingsansvarlig, flere databehandlere og enda flere underdatabehandlere

- Et spindelvev av databehandlere og underdatabehandlere.
- Hvordan sikrer vi oss tilstrekkelig oversikt og kontroll?
- Er kravet om tilsvarende forpliktelser for underdatabehandlere i databehandleravtalen godt nok?



Avvik – trygghetsalarmer og SMSer på avveie

Avviket

Vi ble varslet av databehandler om et avvik hos en av deres underdatabehandlere.

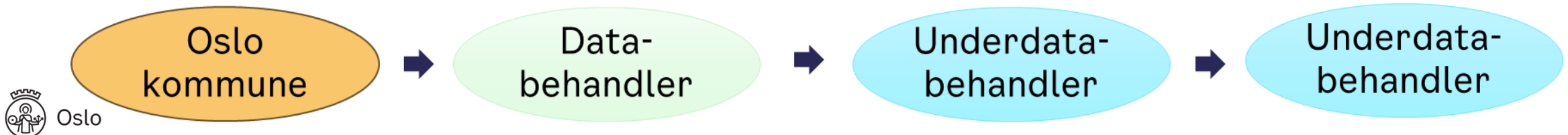
SMSer som ble sendt ut til personer med trygghetsalarmer og pårørende.

SMSer lagret i en av deres databaser var blitt stjålet.

Det var usikkert om Oslo kommune var berørt.

Læring

- God relasjon til databehandler.
- Hvordan sikre våre behov for avklaring. Kommunikasjon gjennom mange ledd.
- Tegning av dataflyt for oversikt over leverandører og behandling av personopplysninger.





Takk for oss.

Kristine Stene Bjørk, kristine.bjork@hel.oslo.kommune.no

Anna Berntzen, anna.berntzen@hel.oslo.kommune.no

Personvernkoordinatorer i Oslo kommune, Helseetaten



Oslo