Definisjoner, begreper og terminologi

|  |  |
| --- | --- |
| Dokumentert informasjon | Prosedyrer, dokumenter, sjekklister, flytskjema, skjemaer som beskriver en fastsatt standard på hvordan oppgaver eller prosesser skal utføres |
|  |  |
| Dokumentstyring | Et system for klassifisering og behandling av forskjellige typer dokumenter i et kvalitetssystem |
|  |  |
| EQS | Kvalitetsstyringssystem, som understøtter kvalitetsarbeidet i sektoren |
|  |  |
| Forbedringsforslag | Innspill som meldes til nærmeste leder om hvordan tjenester og arbeidsmiljø kan forbedres |
|  |  |
| Forebyggende tiltak | Tiltak som iverksettes etter å ha analysert årsakssammenheng på meldte hendelser over tid. Tiltaket har som mål å forhindre at hendelsen/avviket oppstår igjen. |
|  |  |
| Korrigerende tiltak | Tiltak som forhindrer gjentakelse av uønsket hendelsen eller avvik og begrenser skadeomfanget. Iverksettes etter at strakstiltak er utført |
|  |  |
| Ledelsessystem  | De prosedyrer, prosessbeskrivelser og rutiner sektoren og virksomhetene har fastsatt og utøver for å nå sine mål. |
|  |  |
| Normerende dokumenter | Dokumenter som fastsetter en norm, standard e.l. |
|  |  |
| Prosedyre | En trinnvis beskrivelse av en arbeidsoppgave eller en prosess som utarbeides etter en fastsatt mal. Beskriver en spesifikk metode for å gjennomføre en handling. |
|  |  |
| Rutine | Utarbeides uten fastsatt mal. En trinnvis beskrivelse av en arbeidsoppgaveeller en prosess uten bruk av fastsatt mal. Beskriver en spesifikk metode for å gjennomføre en handling. |
|  |  |
| Strakstiltak | Tiltak som settes i gang umiddelbart |
|  |  |
| Systemsvikt | Mangler ved ansvar, rutiner, kompetanse, organisering, samarbeid og kan involvere tjenestemottakere og ansatt |
|  |  |
| Styrende dokumenter | Dokumenter som setter krav til, og gir retningslinjer for planlegging, organisering og gjennomføring av felles aktiviteter innenfor organisasjon, fagområde og virksomhetsstyring. Pålagte krav, lover og forskrifter er også styrende dokumenter |
|  |  |
| System for styring av kvalitet | Kvalitetssystem og kvalitetsstyring er andre benevninger. Det er et ledelsessystem som styrer prosesser eller aktiviteter for å kunne levere varer og/eller tjenester som tilfredsstiller krav til kvalitet. Det trengs både et ledelsessystem og et styringssystem for å ha et system for styring av kvalitet |
|  |  |
| Tjenestemottakere | Fellesbetegnelse for bruker, pasient, klient, barn og unge |
|  |  |
| Uønsket hendelse (UH) og avvik: | Begrepene uønskede hendelser og avvik brukes om hverandre og har til felles en hensikt å rette opp feil og mangler. Avvik defineres som brudd på lover, forskrifter eller interne prosedyrer og rutiner. Uønskede hendelser er et utvidet begrep som inkluderer uhell og nesten-uhell, samt hendelser som ikke er brudd på eller avviker fra noe som er skriftliggjort. I EHA sektor brukes derfor begrepet uønskede hendelser og avvik som en fellesbetegnelse. Uønskede hendelser forkortes med UH. |