

RUH-RAPPORTERING I SMARTDOK

SmartDok lanserer nå en standardisert løsning for innsending og behandling av RUH (rapporter om uønskede hendelser). Innholdet i rapportene er ferdig definert, men kan i stor grad tilpasses den enkelte bedrifts rapporteringsbehov. Kort fortalt kan de viktigste fordelene med RUH-rapportering i SmartDok oppsummeres slik:

- **ENKEL REGISTRERING:** Det blir enkelt for den ansatte å sende inn en RUH. Det kreves et minimalt antall klikk i appen for å få fylt ut rapporten, og da innholdet er tilpasset bedriftens behov, blir operasjonen veldig rask og oversiktlig.
- **STOR BEHANDLINGSMULIGHET:** Innsendt RUH kan gis tilstrekkelig behandling i en oversiktlig prosess. Alle endringer blir loggført. I tillegg er det mulig for saksbehandler å kommunisere direkte med innsender via push-meldinger i SmartDok, slik at evt. oppfølgingsspørsmål kan avklares raskt og enkelt.
- **NØKKELTALL OG STATISTIKK:** Det er mulig å hente ut nøkkeltall og statistikk over alle innsendte RUH, både på enkeltprosjekter og samlet for hele bedriften. Hvor mange uønskede hendelser ble rapportert på prosjektet ditt sist måned? Hva var disse relatert til, og hva kostet de oss? Svarene er nå bare noen klikk unna.

For å kunne ta i bruk RUH-rapportering i SmartDok, så må du sørge for at funksjonen er aktivert på ditt firma (kontakt SmartDok Servicedesk for å få ordnet dette), samt at dine ansatte har lastet ned siste versjon av SmartDok-appen (4.5.0)

Oppsett

Før en RUH-rapport kan sendes inn må innholdet settes opp og defineres. Dette kan en administrator i bedriften gjøre via menypunktet HMS/KS -> RUH -> Oppsett. En oppsettguide med elleve steg vil automatisk starte opp første gang man klikker seg inn på oppsettet. Denne kan når som helst hentes opp igjen via den grå knappen nederst på siden. Følg instruksjonene i oppsettguiden nøye for å sikre at oppsettet blir optimalt for din bedrift. Legg spesielt merke til følgende:

STEG 1: De ansatte vil ikke få opp muligheten til å rapportere RUH via appen før oppsettet er gjennomgått og lagret.

STEG 2: Her skal bedriftens HMS-leder defineres. Dette er den overordnede ansvarlige for HMS-relaterte hensyn i bedriften. Du kan kun velge én person her, og vedkommende vil alltid bli varslet om innsendte RUH, selv om andre blir satt som saksbehandlere.

STEG 3: Her omtales den nye rollen “Prosjektets HMS-ansvarlige”. Dette feltet finner du i prosjektdetaljene (Prosjekter/kunder -> Prosjektoversikt -> Detaljer) på alle nye og eksisterende prosjekter

Prosjektets HMS-ansvarlige:	Phillip DeWalt
-----------------------------	----------------

STEG 4: I dette steget informeres det om muligheten for å definere innholdet i RUH-rapporteringen, slik at det blir best mulig tilpasset bedriftens behov. Her er det viktig å merke seg forskjellen mellom *Inkluderte* og *Påkrevde* felter i registreringen.

SmartDok
Asella Entreprenør AS

Rapporter uønsket hendelse

Hendelses-
tidspunkt 23.11.2018 16:30

Prosjekt
520 - Pukkproduksjon Grustaket

Underprosjekt

Type hendelse Uønsket hendelse

Hendelsen
omfattet Utstyr/matriell

Beskrivelse Gravemaskin er parkert
og forlatt utenfor
anleggsgjerdet. Fare for
hærverk.

Bilder Legg til bilder

Ytterligere informasjon

Nullstill Send

Elementer som inkluderes og gjøres påkrevd i oppsettet, vil legges seg i hoveddelen av registreringsvinduet. Disse feltene (samt Beskrivelse) må fylles utfør rapporten kan sendes inn.

SmartDok
Asella Entreprenør AS

anleggsgjerdet. Fare for
hærverk.

Bilder Legg til bilder

Ytterligere informasjon

Årsak til
hendelsen Uklare prosedyrer/r... X

Arbeidsoperasjon Bruk av anleggsmas... X

Alvorlighetsgrad Lav Middels Høy

Strakstiltak Kontaktet maskinfører
på telefon, og ba han
komme tilbake og flytte
maskinen innenfor
gjerdet.

Posisjon Sett posisjon

Anonym innsending

Nullstill Send

Ved å klikke på "Ytterligere informasjon" får du opp alle elementer fra oppsettet som er inkludert, men ikke påkrevd å fylle ut.

Det anbefales å holde antall påkrevde felter til det mest nødvendige, samtidig som bedriftens behov for informasjon imøtekommes. Dette vil forenkle prosessen med innsending av RUH, og vil sannsynligvis føre til en lavere terskel hos de ansatte for innsending av RUH på både større og mindre hendelser.

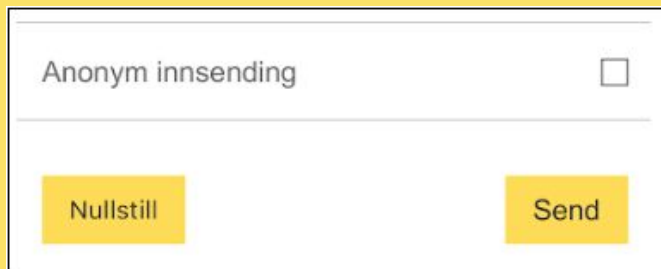
STEG 5-8: Her definerer du hvilke felter som skal inkluderes i rapporteringen, og hvilke som evt. skal være påkrevde. VIKTIG: Dersom du ønsker å fjerne et bestemt felt fra rapporteringen, så må du huke bort krysset som står i Inkluder-boksen for dette feltet. Ikke forsøk å gjøre dette ved å fjerne avkrysningen på alle svaralternativene under.

Inkludert/påkrevd	
<input checked="" type="checkbox"/>	Inkluder "Type hendelse" i RUH-registreringen
<input checked="" type="checkbox"/>	Gjør "Type hendelse" påkrevd i RUH-registreringen

STEG 9: Dersom alvorlighetsgrad inkluderes i oppsettet så vil innsender ha mulighet til å klassifisere hendelsen utfra følgende graderinger: Ikke vurdert (standard), Lav, Middels og Høy. Alvorlighetsgrad bør kun settes til påkrevd dersom man ønsker at innsender alltid skal ta stilling til dette ved rapportering. Ved å inkludere den, men ikke gjøre den påkrevd, gir man innsender mulighet til å hoppe over denne vurderingen, mens den fortsatt vil være tilgjengelig for saksbehandler når rapporten skal behandles.

STEG 10: Dette steget omhandler fritekstfeltet Strakstiltak. Her er det ment at innsender kan skrive inn hva som umiddelbart er gjort i forbindelse med den rapporterte hendelsen.

STEG 11: I oppsettets siste steg må man ta stilling til om anonym innsending av RUH skal være tilgjengelig for de ansatte. Fordelen med å ha denne muligheten er at det kan sørge for å få belyst hendelser som ellers ikke ville blitt rapportert. Ulempen er at saksbehandler ikke vil ha mulighet til å følge opp denne saken med innsender, da vedkommende er anonymisert. Velger man å huke av på dette valget i oppsettet, så vil innsender få opp muligheten for å rapportere anonymt i form av en sjekkboks nederst i "Ytterligere informasjon"-delen av registreringsbildet.



Anonym innsending ☐

Nullstill Send

Husk å lagre oppsettet ditt når du har gjennomgått disse elleve stegene. Neste gang de ansatte logger inn på SmartDok-appen vil de ha mulighet til å sende inn RUH (Send inn avvik) via menypunktet HMS/ KS.

Dersom du ønsker å gjøre endringer på oppsettet senere, så kan dette enten gjøres ved å starte oppsettguiden på nytt, eller ved å trykke deg rett inn på Valg-knappene i innholdsoppsettet.

Ved ytterligere spørsmål, kontakt SmartDok Servicedesk på mail support@smartdok.no eller telefon 904 03 333.

BEHANDLING AV INNSENDT RUH-RAPPORT

Generelt

Når en RUH sendes inn vil den alltid bli tildelt en saksbehandler. Dette styres av de tilhørende valgene gjort i ditt firmas RUH-oppsett. Saksbehandler varsles alltid om innsendt RUH via en e-post der saksnummer, prosjekt og innsendingstidspunkt framkommer. Ved å logge seg inn på SmartDok på web vil man deretter finne den innsendte RUH-rapporten under menyunktet HMS/KS -> RUH -> Oversikt.

Oversikt

Rapporter

Oppsett

Prosjekt

Alle prosjekter

Underprosjekt

Alle underprosjekter

Saksbehandler

Phillip DeWalt

Oppdater

	Innsender/tidspunkt	Saksbehandler/hendelsesnummer	Prosjektinformasjon	RUH-informasjon	Status	Meldinger
<div>Valg</div>	<div>Arnt Arntsen</div> <div>04.01.2019 09:21:40</div>	<div>Phillip DeWalt</div> <div>ID:1007</div>	<div>520 - 520 - Pukkproduksjon Grustaket</div> <div>-</div>	<div>Bruk av anleggsmaskiner</div> <div>Uønsket hendelse</div>	<div>Åpen</div> <div>(0 dager)</div>	<div>0</div>

⏪

⏩

Side 1 av 1

⏪

⏩

1 - 1 av 1 poster

I filteret øverst kan du hente ut ønsket prosjekt/underprosjekt og saksbehandler. Administratorer og HMS-leder kan se alle innsendte rapporter, mens andre får tilgang i henhold til tilgangskontrollen på prosjektene eller som følge av deres saksbehandleransvar.

Som standard vises utvalg for siste 30 dager, men dette kan endres ved å trykke på pilknappen til venstre for oppdater-knappen. Da dukker et utvidet filter med datovalg opp. Her kan du også velge å vise rapporter fra prosjekter som nå er avsluttet/deaktivert.

Status

En innsendt RUH kan ha tre forskjellige statuser:

- Ubehandlet: Rapporten har ikke blitt endret på noen måte etter innsending.
- Åpen: Rapporten er under behandling av en saksbehandler.
- Lukket: Rapporten har blitt behandlet og avsluttet/lukket.

Via det utvidede filteret øverst (pilknapp til venstre for oppdater-knapp) kan man velge hvilke statuser som skal vises i utvalget. Som standard vises samtlige.

Status endres automatisk fra Ubehandlet til Åpen når en saksbehandler trykker på Valg -> Behandle RUH. Dersom saksbehandler via samme knapp eller via behandlingsvisningen velger Avslutt og lukk RUH vil status bli satt til Lukket, og antall dager mellom innsending og lukking vises i parentes bak status. En lukket rapport kan gjenåpnes ved behov. Dette gjøres via Valg -> Gjenåpne RUH. Alle endringer lagres i rapportens hendelseslogg.

Se og behandle RUH-rapport

Dersom du ønsker å se på innholdet i en innsendt RUH uten å åpne behandlingen av denne, så kan du enten trykke direkte på rapportlinjen i visningen, eller trykke på Valg -> Se på RUH. Du vil da få tilgang til å lese all innsendt informasjon, men kan ikke endre på noe. Status på rapporten vil fortsatt forbli "Ubehandlet".

	Innsender/tidspunkt	Saksbehandler/hendelsesnummer	Prosjektinformasjon
Valg ▾	Arnt Arntsen 17.04.2010 09:59:11	Phillip DeWalt ID:1008	577 - 577 - Glemmen Bru -
Se på RUH			
Behandle RUH		Anders Josefsson ID:1007	520 - 520 - Pukkproduksjon Grustaket -
Avslutt og lukk RUH	40		

For å kunne behandle den innsendte RUH-rapporten så må du enten trykke på Valg -> Behandle RUH ute i oversiktsbildet, eller så må du trykke på Behandle RUH i knappeboksen på høyre side når du er inne i se-modus på rapporten. Status på rapporten endrer seg da automatisk til "Åpen". Du vil nå få tilgang til å redigere på samtlige felter i rapporten, bortsett fra innsendernavn og innsendingsdato/tidspunkt. Vær oppmerksom på at alle endringer som gjøres i rapporten vil logges, og framkommer i rapportens hendelseslogg.

Dersom du velger å endre saksbehandler for rapporten vil den nye saksbehandleren motta mail om dette så snart du lagrer disse endringene via lagre-knappen i knappeboksen på høyre side.

I tillegg til å kunne se og redigere alle felter som innsender har fylt ut, så ser du også en del felter som kun er tilgjengelig i behandlingsmodus. Disse omhandler evt. kostnader og fravær relatert til hendelsen, samt hvilke korrigerende tiltak som er iverksatt. Denne informasjonen vil du senere kunne finne igjen på de RUH-relaterte samlerapportene (HMS/KS -> RUH -> Rapporter).

Estimert kostnad	Faktisk kostnad
<input type="text" value="Legg inn estimert kostnad"/>	<input type="text" value="Legg inn faktisk kostnad"/>
Fravær grunnet hendelse	
<input type="text" value="Legg inn fraværsdager"/>	
Eventuelt fravær gjelder	
<input checked="" type="radio"/> Ansatt <input type="radio"/> Underleverandør	
Korrigerende tiltak	
<input type="text"/>	

Posisjon og bildevedlegg

Dersom innsender har definert posisjon for den rapporterte hendelsen via appen så vil dette indikeres i et kartutsnitt i rapporten. Er posisjon utelatt av innsender så vil “Ikke tilgjengelig” vises istedet. En posisjon kan kun oppgis når rapporten sendes inn, og kan ikke legges til senere.

I bildefeltet kan du se evt. bilder som er lagt inn av innsender for å dokumentere hendelsen. Her har du mulighet til å laste opp flere bilder ved behov (støtte for å inkludere PDF-vedlegg vil komme i løpet av Q1 2019). Innsender har også mulighet til å legge til flere bilder etter at RUH er innsendt (helt fram til rapporten er avsluttet og lukket). Innsender finner denne muligheten i appen under menypunktet HMS/KS -> Innsendte avvik -> Gjeldende RUH -> Legg til bilder.

Internkommunikasjon rundt innsendt RUH

Dersom saksbehandler har behov for å kontakte innsender for å be om ytterligere informasjon om den rapporterte hendelsen, så kan dette gjøres via feltet “Meldinger” nederst i behandlingsbildet. Her kan saksbehandler skrive en melding til innsender og sende den direkte til hans mobil via push-melding i SmartDok-appen.



Innsender får da opp push-meldingen på sin telefon, og kan svare direkte på henvendelsen via appen. Svaret blir umiddelbart synlig for saksbehandler i behandlingsvinduet. For at denne funksjonen skal virke så er det viktig at alle brukere av SmartDok-appen godtar at denne sender og mottar push-meldinger. Dette spørres det om når man laster ned og logger inn på appen første gang. I ettertid kan dette ordnes via app-innstillinger på telefonens menysystem.

Alle meldinger som er utvekslet vil være synlig i kronologisk rekkefølge i behandlingsvinduet. Disse vil også bli inkludert i evt. PDF-kopi av rapporten. Antall meldinger utvekslet i forbindelse med rapporten vises også i en egen kolonne i oversiktsbildet (HMS-> RUH -> Oversikt)

PDF-eksport

Ved å trykke på knappen “Eksporter til PDF” i behandlingsvinduet oppretter du en PDF-kopi av den sist lagrede versjonen av rapporten. Via en dialogboks vil du få spørsmål om hendelsesloggen skal inkluderes i eksporten eller ikke. Funksjonalitet for å kunne sende denne direkte til en eller flere e-postadresser kommer i Q1 2019.

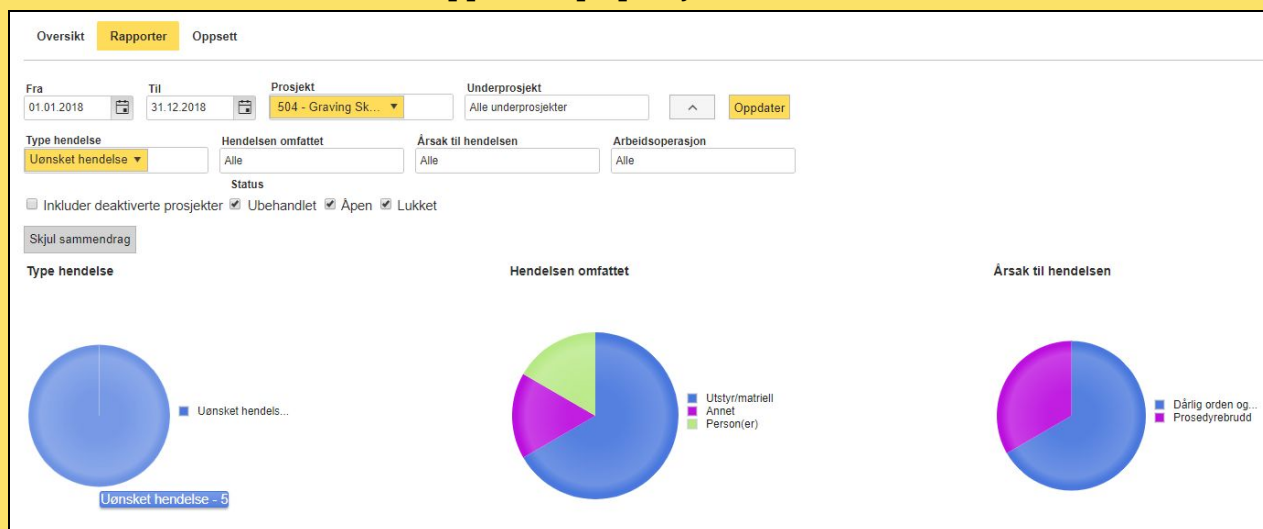
Avslutte og lukke en RUH

Når behandlingen av en RUH er ferdig kan denne lukkes via knappen “Avslutt og lukk RUH” i knappeboksen til høyre i behandlingsvinduet. Du finner samme mulighet via Valg-knappen ute i oversiktsbildet. I det RUH'en blir lukket så vil statuskolonnen i oversikten vise denne som lukket, samtidig som antall dager mellom innsending og lukking vises i parentes.

Dersom en RUH må gjenåpnes for videre behandling, så kan dette gjøres ved å klikke på Valg -> Gjenåpne RUH. Rapporten vil da skifte status til “Åpen” igjen, og man kan fortsette å behandle denne som før. Når denne igjen avsluttes, så vil antall dager mellom innsending og lukking oppdateres på nytt.

Nøkkeltall og statistikk

Under menypunktet HMS/KS -> RUH -> Rapporter vil du finne en samlerapport for innsendte RUH. I filteret kan du velge tidsperiode og prosjekt, og via det utvidede filteret kan du også definere hvilke typer hendelsestyper, årsaker og arbeidsoperasjoner du vil filtrere etter. Her kan man f.eks. finne ut hvor mange uønskede hendelser som ble rapportert på prosjekt 504 i 2018:



Videre kan man se hva disse rapporterte hendelsene omfattet, og hva som var årsaken til disse. Under sammendraget vil en tabell oppsummere alle rapportene.

Ytterligere videreutvikling på denne siden vil bli gjennomført i Q1 2019.