

Intern dialog

Tidslinje

Utfordringer med
bekymringsportalen

Ekstern dialog

10.03.2023: En ansatt i Bergen kommune tar kontakt med barnevernet for å etterlyse svar på bekymringsmelding sendt 01.02.2023. Barnevernet opplyser at meldingen ikke er mottatt. Den ansatte registrerer avvik i kommunens kvalitetssystem som et **samhandlings/kommunikasjonsavvik**.

Barnets situasjon avklares.

23.03.2023: Behandling av avviket fra 10.03 starter. Sjekker rutiner og hvilke kategori avviket er.

- Alvorlighetsgrad 3 (på en skala til 5)
- Tildeles ansatt til høring (oppfølging) - vedkommende er fraværende

03.05.2023: Viderebehandling av avviket fra 10.03. Enhetsleder tar kontakt med kvalitetsrådgiver lokalt for å forhøre seg om fremdrift i saksbehandlingen av avviket. Avviket blir tildelt systemkoordinator.

Høst 2020: Bergen kommune tar i bruk den Nasjonale Meldingsportalen integrert med Visma Familia

12.04.2023: Bergen kommune har en dialog med KS om feilsituasjoner knyttet til Nasjonal portal for bekymringsmelding. Over en periode som strekker seg fra 12. april til 08. mai har Bergen kommune videre dialog med KS for å finne ut hva som har skjedd.

Intern dialog

8.5.2023 mai: Systemkoordinator mottar ID fra bekymringsmelding levert 01.02

26.05.2023: Byråden blir orientert av konstituert kommunaldirektør om avvik på to bekymringsmeldinger som skyldes teknisk problem som er løst, og at barna er ivaretatt.

Ekstern dialog

08.05.2023: Bergen kommune identifiserer at avviket skyldes en teknisk feil og melder avviket til Visma

11.05.2023: Personvernombudet utarbeider melding til datatilsynet (sendt 16.05)

16.05.2023: Visma informerer om at feilen er identifisert og at de har klar en oppdatering for installasjon i Bergen kommune.

19.05.2023: Oppdatering testes, installeres, feilrettes og verifiseres i Bergen kommune fra 19.-25. mai

25.05.2023: Bergen kommune avdekker en ny feil som skjedde før oppdateringen av systemet

Bergen kommune ber Visma identifisere om dette er feil av samme type og igangsette en grundigere undersøkelse.

31.05.2023: Bergen kommune mottar informasjon fra Visma om at det er avdekket totalt 24 meldinger som er blitt slettet. En av disse er gjenopprettet og de to andre er allerede kjent.

Oppfølgingsmøte med Visma. Bergen kommune orienteres ytterligere.

01.06.2023: Byråden orienteres om at det som så ut til å være to isolerte feil nå har vist seg å gjelde 24 bekymringsmeldinger, og at det er en mistanke om en alvorlig teknisk systemfeil. Byråden ber om at det umiddelbart følges opp med nødvendige tiltak.

02.06.2023: Det settes tverrfaglig stab for håndtering videre. Oppfølgingsmøte med Visma, som orienterer om at de 23 bekymringsmeldingene er blitt slettet pga feil hos Visma, men at det er mulig å få informasjon om dato, tidspunkt og bydel. Visma orienterer om at andre kommuner også er påvirket og at det jobbes med å avdekke omfanget.

03.06 og 04.06: Bergen kommune jobber intensivt med å få oversikt over situasjonen, gjennomfører risikovurdering, inkludert av videre bruk av portalen.

Bergen kommune iverksetter nødvendige tiltak knyttet til identifisering av berørte barn, interne prosesser, system, kommunikasjon og HMS. Team fra KS, Visma og Bergen kommune samarbeider for å få oversikt.

05.06.2023: Bergen kommune orienterer internt og eksternt. Bergen kommune ber innbygere og offentlige instanser som har sendt bekymringsmeldinger på de aktuelle tidspunkter og bydeler om å sende på nytt.

