

Brukerveiledning Avviksmodul



Utarbeidet av:
Sakarias Myskja

Godkjent av:
Sakarias Myskja

Versjon:
3.03

Dok.id.:
D00667

Siden:
1 av 10

Innholdsfortegnelse

Registrere avvik og behandle saker	1
Ny melding	2
Avvik	2
Forbedringsforslag.....	4
Behandle meldinger	5
Skjemahode	6
Melding.....	6
Kategorisering	7
Årsaksanalyse	8
Kostnader	8
Saksbehandling.....	8
Referanser	9

Registrere avvik og behandle saker

For å registrere avvik eller behandle en sak, gå til «meldinger» i portalen.

Portalen Portal administrasjon Portal navigasjon Hjelp Min side SystemAdministrator

Dokumenter **Meldinger** Revisjoner Risiko Handlingsplaner Årskalender GDPR

Dokumenter

- Prosesser
- Alle dokumenter
- Nylig endrede dokumenter

Rediger dokumenter

- Styringsdokumenter
- Min side

Eksterne referanser

- Standarder
- Lover
- Datakvalitet.no

Q Søk ... Dokumenter

Avviksmodulen har to elementer; en meldedel og en saksbehandlingsdel.

Portalen Portal administrasjon Portal navigasjon Hjelp Min side SystemAdministrator

Dokumenter **Meldinger** Revisjoner Risiko Handlingsplaner Arskalender GDPR

Ny melding

- Avvik
- HMS-hendelse
- Nestensulykke
- Forbedringsforslag

Behandle melding

- Saksbehandling
- Min side

Eksempel på rapporter

- [Meldinger per avdeling](#)
- [Meldinger per år](#)
- [Status meldinger](#)
- [Dashboard](#)

Avviksmodulen

En avviksmodul innen kvalitetsstyring er en del av et kvalitetsstyringssystem som brukes til å håndtere og følge opp avvik fra kravene til kvalitet og sikkerhet. Avviksmodulen gir et verktøy for å registrere, vurdere og løse avvik, samt å følge opp og rapportere på avvikene.

Innenfor kvalitetsstyring kan avviksmodulen brukes til å:

- Registrere og spore avvik fra kravene til kvalitet og sikkerhet
- Vurdere avvikene og identifisere årsakene til dem
- Utvikle og gjennomføre tiltak for å løse avvikene
- Overvåke og evaluere effekten av tiltakene
- Lagre dokumentasjon av avvikene, tiltakene og resultatene for fremtidig referanse
- Generere rapporter om avvikene og omfanget av dem.

En avviksmodul er en viktig del av et kvalitetsstyringssystem fordi det gir en systematisk måte å håndtere og løse avvik på, og sikrer at organisasjonen er i stand til å forbedre kontinuerlig og oppfylle kravene til kvalitet og sikkerhet. Det bidrar også til å øke transparens og åpenhet i organisasjonen.

Ny melding

Meldedelen inneholder skjema for å registrere avvik om eksempelvis kvalitet, HMS eller kundeklager hvor melderer sender inn informasjon og beskrivelse av gjeldende avvik, samt skjema for å registrere forbedringsforslag.

Avvik

For å registrere et nytt avvik, trykk på avvik-knappen. Et meldeskjema vil da åpnes, hvor det fylles ut relevant informasjon om saken. Obligatoriske felt er angitt med røde stjerner. Det er også mulig å ha hjelpetekster eller vannmerke som gir instruksjoner om utfylling av skjema.

Trykk på knappen for avvik:

Portalen Portal administrasjon Portal navigasjon Hjelp Min side SystemAdministrator

Dokumenter Meldinger Revisjoner Risiko Handlingsplaner Årskalender GDPR

Ny melding

- Avvik
- HMS-hendelse
- Nestenykke
- Forbedringsforslag

Behandle melding

- Saksbehandling
- Min side

Avviksmodulen

En avviksmodul innen kvalitetsstyring er en del av et kvalitetsstyringssystem som brukes til å håndtere og følge opp avvik fra kravene til kvalitet og sikkerhet. Avviksmodulen gir et verktøy for å registrere, vurdere og løse avvik, samt å følge opp og rapportere på avvikene.

Innenfor kvalitetsstyring kan avviksmodulen brukes til å:

- Registrere og spore avvik fra kravene til kvalitet og sikkerhet
- Vurdere avvikene og identifisere årsakene til dem
- Utvikle og gjennomføre tiltak for å løse avvikene
- Overvåke og evaluere effekten av tiltakene
- Lagre dokumentasjon av avvikene, tiltakene og resultatene for fremtidig referanse
- Generere rapporter om avvikene og omfanget av dem.

En avviksmodul er en viktig del av et kvalitetsstyringssystem fordi det gir en systematisk måte å håndtere og løse avvik på, og sikrer at organisasjonen er i stand til å forbedre kontinuerlig og oppfylle kravene til kvalitet og sikkerhet. Det bidrar også til å øke transparens og åpenhet i organisasjonen.

Et eksempel på meldeskjema for avvik:

Du melder denne saken som "Joakim" Endre

Ditt navn *

Din e-post

Avviket gjelder *

Hendelsestidspunkt *

Avdeling

Beskrivelse *

Alvorlighetsgrad Høy Medium Lav

Strakstiltak *

Forslag til tiltak

Vedlegg Ingen fil valgt

Forbedringsforslag

For å registrere et forbedringsforslag trykk på forbedringsforslag-knappen. Et registreringsskjema vil da åpnes, hvor det fylles ut relevant informasjon om forslaget. Det kreves ikke like mye informasjon i dette skjemaet som det gjør for innmelding, og er i den forstand betydelig enklere. På samme måte som i et meldeskjema er obligatoriske felt angitt med røde stjerner. Det vil også være mulig å inkludere hjelpetekster eller vannmerke som kan gi instruksjoner om utfylling.

Trykk på knappen for forbedringsforslag:

The screenshot shows a user portal with a top navigation bar containing 'Portalen', 'Portal administrasjon', 'Portal navigasjon', 'Hjelp', 'Min side', 'SystemAdministrator', and a logo. Below this is a secondary navigation bar with 'Dokumenter', 'Meldinger', 'Revisjoner', 'Risiko', 'Handlingsplaner', 'Årskalender', and 'GDPR'. The main content area is divided into two columns. The left column has a 'Ny melding' section with buttons for 'Avvik', 'HMS-hendelse', 'Nestenukykke', and 'Forbedringsforslag' (highlighted with a red box). Below this is a 'Behandle melding' section with buttons for 'Saksbehandling' and 'Min side'. The right column is titled 'Avviksmodul' and contains text explaining the module's purpose and a list of actions: 'Registrere og spore avvik fra kravene til kvalitet og sikkerhet', 'Vurdere avvikene og identifisere årsakene til dem', 'Utvikle og gjennomføre tiltak for å løse avvikene', 'Overvåke og evaluere effekten av tiltakene', and 'Lagre dokumentasjon av avvikene, tiltakene og resultatene for fremtidig referanse'. A final note states that the module is important for systematic handling and resolution of deviations to ensure organizational quality and safety.

Et eksempel på meldeskjema for forbedringsforslag:

Du melder denne saken som "Joakim" Endre

Ditt navn *

Din e-post

Forslaget gjelder *

Avdeling *

Beskrivelse

Vedlegg Ingen fil valgt

Behandle meldinger

Når melderer har sendt inn informasjon om et avvik opprettes en sak. Trykk på saksbehandling-knappen for å vise grensesnittet for saksbehandling.

The screenshot shows the user portal interface. At the top, there are navigation links for 'Portalen', 'Portal administrasjon', and 'Portal navigasjon'. On the right, there are icons for 'Hjelp', 'Min side', 'SystemAdministrator', and a user profile icon. The main content area has a top navigation bar with 'Meldinger' selected. On the left, there is a sidebar with 'Ny melding' and 'Behandle melding' sections. The 'Behandle melding' section has a red box around the 'Saksbehandling' button. The main content area shows the 'Avviksmodulen' section with a description and a list of actions.

Grensesnittet viser opprettede saker med overordnet informasjon som tittel, avdeling, ansvarlig person, dato registrert, samt frist for behandlinger av meldinger og livsfase. Videre kan ulike typer listevissning velges, hvor en enkelt kan skille mellom åpne og lukkede saker. Strukturen til venstre gjør det mulig å navigere seg frem til saker som tilhører de ulike avdelingene i virksomheten.

The screenshot shows the 'Meldinger' list view. The table contains the following data:

Type	Titel	Avdeling	Ansvarlig person	Dato registrert	Frist for behandling	Livsfase	Alvorlighetsgrad
Avvik	AVK-2022/0027	Medisinsk klinikk	Ingerid Hansen	31.10.2022	14.11.2022	Nytt	●
Avvik	AVK-2022/0008	Produzenten	Ingerid Hansen	28.02.2022	11.06.2023	Nytt	●
Avvik	AVK-2021/0025	Service divisjon	Ingerid Hansen	29.05.2021	23.06.2023	Nytt	●
Avvik	AVK-2021/0009	Produzenten	Joakim Dentand	26.01.2021	23.06.2023	I arbeid	●
Avvik	AVK-2019/0002	Service divisjon	Ingerid Hansen	15.02.2019	10.06.2023	I arbeid	●
HMS-hendelse	HMS-2023/0002	Sykehuset	Anette Kjølbergvik	13.02.2023	30.07.2023	Nytt	●
HMS-hendelse	HMS-2023/0001	Kirurgisk klinikk	Anette Kjølbergvik	02.02.2023	23.06.2023	Nytt	●
Nestenulykke	NUL-2023/0002	Transportselskapet	Kristina Gundersen	23.03.2023	19.08.2023	Nytt	●
Nestenulykke	NUL-2023/0001	Produzenten	Johan Kliskar	21.03.2023	02.06.2023	Nytt	●

For å behandle en sak trykk på redigeringsikonet til den gjeldene saken. Saken åpnes i et nytt vindu for behandling.

Avvik

			AVK-2022/0027	Avvik	Ikke benyttet angitt dager til undervisning STCW kurs	Medisinsk klinikk
			AVK-2022/0008	Avvik	Høg biomasse	Produsenten
			AVK-2021/0025	Avvik	Ødelagt stige	Servicedivisjon
			AVK-2021/0009	Avvik	Glasskår i bringebærsyltetøyet	Produsenten
			AVK-2019/0002	Avvik	Spor av mus inne på tørrvarelager	Servicedivisjon

Skjemahode

Hver sak inneholder et skjemahode med en tittel på saken, avdeling, ansvarlig person og dato registrert. I tillegg vises sakens livsfase, et epost-ikon som brukes for å sende saken til parter av interesse, utskrift av rapport, samt en logg der sakens endringer vises med komplett historikk. Alle endringer som gjøres lagres ved å trykke på lagre- knappen.

Avvik AVK-2021/0009

Saken gjelder

Glasskår i bringebærsyltetøyet

Avdeling

Produsenten

Ansvarlig person

Joakim Dønland

Dato registrert

26.01.2021



I arbeid

Lagre

Melding

Melding-fanen inneholder informasjon om avviket som ble sendt inn med samme beskrivelse, straktiltak og forslag til tiltak som ble registrert ved innmeldingen. Fanen inneholder også felt med informasjon om hendelsestidspunkt, hvem som meldte avvik og frist for behandling. Videre kan saksbehandler registreres, samt hvem som er ansvarlig for å lukke avviket. Eventuelle vedlegg som er sendt med vises oversiktlig i en liste eller som miniatyrbilder.

Avvik AVK-2021/0009

Saken gjelder

Glasskår i bringebærsyltetøyet

Avdeling

Produsenten

Ansvarlig person

Joakim Dønland

Dato registrert

26.01.2021



I arbeid

Lagre

Melding

Kategorisering

Årsaksanalyse

Kostnader

Saksbehandling

Referanser

Beskrivelse

Glasskår funnet i ferdigprodusert bringebærsyltetøy. Mistenker feil i produksjonsmaskineri

Hendelsestidspunkt

26.01.2021 09:01

Meldt av

Ingerid

Melder e-post

Alvorlighetsgrad

Høy

Saksbehandler

Ingerid Hansen

Frist for behandling

23.06.2023

Lukkes av

Emil Rakoczy

Stråktiltak

Stoppe produksjon og informere grossist om å trekke tilbake siste utsendte parti

Forslag til tiltak

Teknisk sjekk av alle maskiner

Vedlegg

+ Legg til / fjern



Kategorisering

Videre kategoriseres avviket i hva avviket gjelder, situasjon, skade og konsekvens, og eventuelt kriterier som oppfølging og alvorlighetsgrad. Ved behov kan det legges ved merknader med tilleggsinformasjon. Kategorisering av avviket er viktig for å kunne benyttes som statistikk i forbedringsarbeid eid på tvers av organisasjonen.

Avvik AVK-2021/0009

Saken gjelder

Glasskår i bringebærsyltetøyet

Avdeling

Produsenten

Ansvarlig person

Joakim Dønland

Dato registrert

26.01.2021



I arbeid

Lagre

Melding

Kategorisering

Årsaksanalyse

Kostnader

Saksbehandling

Referanser

Avviket gjelder*

- Produkt
Feil i produksjon av bringebærsyltetøy. Artikkelnummer: 123456
- Kvalitet
Mangel på kvalitetssjekk av maskiner

Situasjon

- Produksjonslokale

Skade / konsekvens*

- Materieil skade
- Tapet produksjon
Ferdigprodusert syltetøy kunne ikke sendes ut til grossister. Midlertidig produksjonsstopp.

Melding til

- Kunde

Oppfølging

- Driftsmåte

Avviket gjelder

Produksjon

- Råvare
- Produkt
- Kvalitet
- Transport

Drift

- IT
- Kjøl og frys
- EL

HMS

- Fall
- Brann
- Stikkskade

Merknader

Feil i produksjon av bringebærsyltetøy. Artikkelnummer: 123456

Årsaksanalyse

En viktig del av avviksbehandlingen er å kartlegge årsaken til hvorfor avviket skjedde. Som standard i systemet inkluderes en enkel MTO, et samspill mellom menneskelige, teknologiske og organisatoriske årsaker. Merknader kan også legges til ved behov. Årsaksanalyse er svært nyttig for å kartlegge hvorfor avvikene inntreffer, og hva organisasjonen bør sette søkelys på i det videre forbedringsarbeidet.

Avvik AVK-2021/0009

Saken gjelder
Glasskår i bringebærsyltetøyet

Avdeling
Ansvarlig person
Dato registrert

Produsenten
Joakim Dønland
26.01.2021

arbeid

Lagre

Melding Kategorisering **Årsaksanalyse** Kostnader Saksbehandling Referanser

Årsak (MTO)

- ▲ Menneske
 - M1 - Konsentrasjonsvikt
 - M2 - Feil i arbeidsutførelse
 - M3 - Kommunikasjonsvikt
 - M4 - Prosedyrebrudd
- ▲ Teknologi
 - T1 - Feil bruk av utstyr
 - T2 - Feil eller mangel på utstyr/materiell/verktøy
- ▲ Organisasjon
 - O1 - Mangelfull kompetanse
 - O2 - Prosedyrekvalitet/-eksistens
 - O3 - Utilstrekkelig planlegging
 - O4 - Utilfredsstillende arbeidsledelse
 - O5 - Mangelfullt vedlikehold
 - O6 - Organisasjons- og ledelsesprioriteringer
 - O7 - Mangelfullt arbeidsmiljø

Årsak (MTO)*

- M2 - Feil i arbeidsutførelse
Ikke utført kvalitetssjekk
- T2 - Feil eller mangel på utstyr/materiell/verktøy
Feil i maskiner
- O2 - Prosedyrekvalitet/-eksistens
- O5 - Mangelfullt vedlikehold

Kostnader

Kostnadsfanen gjør det enkelt å knytte kostnader opp mot et konkret avvik som for eksempel, direkte materialkostnader og lønnskostnader. Informasjon om kostnader er viktig for å kunne benyttes som statistikk i forbedringsarbeid. Statistikken tas enkelt ut gjennom rapporter.

Avvik AVK-2021/0009

Saken gjelder
Glasskår i bringebærsyltetøyet

Avdeling
Ansvarlig person
Dato registrert

Produsenten
Joakim Dønland
26.01.2021

arbeid

Lagre

Melding Kategorisering Årsaksanalyse **Kostnader** Saksbehandling Referanser

Kostnader

Beskrivelse	Antall	Pris	Kostnad
Direkte kostnad	utstyr	1	100 000
Lønnskostnad	teknisk sjekk og overtidsbetaling	4	5 000
Sum kr			120 000

Saksbehandling

I saksbehandlingsfanen loggføres spesifikt arbeid saksbehandler har utført. Arbeidet registreres enkelt ved å trykke på «Legg til». Dette er en svært oversiktlig måte å jobbe på dersom flere personer er involvert i behandlingen av avviket.

Bruerveiledning Avviksmodul

Dok.id.: D00667

Versjon: 3.03

Side: 9 av 10

Avvik AVK-2021/0009

Saken gjelder

Glasskår i bringebærsyltetøyet

Avdeling

Produsenten

Ansvarlig person

Joakim Dønland

Dato registrert

26.01.2021



I arbeid

Lagre

Melding

Kategorisering

Årsaksanalyse

Kostnader

Saksbehandling

Referanser

Saksgang / Logg

26.01.2021 - Datakvalitet testbruker

Varslet kundeservice om å informere alle grossister

Bedt om service på maskiner

Legg til

Tilbakemelding til melder

Saken er under behandling

Tiltak

Søk i listen...



Vis alle underliggende ... Slett valgt

+ Nytt tiltak

Tittel

Tiltak 3

Tiltaksvurdering

Forslag til tiltak

Saksbehandler

Ingerid Hansen

Avdeling

Sykehuset

Frist

25.05.2023

Livsfase

Nytt

I tillegg kan tiltak tildeles andre personer uten at de må være satt opp som saksbehandler av avviket. Nye tiltak registreres ved å trykke på «Nytt tiltak», hvor en informerer om status på tiltaket, saksbehandler av tiltaket, start dato og frist.

Videre er tilbakemelding til melder ekstremt viktig for å sikre en god melde-kultur og forbedringsarbeid på tvers av organisasjonen. Melder av saken vil få epost-varsel når tekstfeltet fylles ut og saken lukkes.

Referanser

Referanser gjør det mulig å knytte en sak til eksempelvis styrende prosedyrer, lovverk eller lignende hendelser, slik at en enkelt kan koble sak til informasjon. Referanser legges til eller eventuelt fjernes ved å trykke på «Legg til/ fjern».

Avvik AVK-2021/0009

Saken gjelder

Glasskår i bringebærsyltetøyet

Avdeling

Produsenten

Ansvarlig person

Joakim Dønland

Dato registrert

26.01.2021



I arbeid

Lagre

Melding

Kategorisering

Årsaksanalyse

Kostnader

Saksbehandling

Referanser

Referanser

+ Legg til / fjern

Type

Standard

Risikoanalyse

Risikoanalyse HMS

RefNr

.4

RA 2021/010

HMS 2021/002

Tittel

Organisasjon og ansvar

MAL - Risikovurdering lokal enhet

Covid-19 smitte på hovedkontoret



Interne referanser

Eksterne referanser