

## Prosedyre for avvikshandtering

### 1. Formål

1.1	<p>Etablere en fast fremgangsmåte i avviksbehandlingen ved fagskolen. Denne prosedyren sikrer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At avvik, forbedringsforslag, uønskede hendelser, og driftsmeldinger blir registrert på korrekt måte.</li><li>• At avviksbehandling og tiltak blir iverksatt effektivt.</li></ul> <p>Avvikssystemet er et viktig verktøy for fagskolens ansatte og studenter for tilbakemelding og for kontinuerlig kvalitetsforbedring. Avviksbehandling foretas i skolens kvalitetssystem. Personalsaker skal ikke behandles i KS-systemet (se pkt 3).</p>
-----	---

### 2. Omfang og anvendelse

2.1	Prosedyren gjelder for alle ansatte og studenter som er involvert i å melde inn, behandle, eller følge opp avvik ved fagskolen.
2.2	Avvik som blir opprettet i «Revisjonsmodul», blir overført for saksbehandling til «Meldingsmodul».

### 3. Ansvar og myndighet

3.1	<p>Alle avvik blir av KS ansvarlig tildelt en saksbehandler som er forhåndsdefinert ut fra avdelingen avviket tilhører. KS ansvarlig sender melding til innmelder om at saken er mottatt og ekspedert videre.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Frist for avvik der det er fare for liv og helse: 7-14 dager.</li><li>• Generell frist for lukking av avvik: 30-92 dager</li></ul> <p>Avvik knyttet til eiendom, som ventilasjon, behandles ved å meldes videre til huseier i aktuelt system. Avviket lukkes i KS-systemet og melder får beskjed innen 14 dager. Tilbakemelding til melder gis når huseier har behandlet avviket.</p> <p>Personalsaker skal ikke behandles i KS-systemet, men i personallinjen. Melder får beskjed innen 14 dager, og avviket anses som lukket i KS-systemet.</p> <p>Under normal saksbehandling sluttbehandler KS alle avviksrapportene i KS-systemet i tråd med prosedyren. Ved særskilte saker som ikke lar seg behandle på vanlig måte, skal rektoratet overta avvik for sluttbehandling og om avvik fortsatt ikke løses skal avvik senders styret for endelig sluttbehandlingen. (Følge prosess 1.«Melding og avvik» og 2. «Sluttbehandling avvik»).</p>
-----	---

### 4. Fremgangsmåte (prosess)

4.1	<p><b>Melding</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Innmelding: Et avvik meldes inn av en person som beskriver avviket, inkluderer strakstiltak, og foreslår tiltak.</li><li>• Dokumentasjon: Informasjonen kan legges inn i mappen "Melding".</li><li>• KS ansvarlig<ul style="list-style-type: none"><li>○ Sender melder en bekreftelse om mottatt avvik.</li><li>○ Legger inn saksbehandler</li><li>○ Legger inn kritikalitet og frist for avviksbehandling (Se dokument «Kategorisering av avvik – HMS og kvalitetssikring»).</li></ul></li></ul>
4.2	<p><b>Kategorisering</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kategorisering: Avviket kategoriseres ved hjelp av følgende punkter:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Skade/Konsekvens</li></ul></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Melding til</li> <li>○ Oppfølging</li> <li>• Dokumentasjon: Oppdater kategoriseringsinformasjonen i systemet.</li> </ul>
4.3	<p><b>Konklusjon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korrigerende tiltak: Utarbeid korrigerende tiltak basert på analysen.</li> <li>• Tilbakemelding: Gi tilbakemelding til melder om de foreslåtte tiltakene.</li> <li>• Dokumentasjon: Legg informasjonen inn i mappen "Konklusjon".</li> <li>• Jobb videre ut fra din helhetlige vurdering av konklusjon inn i årsaksanalysen.</li> </ul>
4.4	<p><b>Årsaksanalyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fire ganger hvorfor: Utfør en årsaksanalyse ved å stille spørsmålet "hvorfor" fire ganger for å identifisere rotårsaken, som noteres som den femte årsaken.</li> <li>• Rotårsak: Når rotårsaken er identifisert, dokumenter denne i systemet.</li> <li>• MTO-kategorisering: Kryss av for relevant årsak (MTO) som eksempelvis kan være kommunikasjonssvikt, prosedyrebrudd, manglende kompetanse, etc.</li> </ul>
4.5	<p><b>Saksbehandling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sakslogg: Underveis i prosessen, dokumenter all relevant informasjon i mappen "Sakslogg".</li> <li>• Oppfølging: Sikre at alle korrigerende tiltak og oppfølgingsaktiviteter er gjennomført og dokumentert.</li> <li>• Følge prosess 1.«Melding og avvik» og 2. «Sluttbehandling avvik»</li> </ul>
4.6	<p><b>Vedlegg</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentasjon: Hvis det er vedlegg som støtter avvikshåndteringen, legg disse inn i mappen "Vedlegg".</li> </ul>
4.7	<p><b>Avslutning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sjekk: Gå gjennom hele prosessen for å sikre at alle trinn er fullført og dokumentert.</li> <li>• Saksbehandler setter avviket i kategori «ferdig behandlet»</li> <li>• KS ansvarlig Send melding til melder og informer om at saken er avsluttet</li> <li>• KS ansvarlig lukker avvik når fullført.</li> </ul>
4.8	

## 5. Definisjoner

5.1	Avvik: Et brudd på et krav, internt som eksternt. Dette kan være manglende oppfyllelse av spesifiserte krav eller standarder i henhold til lover og forskrifter, interne prosedyrer, instruksjoner, tekniske løsninger, studieprogram eller andre forhold som skolen har definert som et krav.
5.2	Strakstiltak: Tiltak som gjennomføres umiddelbart etter registrert avvik.
5.3	Korrigerende tiltak: Tiltak som iverksettes for å fjerne årsaken til et avdekket avvik eller en annen uønsket situasjon, for å hindre gjentakelse.
5.4	MTO: Menneske, Teknologi, Organisasjon – kategorier for årsaksanalyse.



5.5	Melding: Beskrivelse av innrapportert avvik.
5.6	Gradering: Konfidensnivået for innsyn i avvik.
5.7	Forslag til tiltak: Forslag til hvordan avviket bør løses.
5.8	Kategorisering: Fremtidig statistikk over skade/konsekvenser for skolen samt hvem som er involverte i saken og hvor saken skal videreføres og erfaringsoverføres ut i organisasjonen.
5.9	Årsaksanalyse: En analyse av konklusjon med 5 x hvorfor, hvor avsluttende svar utgjør rotårsaken for avviket. Analysen omfatter menneske, teknologi og organisasjon.
5.10	Rotårsak: Grunnlaget for årsaken til selve avvikets eksistens.
5.11	Saksbehandling: Saksgang eller loggføring av gjennomførte oppgaver i avviksprosessen.
5.12	Konklusjon: Samlet vurdering etter korrigerende tiltak.
5.13	Kritikalitetsnivå: Det kritiske nivået knyttet til avvikene, referert til behandlingstid: <ul style="list-style-type: none"><li>• HMS nivå 1 (1 ukes behandlingstid)</li><li>• HMS nivå 2 (2 ukers behandlingstid)</li><li>• Kvalitet nivå 1 (1 ukes behandlingstid)</li><li>• Kvalitet nivå 2 (2 ukers behandlingstid)</li><li>• Kvalitet nivå 3 (1 måneds behandlingstid)</li><li>• Kvalitet nivå 4 (3 måneders behandlingstid)</li></ul>

## 6. Distribusjon

6.1	Denne prosedyren skal distribueres til alle ansatte og studenter ved fagskolen. Den skal være tilgjengelig i skolens kvalitetssystem og på intranettet.
-----	---

## 7. Kryssreferanser

<https://fagskulenestland.dkhosting.no/DocumentManagement/DocumentList#dmdocDocumentProperties-893>

<https://fagskulenestland.dkhosting.no/DocumentManagement/DocumentList#dm docDocumentProperties-893>

## 8. Eksterne referanser

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=Internkontroll%20forskriften>

<https://fagskulenestland.dkhosting.no/DocumentManagement/DocumentList#dmdocDocumentProperties-687>

<https://www.arbeidstilsynet.no/hms/avvik-og-avvikshandtering/>