

Formål:

Prosedyren skal sikre at avvik som oppdages meldes, registreres og behandles, slik at gjentakelse unngås.

Ansvar:

Ansvar for aktiviteter i prosedyren fremgår av handlingen.

Omfang:

Alle avvik og uønskede hendelser fra de er oppdaget til de er lukket.

Registreringer:

Registreringer i avvikssystemets database.

Distribusjon:

Distribusjon av prosedyren i EK-web. Distribusjon av saksbehandling i avvikssystemet.

Definisjoner:

Avvik	Brudd på interne eller eksterne lover, regler og forskrifter.
Uønsket hendelse	Alle hendelser som under litt andre omstendigheter kunne ført til skade på personer, omdømme, miljø eller gjenstander.
Kundeklager:	<ol style="list-style-type: none">1) Klager fra elever og studenter som omfatter karakterer og formelle feil gjort under eksamen håndteres i henhold til av reglement og registreres i arkivsystem og skoleadministrativt system.2) Klager som reguleres av forvaltningslovens bestemmelser håndteres i henhold til loven og registreres i arkivsystem.3) Andre klager håndteres som uønsket hendelse og registreres i avvikssystemet.
Avviksanalyse:	Er en analyse av mulige årsaker og bakenforliggende årsaker til et avvik og en uønsket hendelse. Analysen har til hensikt å treffe tiltak som kan gi varig endringer i våre handlinger som hindrer at avvik og uønskede hendelser gjentar seg.
Korrektive tiltak	Dette innebærer å redusere sannsynligheten og/eller redusere konsekvensene for at hendelsen/avviket oppstår.
Forebyggende tiltak	Tiltak for å hindre at årsakene til at potensielle hendelser/avvik oppstår.
Avvikssystemet	System for melding, behandling og registrering av avvik og uønskede hendelser



Prosessbeskrivelse og ansvar:

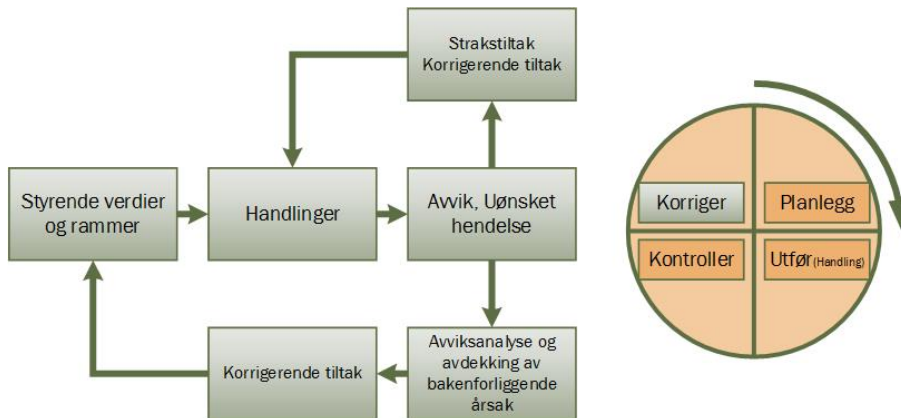
Registrering av avvik/uønsket hendelse

Ansvar: Alle

Alle som avdekker avvik/uønsket hendelse skal registrere det i avvikssystemets meldeskjema. Link / URL til avvikssystemets meldeskjema er å finne på fagskolens hjemmesider. «melde avvik»

- Alle meldingsfelt bør fylles ut
- Det skal legges spesielt vekt på strakstiltak/tiltaksforslag

Prinsipper for avviksbehandling og avviksanalyse



Behandling av avvik/uønsket hendelse

Ansvar: Avd. leder

Alle innkomne avvik/uønsket hendelse skal snarest behandles i avvikssystemet og påføres en frist (dato) for lukking (default er satt til tre uker) og tilbakemelding gis til melder via meldefunksjon i EK-Web (epost-ikon øverst til høyre).

Avviksbehandling:

- Registrere i avvikssystemet all relevant informasjon om avviket, saksgang, korrektive og forebyggende tiltak
- Be om uttalelse fra fagansvarlig for det området det gjelder
- Treffe beslutning om eventuelle strakstiltak, gjennomføre tiltakene og verifisere gjennomføring.
- Tilbakemelding gis til melder via automatisk meldefunksjon.



Avviksanalyse:

Avvik og uønskede hendelser som har betydning for opplæringskvalitet, vurdering og dokumentasjon skal som hovedregel være gjenstand for en avviksanalyse.

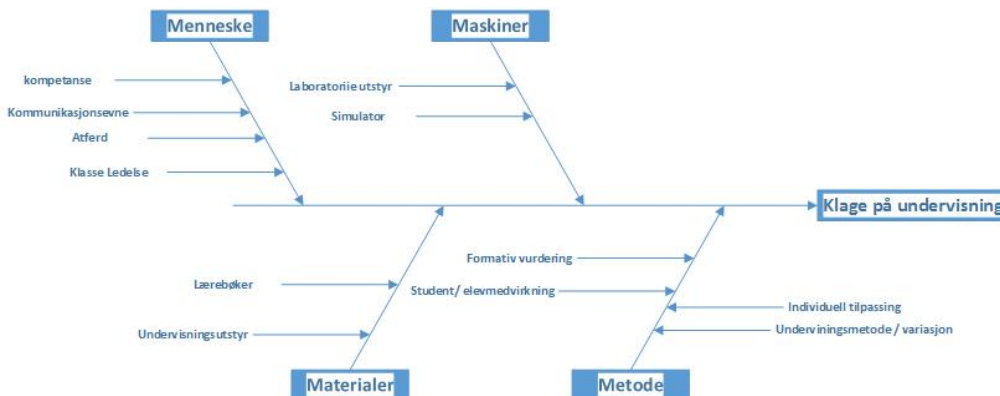
- Gjennomføre avviksanalyse og avdekke de direkte og bakenforliggende årsaker
 - Avgjøre om og eventuelt hvem som skal iverksette korrektive/forebyggende tiltak.
 - Kontrollere at korrektive/forebyggende tiltak er utført og at det virker etter sin hensikt.
 - Avviket lukkes når vi har fattet beslutning om endelig vedtak og det er satt i verk. (Avvik som ikke kan lukkes som følge av ressursmessige årsaker tas opp med nærmeste overordnet.)
 - Tilbakemelding gis til melder via automatisk meldefunksjon.
-
- Alle hendelser skal informeres/diskuteres på de ukentlige møter i ledermøtet / avdelingene.

Forslag til metodebeskrivelser for avviksanalyse som forbedringsverktøy

Det finnes mange ulike verktøy som er utviklet for avviksanalyse og kvalitetsforbedring. Vi har valgt ut noen verktøy / metoder som vi finner hensiktsmessige for oss. Verktøyene er illustrert gjennom eksempler.

Fiskebeinsdiagram

Fiskebeinsdiagrammet, også kalt årsaks-/virkningsdiagram ble utviklet av Ishikawa. Det kalles derfor iblant for Ishikawa-diagram. Navnet fiskebeinsdiagram kommer etter formen på diagrammet. Hensikten med diagrammet er å visualisere sammenhengen mellom en effekt og årsaken til denne effekten. Årsaks-/virkningsdiagram har mange bruksområder. Eksempelvis kan det like godt brukes til å visualisere identifiserte årsaks-/virkningsforhold, som hypoteser på årsaks-/virkningsforhold.





Frekvenstabell

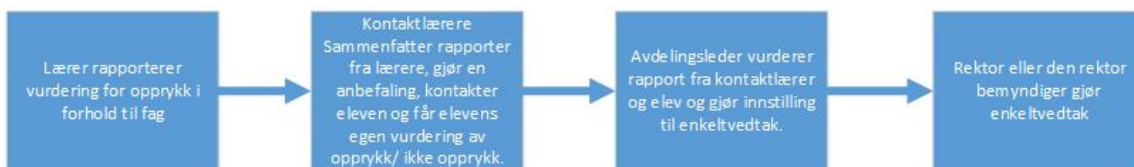
Frekvenstabeller, eller sjekklister, er skjemaer som brukes til å samle inn data systematisk og er derfor mye likt generell datainnsamling. På den annen side er skjemaene konstruert for et spesifikt analyseformål og er derfor designet slik at man ikke trenger mye bearbeiding av dataene for å få ut resultatene. Nedenfor vises et konstruert eksempel på frekvenstabell brukt på årsaker til feil ved eksamen.

Type klage	Antall
Feil i oppgavesett	4
Feil oppdaget etter at eksamen er avholdt.	2
Vakters atferd /oppførsel	6
Tekniske feil	1
Formelle feil	0
Mottatt klager på karakter	14
Manglende tilrettelegging for enkeltkandidat	5
Sum	32

Tabell 1 - Årsaker til klager på eksamen

Flyttdiagram

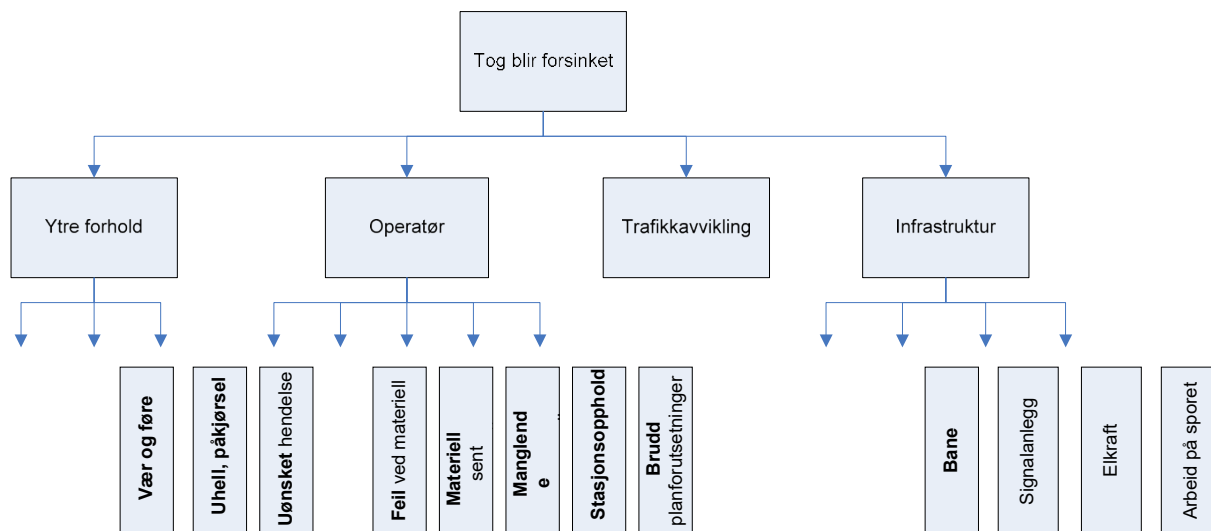
Flyttdiagram er et verktøy for å vise sammenhengen mellom aktiviteter. De er mye brukt for å visualisere flyten av aktiviteter i en prosess, men kan også brukes til andre ting som å visualisere en prosjektplan eller visualiserer flyten av data i et datasystem. Når flyttdiagram brukes i prosesskartlegging benyttes ofte ulike symboler (eks firkanter, trekkanter og piler) for å illustrere ulike ting som aktiviteter, beslutningspunkt, informasjonsflyt, materialflyt osv. Figuren nedenfor viser et enkelt konstruert eksempel på et flyttdiagram som illustrerer prosessen i opprykksvurdering av elever fra vg1 til vg2 i videregående skole.



Bergen

Tredigram

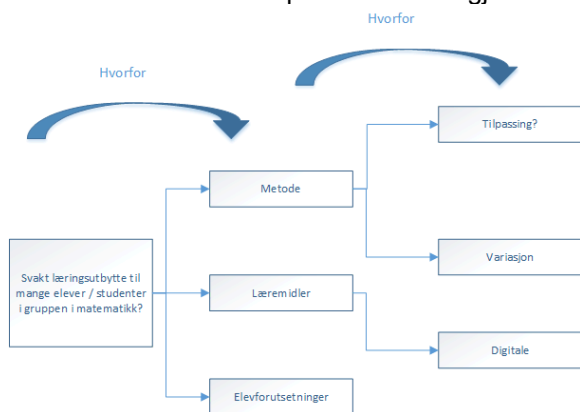
Likt flytdiagram kan også tredigram kan også brukes til å vise sammenheng mellom aktiviteter. Andre bruksområder kan være å vise sammenhengen mellom årsaksforhold og organisasjonsenheter hvor feiltre og organisasjonskart er typiske eksempler. Figuren nedenfor viser et enkelt eksempel på feiltre som viser årsaker til togforsinkelser.



Figur 14 - Feiltre over årsaker til at et tog blir forsinket

1 Rotårsaksanalyse

Dette verktøyet kalles også "hvorfor – hvorfor – diagram" og hensikten med det er å finne den virkelige rotårsaken til et problem. Svært ofte har synlige problemer man har et symptom på mer bakenforliggende årsaker. I rotårsaksanalyse tar en tak i disse synlige problemene og definerer disse. Deretter spør en hvorfor dette skjer. For de nye forklaringene som kommer opp spør en hvorfor dette skjer igjen, og slik fortsetter man, helt til en har kommet ned til det som kan kalles rotårsaken til problemet. Dette kan sammenlignes med å skrelle en løk, der en tar av skall for skall, helt til en kommer til kjernen. Det er også mulig å benytte verktøyet til å finne rot-tiltak for å løse et problem. Dette gjøres ved å stille spørsmålet "hvordan" i stedet for "hvorfor".



Brainstorming

Brainstorming, eller idémyldring, er et verktøy for å få opp idéer. Det er en kreativ teknikk der målet er å få opp så mange løsninger som mulig. Brainstorming har ubegrensede bruksområder. Det kan eksempelvis brukes til å få opp idéer om årsaksforhold, tiltak eller suksessfaktorer. Ofte benyttes det i gruppeprosesser der idéer til deltagerne blir synliggjort for de andre, eksempelvis ved at de blir skrevet opp på en tavle eller at de blir skrevet ned på lapper som henges opp. Det finnes mange ulike typer brainstorming. De viktigste forskjellene ligger i hvor styrt prosessen er (om det er "fritt frem" for alle eller om man går rundt rundt bordet og man får si én og én ting) og om det foregår skriftlig eller muntlig.

2 Tiltaksmatrise

Tiltaksmatrise er et verktøy for å kategorisere og tiltak og kan brukes til å støtte beslutninger knyttet til hvilke tiltak som bør prioriteres. Det finnes flere ulike måter å sette opp en tiltaksmatrise, men den enkleste måten består av fire ruter der man karakteriserer tiltakene ut i fra to dimensjoner: om tiltaket vil gi stor eller liten effekt og om tiltaket vil være enkelt eller vanskelig å gjennomføre. Figuren nedenfor viser en slik tiltaksmatrise.

	Enkelt å gjennomføre	Vanskelig å gjennomføre
Vil gi stor effekt	A	B
Vil gi mindre effekt	C	D

Tabell 4 - Tiltaksmatrise

Matrisen brukes på den måten at hvert tiltak blir vurdert separat ut i fra de to dimensjonene. Ut i fra denne vurderingen plasseres de enten i rute A, B, C eller D. Dersom det finnes flere tiltak, og hvor man er nødt til å foreta en prioritering mellom dem, er det naturlig å prioritere tiltakene som finnes i kategori A først, mens de som havner i kategori D blir prioriterte sist. Når det gjelder prioritering mellom kategoriene B og C, vil dette være måtte vurderes i hvert enkelt tilfelle.

Interne referanser:

- [1.1.5](#) [Arbeidsbeskrivelse for melding av avvik](#)
- [1.1.7](#) [Prosedyre for risikokartlegging](#)
- [1.1.8](#) [Prosedyre for avdekking av potensielle avvik](#)
- [2.10.1](#) [Veiledning i håndtering av avvik i kvalitetssystemet](#)

Eksterne referanser: