

 Fagskolen Vestfold og Telemark		QP852 Prosedyre for avviksrapportering		Prosedyre	
Dok.id.: D00030	Utarbeidet av: Heidi Behring Hansen	Godkjent av: Marit Hagen Øygarden	Gjelder fra: 30.05.2023	Versjon: 2.05	Sidenr: 1 av 3

Formål

Fagskolen har et elektronisk avviks- og forbedringssystem med formål om å tilrettelegge for å avdekke, rette opp og forebygge uønskede forhold.

Prosedyren skal sikre:

- at uønskede hendelser (systemavvik, feil, nestenulykke og ulykker) rapporteres, undersøkes og analyseres med det formål å rette opp avviket for å hindre gjentakelse. Det skal videre sikres at korrektive tiltak er implementert før avviket lukkes.
- at forbedringsforslag eller forslag til tiltak for å hindre at avvik oppstår blir fulgt opp og iverksettes slik at potensiale for et avvik reduseres.

Hjemmel

Internkontrollforskriften § 5 punkt 7

Forskrift om kvalifikasjoner og sertifikater for sjøfolk

Kvalitetsmanual for FVT 8.5.2 og 8.5.3

Ansvar

Rektor

Avdelingsleder

Alle ansatte har plikt til å rapportere uønskede hendelser, observasjoner, avvik og forslag til forbedringer.

Kvalitetsleder er ansvarlig for at prosedyren gjøres kjent for målgruppen, og skal påse at korrigerende tiltak blir gjennomført før lukking.

Målgruppe

Ansatte og studenter ved Fagskolen Vestfold og Telemark.

Avvikskategorier:

- Systemavvik, feil/havari, nestenulykke, ulykke og andre hendelser.
- **Personalsaker skal ikke avviks rapporteres (gjelder ikke personskader).**

Definisjoner:

- **Systemavvik:** Mangel på oppfyllelse av spesifiserte krav gitt i: Nasjonale og Internasjonale lover og regler og kvalitetssystemet. Feil eller mangler ved styrende dokumentasjon. Prosesser og rutiner som tillater et avvik å oppstå.
- **Feil/havari:** Mangel på oppfyllelse av et krav som angår en tilsiktet eller spesifisert anvendelse av et system eller en komponent. Svikt i et teknisk, elektrisk eller mekanisk system eller komponent.
- **Nestenulykke:** En situasjon hvor det har vært fare for liv, helse, miljø og skade på materiell, som under andre omstendigheter kunne resultert i en ulykke. Nære på, siste øyeblikk eller «hjertet i halsen» opplevelser.

- **Ulykke:** Plutselig og uforutsett hendelse som har medført til skade på eller tap av liv, skade på materiell/forurensning på det ytre miljø.
- **Andre hendelser:** Brudd på egne prosedyrer, administrative rutiner, program- og emneplaner, fremdriftsplaner, dårlig luftkvalitet, dårlig lys eller lydforhold, mangelfull informasjon, manglende tilrettelegging, formelle feil ved eksamen, eksamensavvikling eller sensur og stor strykprosent i et fag av egne studenter, ikke kontestudenter.
- **Forebyggende tiltak /forbedringsforslag:** Forslag til forbedring som ikke defineres som avvik. Tiltak for å eliminere årsak til potensielle avvik for å forebygge at de skjer.
- **Strakstiltak:** Strakstiltak er å rette opp feil eller mangler her og nå. Strakstiltak forhindrer ikke gjentakelse av avvik.
- **Korrigerende tiltak:** *Korrigerende tiltak* er tiltak man iverksetter for å forhindre at lignende avvik skjer igjen. Eksempelvis å endre skriftlige rutiner, sørge for bedre opplæring, sjekke ut hvorfor feil skjer og lignende.
- **Verifisering:** Usteder (melder) verifiserer at korrigerende tiltak godtas før avvik lukkes av kvalitetsleder. Svar skjer via e-post sendt fra avvikssystemet.
- **Effekten av tiltaket:** Effekten av korrigerende tiltak vurderes årlig ved ledelsens gjennomgang.

Beskrivelse

Rapportering: Skjer via fagskolens elektroniske skjema for innsending avhendelser.

Det elektroniske skjemaet er tilgjengelig i Teams-rom/[kvalitetssystemet \(EK\)](#) for ansatte og via læringsplattformen Canvas samt fagskolens nettside for studenter.

Det skal kun meldes om hendelsen, ikke om navngitte personer.

Personopplysninger utenom avsender/mottaker skal **ikke oppgis i avviksmeldingen**, for eksempel beskyldninger overfor navngitte eller på andre måter identifiserbare personer. I slike tilfeller skal avviket enten anonymiseres eller slettes, avhengig av avvikets art. Den som har rollen som tiltaksansvarlig i avvikssystemet, har ansvar for å holde oppsyn med at personsensitive opplysninger ikke forekommer i avvikssystemet på sitt område.

Avviksbehandling:

Hendelser som meldes skal behandles og lukkes på lavest mulig nivå.

Saksbehandlingstid skal være så kort som mulig og skal normalt ikke overstige 12 uker. Lengre frist kan settes for avvik/tiltak som krever omfattende behandling, samt i de tilfeller hvor ikke-kritisk avvik er innrapportert rett før sommerferie.

Tiltaksansvarliges ansvar (avdelingsleder):

- Registrere all relevant informasjon om avviket i avvikssystemet, gjennomføre årsaksanalyse, samt beskrive korrektive og forebyggende tiltak
- Treffe beslutning om eventuelle strakstiltak, gjennomføre tiltakene og verifisere gjennomføring.

Dersom tiltaksansvarlig ikke har nødvendig myndighet eller virkemidler for å behandle avviket, skal avviket sendes oppover i organisasjonen til overordnet leder.

Kvalitetsleders ansvar

- følge opp og lukke hendelser og forbedringsforslag ved fullført saksbehandling.
- kontrollere at behandlingsfristen for et avvik ikke blir overskredet, og skal kunne gå inn i og påvirke /påskynde saksgangen.

Det gis tilbakemelding til melder om hvilke korrigerende tiltak eller forbedringstiltak som er valgt. Svar skjer via e-post sendt fra avvikssystemet. Melder verifiserer at korrigerende tiltak godtas før avvik lukkes av kvalitetsleder.

For avvik som krever omfattende behandling utover saksbehandlingsfrist skal tiltaksansvarlig

- Identifisere hva som har forårsaket avviket
 - Gjennomføre en analyse for å forstå årsakene og identifisere mulige løsninger
- Utvikle en handlingsplan som inneholder konkrete tiltak, oppgaver, ansvar og tidsfrister som gjennomføres og overholdes.
- Sørg for tett oppfølging og informasjonsutveksling med partene som er involvert i avvikssaken gjennom hele behandlingsperioden frem til avviket kan lukkes. Dette inkluderer ledelsen, berørte personer og avdelinger og eventuelle eksterne parter.
- Dokumentere oppfølging og aktiviteter i avvikssystemet.

Historikk

Fagskolen tok i bruk et nytt elektronisk avvikssystem (høsten 2023) for å forbedre håndtering av avvik og forbedringsforslag. Det nye systemet gir bedre oversikt, effektiviserer arbeidsflyt og sikrer at alle avvik blir håndtert på en systematisk og sporbar måte.

For å sikre kontinuitet og opprettholde viktig informasjon, er all historikk på avvik og forbedringsforslag fra det tidligere systemet (Teams/Sharepoint) kopiert. Historikken er konvertert til en Excel -fil og lagret i fagskolens Teams-rom for ledergruppen under kanal for kvalitetssystem. Dette sikrer at all historikk om avvik og forbedringsforslag er tilgjengelig for avdelingsledere/saksbehandlere i ledergruppen.

Kryssreferanser

[D00058](#)

[F422 Kvalitetsmanual for FVT](#)

Eksterne referanser

[Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter \(Internkontrollforskriften\)](#)

[Forskrift om kvalifikasjoner og sertifikater for sjøfolk](#)