

Informasjon

Avviksbehandling; Prosedyre for behandling av avvik, korrigerende og forebyggende tiltak
--

1. Formål og omfang

Hensikten med prosedyren er å motivere til kontinuerlige forbedringer, håndtere avvik for å gjenopprette "normal" tilstand, hindre gjentakelse av samme avvik, etablere en fast fremgangsmåte i avviksbehandlingen, samt oppfordre til læring. Videre er prosedyren nødvendig for å tilfredsstille krav i Dnv-GL ST0029 2017.

Avvik av betydning for læringsmiljø og undervisningskvalitet skal rettes opp så snart praktisk mulig. Det samme gjelder andre avvik. Skolen skal behandle og informere om avviksmeldinger og forslag til forbedringer på en slik måte at, elever og ansatte ser resultater innen rimelig tid, og slik motiveres til å engasjere seg i skolens arbeid med kontinuerlige forbedringer.

Denne prosedyren skal sikre

- at avvik, forbedringsforslag, uønsket hendelse og driftsmeldinger blir registrert, og blir registrert på korrekt måte
- at avviksbehandling samt korrigerende og forebyggende tiltak blir iverksatt

Avvik kan registreres på:

- alle målbare aktiviteter
- alle skrevne rutiner/prosedyrer/prosesser
- administrative rutiner
- undervisningsplaner
- internkontrollrutiner
- risikoområder/verneområder

Avvikssystemet er et viktig "verktøy" for skolens ansatte, og elever for tilbakemelding og for kontinuerlig kvalitetsforbedring ved Laksevåg og Bergen maritime skole.

LBMV har, historisk sett, benyttet Kvalitetssystem, EK, fra Datakvalitet. Ved sammenslåing av Hordaland Fylkeskommune og Sogn og Fjordane Fylkeskommune, bestemte det sammenslåtte fylket at kvalitetssystem fra Netpower skulle brukes. Skolen bruker nå dette. KS-leder har dog, av sikkerhetshensyn, beholdt EK som backupløsning. Dette har vist seg å være en korrekt avgjørelse, da KS fra Netpower har sviktet ved flere anledninger. Elever og ansatte må alltid ha mulighet til å innrapportere avvik, og denne muligheten er nå sikret.

Avvik fra elever skal, som hovedregel, innrapporteres i EK. Avvik fra ansatte skal, som hovedregel, innrapporteres i Netpower. Unntak aksepteres.

Skolen har en skolebåt, med tilhørende sikkerhetsstyringssystem (NovaSafe), levert av Maritime Engineering. Skolen besluttet å legge behandling av funn fra Sdir (Inspeksjon) og DSB over til båtens sikkerhetsstyringssystem.

I prosedyrens videre fremdrift vil løsninger fra både EK, Netpower, samt NovaSafe belyses.

1b. Ansvar

Med mindre annet spesifiseres, så ligger ansvar for oppgaver i denne prosedyren på KS-leder.

Hva gjelder skolebåt, så er gjeldende kaptein ansvarlig få behandle alle funn, samt lukke disse iht. denne prosedyre. KS-leder er ansvarlig for å sjekke at funn er korrekt lukket før revisjoner, samt før Ledelsens Gjennomgang. Hvis funn ikke er korrekt lukket, så må kaptein behandle funn på nytt.

Ansvar for avviksbehandling og korrigerende/forebyggende tiltak, samt årsaksanalyse, ligger hos den ansvarlige for den aktuelle aktivitet/rutine. Den "ansvarlige" vil i praksis ofte bli tolket til å være den som er nærmest et funn. Den "ansvarlige" skal fylle ut de nødvendige kategorier i de respektive avviksskjema. Det viktigste vil være - foruten beskrivelse av inntrådt forhold

- Korrigerende tiltak, Forebyggende tiltak, samt Årsaksanalyse. Årsaksanalyse er "5*Hvorfor".

Det aksepteres ikke 1-2 linjer, hvis det er mulig å gå videre i analysen. Ansvaret ligger hos saksbehandler. Denne paragraf gjelder ALLE typer funn, dvs. funn i Avvikssystemer, funn under Interne revisjon, funn under eksterne revisjoner, samt funn under inspeksjoner båt. I de tilfeller

hvor det ikke eksisterer et avviksskjema (dvs. funn i interne- og eksterne revisjoner), så er den ansvarlige person ansvarlig for å sende nødvendig informasjon for lukking til KS-leder, og/eller Maritim Avdelingsleder, innen frist angitt i funnet.

KS-leder har ansvar for å følge opp avviksbehandling og korrigerende/forebyggende tiltak, og rapportere til Ledelsens representant dersom korrigerende/forebyggende tiltak ikke har ønsket effekt. Ledelsens representant rapporterer dette videre til Maritim Avdelingsleder og Rektor. KS-leder skal også kunne gå inn i og påvirke /påskynde saksgangen. KS-leder har dog ikke ansvaret for at funn lukkes korrekt. Dette ansvaret ligger på maritim avdelingsleder. Ansvaret for å purre/følge opp ansvarlige saksbehandlere som ligger på etterskudd med behandling av funn, påhviler også Maritim Avdelingsleder.

2. Definisjoner på avvik

Pr. definisjon er et avvik et brudd på et krav, internt som eksternt.

Dette kan være manglende oppfyllelse av spesifiserte krav eller standarder, delvis oppfyllelse av spesifiserte krav eller standarder, eller feilaktig oppfyllelse av spesifiserte krav eller standarder. For eksempel i henhold til offentlige lover og forskrifter, interne prosedyrer, instruksjoner, tekniske løsninger, studieprogram eller andre forhold som skolen har definert som et krav.

Innenfor Avviksbehandlingen skiller vi mellom Funn, Avvik, Observasjon, Uønsket hendelse, og Driftsmelding. «Funn», hovedsakelig benyttet av Sdir ved inspeksjoner, tilsvarer Avvik i andre sammenhenger i den betydning at de MÅ utbedres. «Funn» brukes av og til også som en samlebetegnelse for de andre kategoriseringer.

«Avvik» har en større alvorlighetsgrad enn observasjon, og viser til et forhold som må adresseres/korrigeres i form av avviksbehandling. «Observasjon» har en mindre alvorlighetsgrad. «Observasjon» skal også avviksbehandles, men konklusjonen kan bli at man velger å ikke imøtekomme observasjonen. «Uønsket hendelse» kan ligge på både avviks- og observasjonsnivå, og korrekt nivå må tildeles i avviksbehandlingen. «Driftsmelding» vedrører rene driftsavvik, hvor avviksbehandling ikke er nødvendig.

Enkelte etater benytter kategorien «Mangel» synonymt med «Avvik».

Funn fra Ledelsens Gjennomgang denoteres «Tiltak».

Det kan settes et skille mellom innrapporterte avvik og avgitte avvik, hvor innrapporterte avvik er avvik som sendes inn av en bruker til avviksmodule (eller leveres manuelt til KS-leder), og avgitte avvik er avvik som gis fra en ekstern part mot skolen i forbindelse med revisjon/tilsyn, eller som tildeles skolen av KS-leder i forbindelse med intern revisjon. Det samme skillet kan settes på observasjoner.

3. Definisjoner på tiltak

3.1 Korrigerende tiltak

Korrigerende tiltak er tiltak som iverksettes for å fjerne årsaken til et avdekket avvik eller en annen uønsket situasjon. Korrigerende tiltak iverksettes for å hindre gjentakelse av samme avvik på samme sted. Det kan være flere enn en årsak til et avvik. Årsaker etableres via årsaksanalyse, hvor skolen hovedsakelig benytter 5*hvorfors.

3.2 Forebyggende tiltak

Forebyggende tiltak er tiltak som iverksettes for å fjerne årsaken til et potensielt avvik eller en annen potensiell uønsket situasjon. Forebyggende tiltak iverksettes med andre ord for at ikke et avvik skal skje i det hele tatt. Det kan være flere enn en årsak til et potensielt avvik. (På engelsk kalles et forebyggende tiltak for "preventive action".)

Forebyggende tiltak skal hindre at avviket oppstår på nytt på andre aktiviteter.

4. Målgruppe

Prosedyren gjelder for

- skolens ledelse
- ansatte
- elever

5. Beskrivelse

5.1 Verktøy som benyttes

For å sikre at avvik blir rapportert og at avviksbehandling og korrigerende tiltak settes i verk, benyttes følgende verktøy i EK (backupløsning):

Rapporteringskjema «Avvik»

- Rapporteringsskjema «Forbedringsforslag»
- Rapporteringsskjema «Uønsket hendelse»
- Rapporteringsskjema «Driftsmelding»
- Delta – administrativt dataprogram for behandling av avviksrapporter, oversiktslister og statistikk
- Elektronisk kvalitetshåndbok (EK) for å endre prosedyrer der dette er nødvendig opp imot håndteringen av aktuelt avvik
- Revisjonsmodul for avvik avgitt i revisjoner/tilsyn

Følgende verktøy benyttes i Netpower:

* Rapporteringsskjema i elektronisk løsning. Kategori velges basert på sakstype

* Dokumentdel for å endre rutiner/prosedyrer

Elektronisk innrapportering via:

<https://vlfksky.sharepoint.com/sites/Omoss/SitePages/Registrer-avvik-eller-forbedringsforslag.aspx#/>

Aktuelle skjema:

- Uønsket hending og avvik
- Nestenulykke
- Leverandøravvik
- Forbedringsforslag

Behandling av avviket skjer i samme modul.

I NovaSafe benyttes integrert modul for behandling av funn.

5.2 Avviksrapportering

Skolen har elektronisk avviksmelding og behandling. Avvik eller forslag til forbedring innmeldes på skjemaet "Avvik", "Forbedringsforslag", «Uønsket hendelse» og «Driftsmelding» via Kvalitetssystemet på skolen hjemmeside (Gjelder EK)

Elever kan også rapportere via tillitsvalgt i klassen, elevrådet, via kontaktlærer eller via rådgiver. Vedkommende leverer meldingen som nevnt over.

Det er også mulighet for papirbasert avviksinnrapping.

I Netpower skjer rapportering via link nevnt i forrige avsnitt

I NovaSafe skjer rapportering av funn fra skipes brukere i aktuell modul. Funn fra Sdir og DSB legges inn av kaptein.

5.3 Saksbehandling

EK: Alle avvik blir tildelt en saksbehandler som er forhåndsdefinert ut i fra avdelingen avviket tilhører. KS-leder kan overstyre valget av saksbehandler. Hvis ny saksbehandler ligger inne i systemet, så kan funnet rutes til denne. Hvis saksbehandler ikke ligger inne i systemet, så kan KS-leder manuelt delegere saksbehandling til saksbehandler.

Netpower: Alle avvik går direkte til rektor, og til kvalitetskoordinator. VLFK har definert rollen «Kvalitetskoordinator» til en person på hver skole. De maritime skoler bruker rollen «Kvalitetsleder», som omfatter arbeid utover rollen til «Kvalitetskoordinator». KS-leder setter seg selv som saksbehandler. Dette gjøres for å «beholde» avviket internt på skolen. For å utføre nødvendige oppgaver danner KS-leder en tiltaksliste, og/eller oppgaveliste, med tilordnede ansvarspersoner.

I Novasafe vil det være kaptein som tar seg av saksbehandling.

Felles:

Mottatte rapporter kan bli avvist og på grunn av mangelfullt innhold eller at saken anses som helt uvesentlig. Det er ikke subjektive forhold som skal ligge til grunn for å bestemme om hvorvidt en sak er «uvesentlig», men en mest mulig objektiv grensesetting opp imot drift og sedvane i det markedet kvalitetssystemet skal betjene.

Eksempel: En person mener at en lærer snakker for høyt. At en lærer snakker for høyt anses ikke som et avvik der omfattes av kutyme i utdanningssektoren. Dette vil være en subjektiv vurdering av den som ønsker å innlevere en klage, og klagen vil ikke bli kjørt igjennom Kvalitetssystemet.

I tilfeller hvor grensegangen er uklar hva gjelder «uvesentlighet», konsulterer KS leder med annen person der har erfaring med Kvalitetssystemet.

Den som leverer inn rapportskjemaet skal ha tilbakemelding fra saksbehandler innen 14 dager om hva som skjer med saken. Saksbehandler er ansvarlig for å foreta korrekt og fullstendig årsaksanalyse, samt lukke avviket.

Under behandling av et avvik er det viktig å avdekke korrigerende tiltak som er passende å iverksette i forhold til det som er skjedd og som er rapportert. Korrigerende tiltak må med andre ord være hensiktsmessige i forhold til avvikets art. Dette ansvaret påligger ansvarlig saksbehandler angitt på avviksrapporten. Korrigerende tiltak iverksettes for å hindre at et avvik eller uønsket situasjon skjer igjen på samme sted. Samme saksbehandler må også i ettertid forsikre seg om at tiltaket har hatt den forventede virkning. En eventuell intern revisjon vil også kunne avdekke om et korrigerende tiltak har hatt tilsiktet virkning etter iverksettelse.

Dersom en rapport registrert i Delta (EK), i Netpower, eller i NovaSafe, inneholder forslag til forbedring i den hensikt å forhindre at et potensielt avvik eller uønsket situasjon oppstår, er det ansvarlig saksbehandler angitt på avviksrapporten, som har det endelige ansvar for å bestemme forebyggende tiltak i forhold til forbedringsforslaget. Samme saksbehandler må også i ettertid forsikre seg om at tiltaket har hatt den forventede virkning. En eventuell intern revisjon vil også kunne avdekke om et forebyggende tiltak har hatt tilsiktet virkning etter iverksettelse.

Et avvik som registreres i Delta (EK), eller Netpower, kan bli tatt ut fra vanlig saksgang og behandles som en personalsak. Dette avgjøres av ansvarlig avdelingsleder eventuelt i samråd med rektor/ass. rektor.

Det er KS-leder som sluttbehandler avviksrapportene i Delta/Netpower/NovaSafe (Kaptein sluttbehandler avvik, men KS leder er ansvarlig for at sluttbehandling av avviksrapportene er korrekt gjennomført før revisjon og Ledelsens Gjennomgang)

Det presenteres rapport over alle avvik i Ledelsens Gjennomgang. Det foretas også Trendanalyse. Alle avvik behandles også fortløpende i AMU møter.

5.4 Funn fra eksterne og interne revisjoner, samt eksterne inspeksjoner

Funn fra eksterne og/eller interne revisjoner skal også registreres. Planlagte revisjoner og inspeksjoner ligger i Revisjonsplan.

Aktuelle funn vil fremkomme i rapport fra eksterne revisjonsorgan, og fra vedtatt tiltaksplan i etter interne revisjoner.

Den interne saksbehandlingen blir den samme som for et innrapportert avvik, men ved avvik fra eksterne revisjoner vil det aktuelle revisjonsorganet først kunne lukke avviket etter at skolen har oversendt en beskrivelse på hvilke tiltak som er iverksatt.

Funn fra Ledelsens Gjennomgang, denotert «tiltak», registreres i revisjonsmodul, og behandles som avvik, eller observasjon, etter alvorlighetsgrad. Tiltaksliste fra LG (lukket) presenteres i neste Ledelsens Gjennomgang, og oversendes revisor Dnv. Jamfør ellers prosedyre for Ledelsens Gjennomgang.

I inspeksjoner fra Sdir og DSB på skolebåt, fremkommer det funn. Disse funn avviksbehandles i båtens sikkerhetsstyringssystem, levert av Maritime Engineering. Dette er klarert med Sdir.

5.5 Behandlingsfrist

Et innrapportert funn skal utløse avviksbehandling og korrigerende tiltak uten ugrunnet opphold. Behandlingsfrist skal settes for alle funn.



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

Tiltak knyttet til funn og hvem som er ansvarlige, registreres i Delta (EK), Netpower, eller NovaSafe.

Når funn er ferdig behandlet, sendes melding til avviksmelder om at funnet er lukket.

For de avvik hvor det vil være nødvendig å verifisere om korrektive tiltak fungerer etter sin hensikt, skal dette fremkomme på avviksrapporten. Avviksrapporten kan i slike tilfelle være åpen (ikke lukket) til slik verifisering er foretatt.

5.6 Restanser i avvikssystemet

KS-leder kontrollerer ved anledning at ikke behandlingsfristen for et avvik blir overskredet. Hvis så skjer skal saksbehandler kontaktes/påminnes om dette. KS-leder kan også informere Ledelsens representant om slike avvik. Ledelsens representant vil da ta saken videre for behandling. Om nødvendig kan slike avvik også behandles på ledermøtet. Det understrekes at saksbehandler for avviket skal behandle avviket korrekt, innenfor de tidsfrister som foreligger. Saksbehandler skal kontakte Kvalitetsleder hvis han/hun trenger hjelp til å korrekt behandle og lukke avviket.