

Prosessbeskrivelse

Avvikshåndtering



Beskrivelse	Avviksregistrering, håndtering og terminering		
Omfang	Gjelder for hele Høgskolen i Buskerud.		
Gyldig fra	01.08.06	Godkjent/dato	Høgskoledirektør Fred E. Nilsson/ 18.10.06
Prosessansvarlig	Dekan/adm.direktør	Identitet/arkivert	

Historie

Sist revidert	03.07.07
---------------	----------

Myndighetskrav:

Høgskolen skal ha et system for sitt kvalitetssikringsarbeid som sikrer kontinuerlige forbedringer, gir tilfredsstillende dokumentasjon av arbeidet og avdekker sviktende kvalitet. (Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler av 8.september 2005 § 2-1)

Mål:

Høgskolen skal ha et funksjonelt system for registrering og behandling av avvik, feil eller manglende kvalitet i virksomheten. Det skal iverksettes forebyggende tiltak for å sikre fremtidig kvalitet på områder hvor det avdekkes sviktende kvalitet. .

Sviktende kvalitet eller avvik defineres som:

- overtredelse av myndighetskrav
- manglende oppfyllelse av andre spesifiserte krav(f.eks lokale standarder)
- feil, svikt, uhell – dvs. uønskede hendelser
- brudd på rutiner og prosedyrer

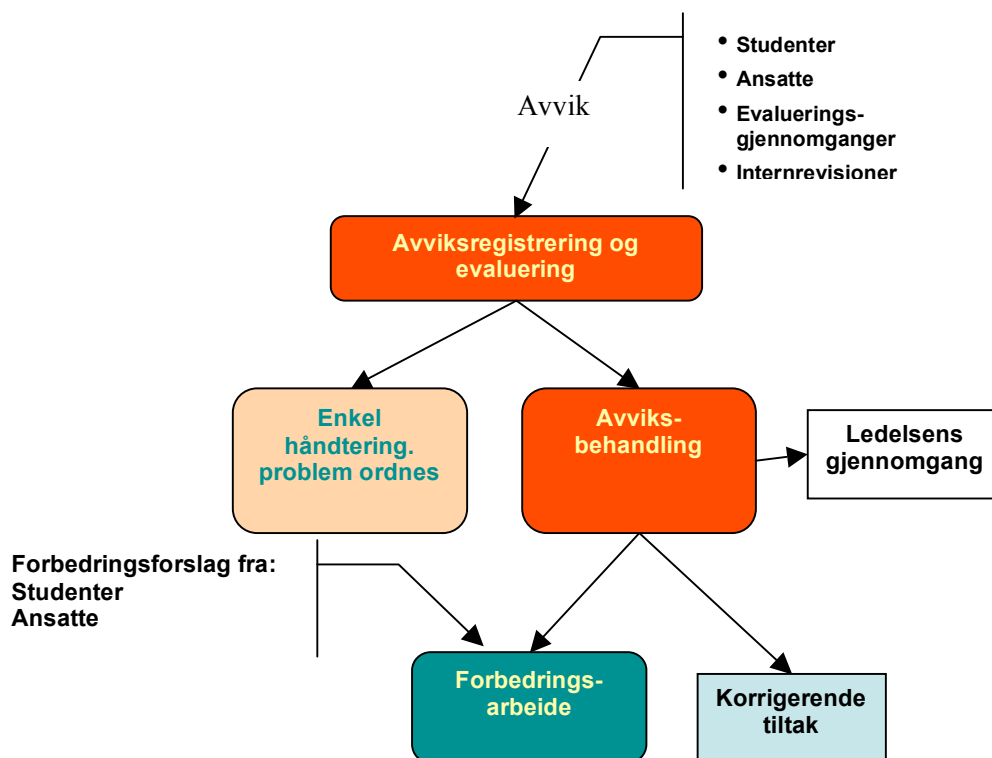
Avdekking av forbedringsområder gjøres via systematiske registreringer av avvik/feil og ulike former for evalueringer.

Forhold som **skal** registreres som avvik:

- klagesaker fra studenter
- påpekning av uheldige forhold fra klagenemda
- påpekning av uheldige forhold fra læringsmiljøutvalget
- over 35 % stryk i et emne
- over 50 % av studentene har karakter under C i et emne
- påpekning av uheldige forhold fra ekstern sensor (sensorrappport)
- påpekning av uheldige forhold fra NOKUT/manglende akkreditering av studietilbud
- ikke oppnådd resultatmål innenfor FoU-produksjon

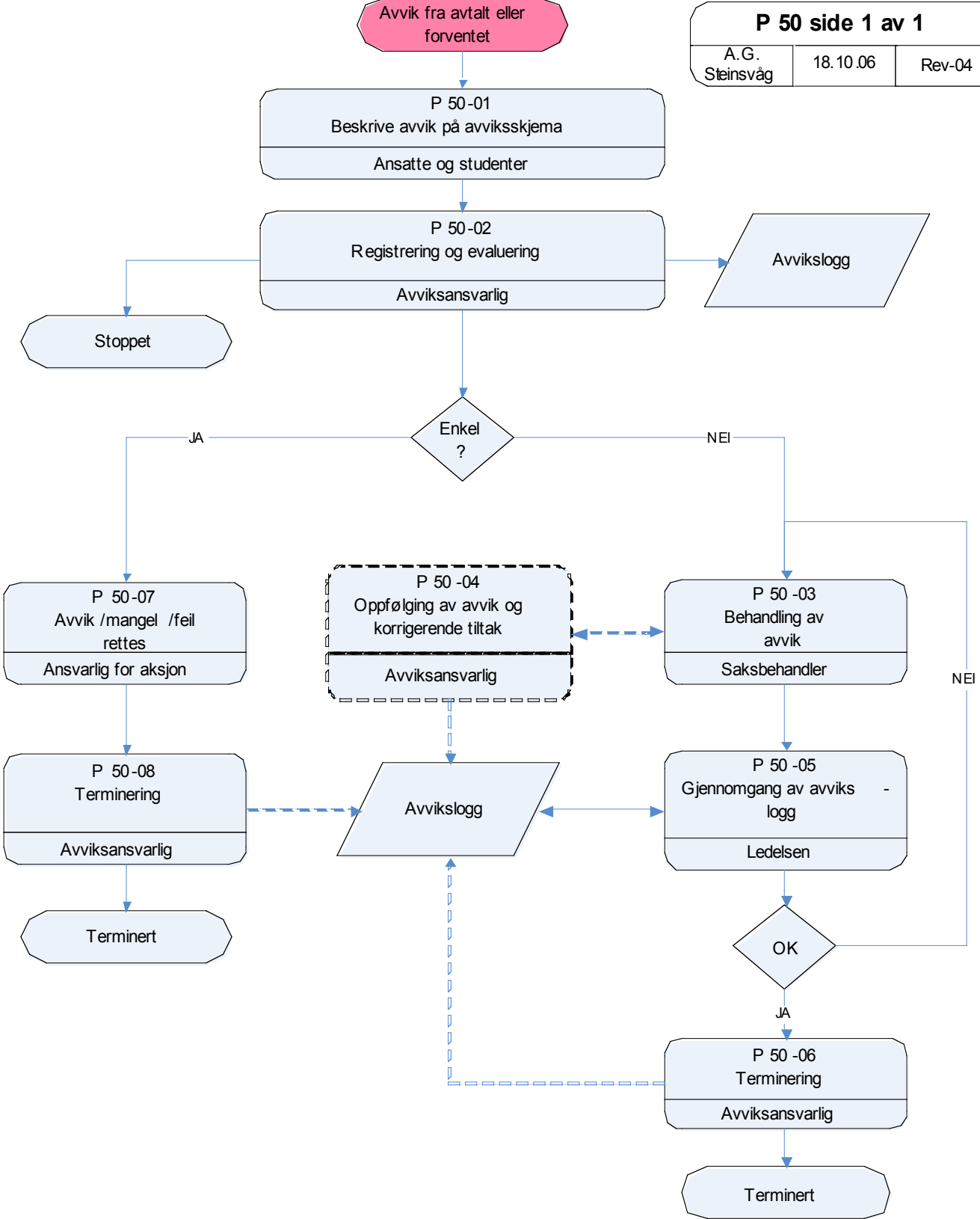
(jfr. Kvalitetshåndbok for Høgskolen i Buskerud)

Figuren nedenfor viser hovedelementene i avvikshåndteringen og forbedringsarbeidet.



Prosessbeskrivelse - **Avvikshåndtering**

P 50 side 1 av 1
A.G. Steinsvåg | 18.10.06 | Rev-04



Oppgavebeskrivelse

P50-01	<p>Den (student/ansatt) som opplever avviket beskriver dette og sender en avviksmelding til avviksansvarlig. Primært skal dette gjøres elektronisk, men det kan også leveres inn på papirformat.</p> <p>Vedkommende avsender oppgir sitt navn, mail og telefon.</p> <p>Avviket som oppleves skal beskrives kort og konsist. Det kan leveres avvik med vedlegg.</p>
P50-02	<p>Avviksansvarlig registrerer det innkommende og kan velge mellom tre behandlinger.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Melding kan stoppes. Den som har levert inn meldingen informeres✓ Det kan iverksettes en enkel behandling der det raskt kan iverksettes korrigerende tiltak✓ Den som har levert inn meldingen får beskjed om at aksjon er iverksatt og estimert tid.✓ Meldingen kan gå til avviksbehandling i de tilfeller som virker mer tidkrevende å korrigere✓ Den som har levert inn meldingen får beskjed om at det er registrert som avvik og forventet tid til behandling. <p>Avviksansvarlig har en viktig rolle i å definere relevant behandlingsform.</p>
P50-03	<p>Saksbehandler gjør en behandling av avviket. Dette kan være undersøkelser eller korrigerende tiltak.</p>
P50-04	<p>Avviksansvarlig skal følge opp avvik og kommunisere med saksbehandlerne for å sikre at nødvendige tiltak blir gjennomført. Det kan i mange tilfeller være slik at en saksbehandler foreslår tiltak som krever at flere personer må se på saken.</p>
P50-05	<p>Ledelsen skal hver måned ha en gjennomgang av alle avvik som ikke er terminert. Det skal også presenteres en oversikt over saker som er løst med enkel håndtering.</p>
P50-06	<p>De avvik ledelsen finner tilfredsstillende løst termineres av avviksansvarlig og arkiveres som terminert.</p>
P50-07	<p>Enkel behandling medfører at avvik / mangel / feil raskt rettes opp av vedkommende som er definert ansvarlig for å iverksette tiltak på ulike saksområder.</p>
P50-08	<p>Saken termineres av avviksansvarlig som signerer, angir dato og utfall / resultat. Saken arkiveres som terminert. <i>Det gis tilbakemelding til den som har sendt avviksmelding om at saken er avsluttet.</i></p>



Melding om feil/mangler/avvik – Høgskolen i Buskerud

Fra:		Avvik	<input type="checkbox"/>
Avdeling:		Ant. vedlegg	
Dato:			
Mail:		Tlf:	

Beskrivelse

Forslag til forbedring



Registrering og behandling av feil/mangler/avvik – Høgskolen i Buskerud

Saksområde (prosessnr.):	
-------------------------------------	--

Registrert av:		Behandles av:	
Dato:		Tidsfrist:	
Bekreftet mottatt:			

Behandling/Tiltak

--

Terminering(avskrivning/avslutning)

Terminert av:		Dato:	
Resultat			



“Si din mening” – den er viktig for høgskolen!

Høgskolen i Buskerud satser på å holde høy kvalitet i alt vi gjør. Som student er du høgskolens viktigste målgruppe. For å kunne bli stadig bedre er vi avhengig av at du sier din mening om hvordan du opplever kvaliteten på dine studier og din studiehverdag.

Her har du anledning til å si fra om det du har på hjertet. Vi trenger din tilbakemelding på hva som ikke fungerer eller ikke er bra nok, men vi har også behov for at du sier fra om det som er bra.

Ved å bruke **“Si din mening”** funksjonen vil din melding automatisk bli sendt til kvalitetsansvarlig for ditt studium. Når meldingen er mottatt, vil du få en bekreftelse på mail med angitt tid for behandling. Etter at din melding er behandlet vil du motta en mail med informasjon om hva som har skjedd i saken. Dersom du ikke har hørt noe innen tre uker, ber vi deg melde fra til prosjektleder for kvalitetsystemet på mail: anne.grethe.steinsvag@hibu.no.

NB! **“Si din mening”** funksjonen skal ikke erstatte den løpende dialogen mellom student og personale. Har du spørsmål eller klager er det viktig at du først og fremst tar dette opp med den det gjelder så snart som mulig. Dersom dette ikke hjelper eller du opplever at du ikke blir hørt, sender du en melding til **“Si din mening”**. Har du gode ideer til hvordan vi kan bli bedre? **[Si din mening!](#)**

Si din mening her!