

# Prosedyre for avviksregistrering og forbedringsarbeid

## 1. Formål

Hensikten med prosedyren er å motivere til kontinuerlige forbedringer, håndtere avvik for å gjenopprette "normal" tilstand og hindre gjentakelse av samme avvik. Avviksbehandling skal iverksettes når oppgaver er utført i strid med definerte krav, når slike krav ikke er i samsvar med tilsiktet bruk eller når studenter og ansatte oppdager andre mangler, eller har forslag til forbedringer.

### 1.1 Mål

Avvik av betydning for læringsmiljø og studiekvalitet skal rettes opp så snart praktisk mulig. HiL skal behandle og informere om avviksmeldinger og forslag til forbedringer på en slik måte at studenter og ansatte ser resultater innen rimelig tid, og slik motiveres til å engasjere seg i HiLs arbeid med kontinuerlige forbedringer.

## 2. Virkeområde

Prosedyren ligger til grunn for arbeidet med håndtering av registrerte avvik og forslag til forbedringer innenfor alle områder som har betydning for og kan bidra til utvikling av et godt læringsmiljø og høynet studiekvalitet.

## 3. Versjon og dokumenthistorie

### 3.1 Dokumenthistorie

Versjonsnr.	Forfatter	Dato	Kommentar
0.1	Kjell Magne Enget	06.10.2008	Første utkast
0.2	Micheline Egge Grung/ Kjell Magne Enget	06.11.2008	Andre utkast
1.0		12.11.2008	Til behandling i LMU

### 3.2 Godkjenningsstatus

Denne prosedyren er godkjent av studiedirektør 3.12.2008.

## 4. Rapportering

Fagavdelinger og enheter i fellesadministrasjonen redegjør for avvik i respektive enheters årlige rapporter.

Enhetsledere rapporterer fortløpende til studiedirektøren ved avvik, eller andre hendelser og ved tilbakemeldinger fra ansatte og studenter om forhold omfattet av prosedyren.

## 5. Ansvar og forankring

Ansvar for utvikling av studiekvalitet og læringsmiljø er tillagt direktør og rektorat. Ledere i fagavdelinger og enheter i fellesadministrasjonen har ansvar for sine respektive områder.

Studieadministrasjonen har ansvar for å håndtere avviksmeldinger, men kan også selv fremme egne avviksmeldinger og bearbeide studenter og ansattes tilbakemeldinger om forhold som kan være gjenstand for forbedringsarbeid.

Alle brukere (studenter og ansatte) har et ansvar for å melde inn avvik og forslag til forbedringer.

Alle avvik og forslag til forbedringer skal behandles (rettes og vurderes) i respektive enheter og fagavdelinger, nærmest mulig situasjonen.

## 6. Beskrivelse

### 6.1 Definisjoner

*Avvik:* Manglende oppfyllelse av spesifiserte krav eller standarder. For eksempel i henhold til lover og forskrifter, frister, tekniske løsninger, studieprogram eller andre forhold som HiL skriftlig har definert som et krav.

*Feil:* Manglende oppfyllelse av tilsiktet brukskrav eller rimelig forventning. For eksempel kan det være mangel på samsvar med tiltenkt bruk selv om spesifikasjonen er oppfylt – en teleslynge kan være satt opp etter spesifikasjonen, men ny teknologi hindrer studentene i å bruke den.

*Uønsket hendelse:* Forhold som det ikke nødvendigvis er knyttet krav eller standard til, men som åpenbart har ført til en utilsiktet eller uønsket hendelse.

*Forbedringsforslag:* Alle forslag om tiltak som kan bidra til et forbedret læringsmiljø og økt studiekvalitet. Den som opplever situasjonen har ofte de beste løsningene på hvordan ting burde gjøres. HiL ønsker å bygge en kultur for kontinuerlige forbedringer og slike forslag er et sentralt bidrag til dette.

*Klage:* Alle klager fra studenter eller ansatte i forbindelse utdanningen heri klage tilknyttet fysisk og psykisk læringsmiljø. Klage på karakterfastsetting og formelle feil i forbindelse med eksamen har egne rutiner og skal ikke meldes inn i avvikssystemet, jf Prosedyre for eksamen.

Eksempler på forhold som kan være gjenstand for avviks- og forbedringsarbeid:

- meldinger fra studenter og ansatte (avviksmelding og forbedringsforslag)
- påpeking av uheldige forhold fra klagenemnda
- påpekning av uheldige forhold fra læringsmiljøutvalget
- uheldige forhold meldt fra ekstern sensor (sensorrapport)

## 6.2 Registrering

Registreringen kan omfatte alle feil (fungerer ikke etter hensikten) og/eller avvik (ikke i overensstemmelse med definert krav) i forbindelse med planlegging og gjennomføring av alle aktiviteter knyttet til undervisning og læringsmiljø.

Registreringen kan også være rene forslag til forbedringer uten at det er påvist avvik eller feil.

Melding om avvik, feil eller forslag til forbedringer gis ved hjelp av web-skjema. Registreringen må inneholde kilde (avsender), avvikskategori (forbedringsforslag, rutinesvikt, undervisning eller læringsmiljø), emne (hvis avviket eller forslaget gjelder et emne) og i hvilken fagavdeling eller enhet i fellestjenestene det dreier seg om.

Det redegjøres for hendelsen, avviket, feilen eller forbedringsforslaget.

## 6.2 Behandling av melding

Meldingen går til den fagavdeling eller enhet i fellesadministrasjonen som avsender bestemmer. Kopi går til studieadministrasjonen.

Den respektive mottaker er ansvarlig for å analysere og iverksette tiltak. Studieadministrasjonen administrerer avviksregisteret, verifiserer at meldingene blir fulgt opp, kvalitetssikrer at adekvate tiltak iverksettes og at avviket blir lukket.

Melding om avvik eller forslag til forbedringer skal behandles raskest mulig og ikke senere enn tre uker etter at meldingen er sendt. Selv om en permanent løsning ikke skulle være klar etter tre uker, skal avsender senest på dette tidspunkt motta en tilbakemelding og redegjørelse for status.

Oppgave over status for behandling av avviks- og forbedringsmeldingene formidles på web. Avviksbehandling og status skal inngå i respektive enheters og avdelingers evalueringsprosesser og redegjøres for i kvalitetsrapportene.

## 7. Dokumentasjon

- 7.1 [Skjema for avviksbehandling og forbedringstiltak](#)
- 7.2 [Rutine for avviksbehandling](#)
- 7.3 [Skjema for klage på karakter](#)
- 7.4 [Prosedyre for eksamen](#)