

 Trøndelag høgere yrkesfagskole	Dok.id.: 1.3.2			
Melde forbedringsforslag, avvik, observasjoner og andre uønskede hendelser.	Prosedyre			
Utgave: 7.00	Skrevet av: Hans Tore Mikkelsen	Gjelder fra: 03.06.2024	Godkjent av: Svein Ove Dyrdal	Sidenr: 1 av 5

1. Formål og omfang

Prosedyren beskriver tilgjengelige meldesystemer for innmelding av forbedringsforslag, avvik, observasjoner og nestenhendelser/nestenulykker knyttet til kvalitet og HMS. Den skal sikre at forslag til forbedringer, avvik, observasjoner og andre hendelser blir meldt inn, registrert og behandlet ved THYF. Klager og kritikkverdige forhold beskrives i separate prosedyrer.

Innmelding og behandling av forbedringsforslag, avvik m.fl. kan dermed bidra til at feil vi gjør i det daglige blir rettet på, og til at de samme feilene ikke gjentas på nytt; og gjennom dette bidra til å gjøre THYFs bedre.

OBS! Prosedyren er felles for hele THYF og omfatter alle utdanninger og all virksomhet ved THYF. Dette inkluderer også sertifiserte maritime utdanninger og utdanningen i sveiseteknikk.

2. Målgruppe

Alle ansatte og studenter ved Trøndelag høgere yrkesfagskole (THYF) samt eksterne.

Ansatte kan melder inn sak via kvalitetsportal. Studenter, innleid personell og eksternt ansatt personell kan melde inn hendelser via eksternweb-løsning.

3. Forklaring av ord og uttrykk

Hva er forbedringsforslag, en uønsket hendelse, et avvik, en klage eller ett varsel? Her følger noen eksempler på slike saker.

1. Forbedringsforslag:

Hvis du kjenner til et digitalt verktøy eller en undervisningsmetode som du mener kan forbedre undervisningen i et emne, kan du levere inn et forslag om dette.

2. Avvik/uønsket hendelse:

Eks. 1: Hvis du har krav på ekstra tid ved eksamen (tilrettelegging) og likevel ikke får det.

Eks. 2: THYFs læringssystem er ikke tilgjengelig for lærere og studenter ved studiestart.

3. Klage:

Eks. 1: Klage på feil i eksamensgjennomføring eller karakter på eksamen. Meldes til studieadm.

Eks. 2: Klage på undervisning i et emne/tema. Saken tas opp lokalt med lærer, faglig ansvarlig eller utdanningsleder.

4. Varsel/varsling av kritikkverdig forhold:

Eks. 1: Brudd på arbeidsmiljøloven, f.eks. arbeidsforhold som er til fare for liv og helse.

Eks. 2: Diskriminering, trakassering, mobbing e.l.

4. Ansvar og myndighet

Rektor har overordnet ansvar.

Kvalitetsrådgiver har systemansvar, følger opp meldesystemets funksjon på overordnet nivå, gjennomfører nødvendig opplæring og bistår saksbehandlere og andre involverte ved behov.

Utdanningsleder, administrativ leder og studieadministrativ leder har et hovedansvar for gjennomføring av saksbehandling for innmeldte saker som hører inn under eget ansvars-, myndighets- og arbeidsområde, jfr. rollebeskrivelser. Ansvaret omfatter også å utpeke saksbehandler, følge opp fremdrift og og lukke innmeldte saker.

Alle ansatte ved THYF er forpliktet til å bidra ved forbedringsarbeider og har på samme vis ansvar for å bistå kolleger, studenter og eksterne, f.eks. innleid personale, med informasjon om meldesystemene og ved innmelding av saker via de tilgjengelige meldesystemene ved THYF.

5. Beskrivelse

Det benyttes separate systemer for innmelding av saker, se figur 1:

1. Forbedringsforslag og uønskede hendelser knyttet til kvalitet.
2. Forbedringsforslag og uønskede hendelser knyttet til HMS og Informasjonssikkerhet/personvern.
3. Klager og varsling av kritikkverdige forhold, se egne, separate prosedyrer.

THYF skal arbeide for kontinuerlig å forbedre effektiviteten av eget kvalitetsledelsessystem. Forbedrings- og meldesystemer ved THYF utgjør dermed en svært viktig ressurs og bidragskilde til kontinuerlig forbedring.



❶ Hendelse/forbedringsforslag knyttet til kvalitet, jfr. pkt. 5.1 og 5.3.

❷ Hendelse/forbedringsforslag knyttet til HMS og Informasjonssikkerhet/ personvern. Jfr. pkt. 5.2 og 5.3.

❸ Klage og varsling av kritikkverdig forhold for ansatt/ student/ekstern, se egne prosedyrer!

Eksempler på meldeskjema er vist som vedlegg til prosedyren.

5.1 Forbedringsforslag og hendelser knyttet til kvalitet ved THYF

Ansatte melder inn forbedringssak/hendelser via kvalitetsportal. Studenter og eksterne kan melde inn hendelser via eksternweb-løsning.

Det er også mulig å melde inn sak via app levert av Datakvalitet AS som er leverandør av kvalitetsportal og eksternweb-løsning.

5.2 Forbedringsforslag og hendelser knyttet til HMS ved THYF

Ansatte melder inn forbedringssak/hendelser via TQM Enterprise. Tilgang ligger kvalitetsportal. Studenter og eksterne kan melde inn hendelser via eksternweb-løsning.

Hendelser knyttet til Informasjonssikkerhet og personvern anbefales også meldt inn via TQM Enterprise.

5.3 Innmelding av sak via app.

Kvalitetsportalen er levert av Datakvalitet AS. App for tilgang til kvalitetsportalen og meldesystem kan lastes ned fra Google Play (Android) eller App store (Iphone).

Det finnes en tilsvarende app for tilgang til TQM Enterprise via Google Play og App store.

6. Referanser

Kryssreferanser henviser til dokumenter som finnes i THYFs ledelsessystem. Eksterne referanser henviser til dokumenter som ligger tilgjengelig utenfor ledelsessystemet.

Referanser utgjør viktige systemforbindelser til relaterte dokumenter, skjema, prosessflytdiagram, nettsteder, eller annen relevant informasjon som for eksempel lover, forskrifter og standarder.

Kryssreferanser

[1.2.3](#) [Kapittel 2.1 Ledelsens ansvar](#)
[1.3.5](#) [Melde inn klage ved THYF](#)

Eksterne referanser

[.22.3 DNV-ST-0029-MTP, Section 3 Management](#)
[15505 Arbeidstilsynet om avvik](#)
[15506 Rutine for varsling av kritikkverdige forhold i Trøndelag fylkeskommune](#)
[.18.1.2 FOR-2019-07-11-1005 Forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning \(fagskoleforskriften\)](#)
[.18.1.3 FOR-2021-06-30-2379 Forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning ved Trøndelag høyere yrkesfagskole](#)
[.18.1.1 LOV-2018-06-08-28 Lov om høyere yrkesfaglig utdanning \(fagskoleloven\)](#)

EKSEMPLER PÅ MELDING OM KVALITETSAVVIK OG FORBEDRINGSFORSLAG

VEDLEGG 1

Du melder denne saken som "Hans Tore Mikkelsen"

Ditt navn *

Din e-post

Anonym

Avviket gjelder *

Hendelsestidspunkt *

Avdeling

Beskrivelse *

Alvorlighetsgrad Høy Medium Lav

Strakstiltak *

Forslag til tiltak

Vedlegg

Trøndelag høyere yrkesfagskole

Kvalitetsdokumenter

Ny melding

- Avvik kvalitet
- Forbedring kvalitet
- HMS-hendelse (TQM)
- Klage
- Varsling (ansatt)
- Under utvikling

Du melder denne saken som "Kari Nordboer"

Ditt navn *

Din e-post *

Anonym

Forslaget gjelder *

Avdeling *

Beskrivelse

Eksempel fra melding av forbedringsforslag via eksternweb av student.

EKSEMPLER PÅ MELDING OM HMS-AVVIK OG FORBEDRINGSFORSLAG

VEDLEGG 2

Avvik og forbedring

Registrer ny hendelse | Min oversikt | Søk | Statistikk | Min statistikk | Søk hendelser | Søk

Tilbake ID: 3223 Registrator: | Registrering | Mottak | Under gjennomføring | Lukking

Prosess eller team/avdeling: Trøndelag høyere yrkesfagskole / HMS

Dato for hendelse* 30.08.2023 | **Meldingstype*** Avvik / Uønsket hendelse | **Alvorthetsgrad*** Middels

Sted* Trøndelag høyere yrkesfagskole | **Prosess eller team/avdeling*** HMS

Beskrivelse av hendelsen - ikke navn eller medisinske opplysninger i dette feltet!*
HMS - ARBEIDSMILJØ/LÆRINGS MILJØ
Klima på klasserom A250 er ikke tilfredsstillende. For dårlig ventilasjon gir dårlig luft og høy temperatur.

Forbedringsforslag/ Straktiltak/ Årsaker/ Kommentar
Ventilasjonen må bedres.

Lagre Slett