

2.4.1 Avvikshåndtering, beskrivelse

1. Avvik eller potensielt avvik oppstår

Avvik/potensielt avvik kan identifiseres av oppdragsgiver, ekstern leverandør, eller ekstern revisjon.

Alle medarbeidere hos leverandør er ansvarlig for å identifisere/oppdage avvik innen eget ansvarsområde. Også avvik som oppdages utenfor eget ansvarsområde bør rapporteres

Avvik og potensielle avvik kan identifiseres bl.a. gjennom visuelle observasjoner, objektive målinger, eller ved kontroll av praksis i forhold til det som er fastsatt i avtaler, rutiner eller instruksjoner. Reklamasjoner er eksempel på avvik identifisert av kunde.

2. Registrering

Skriftlig registrering av avvik foretas av den som oppdager eller mottar melding om avvik. Registrering skal skje samme dag.

Ved bruk av avviksrapporten, må det tas kopier for fordeling.

3. Vurdering av årsak

Hva som er problemet, hvor omfattende det er, hyppighet og konsekvenser beskrives og dokumenteres ved hjelp av innsamlede data. (ref. avviksrapport).

4. Tiltak

Tiltak bestemmes ut fra hva som er årsaken. Tiltak og tidsfrister angis på avviksrapporten.

5. Godkjenning av tiltak:

Leder for enheten med avvik har ansvaret for avviksbehandling. Tiltaksansvarlig angis på avviksrapporten.

Ved avviksbehandling i forbindelse med produkter levert av kunden skal det samarbeides med kunden om tidsfrist og eventuelt valg av tiltak. Kunden leveres kopi av avviksrapport. "Ved kundeidentifisert avvik (reklamasjon) avklares det med kunde om det ønskes kopi av den ferdigbehandlede avviksrapport.

Kunden må godkjenne endringen dersom denne får økonomiske konsekvenser for kunden, dersom den får bygningsmessige konsekvenser eller forøvrig avviker fra det som tidligere er avtalt med kunden. Offentlig myndighet må godkjenne endringen dersom lover og forskrifter krever slik godkjenning.

6. Problemløsning.

Problemet løses så snart som mulig der det er oppstått/registrert i organisasjonen, innenfor gitte rutiner.

7. Iverksetting av tiltak.

Tiltak iverksettes innen frist som er angitt i service/kvalitetsgaranti, avtalt med kunde, pålagt av offentlige myndigheter, intern/ekstern revisjon eller som bestemt internt, og som registrert i avvikrapporten. Dersom fastsatt tiltak medfører sentral behandling eller krever en omfattende løsning som tar tid kan det være nødvendig med foreløpig(e) tiltak for å avhjelpe problemet umiddelbart. Det skal anføres i avvikrapporten hvem som er tiltaksansvarlig. Tiltak skal gi en varig løsning på problemet.

8. Oppfølging

Resultatet av tiltak skal kontrolleres og godkjennes av foresatt for den leder som er den nærmeste som berøres av avviket. Det skal anføres i avvikrapporten hvem som er oppfølgingsansvarlig for tiltaket. Ved avvik i forbindelse med interne kvalitetsrevisjoner skal kvalitetssjef i tillegg signere for systemoppfølging.

9. Ansvarsmatrise

SAKSGANG	ALLE MEDARBEIDERE	ARB. LEDER	AVD. LEDER
Avvik/potensielt avvik oppstår og identifiseres	A		I
Avvik/potensielt avvik registreres	A		
Årsak og tiltak vurderes/bestemmes	I	A	G
Kan saken løses innen avdelingen?		I	G
Tiltak iverksettes	I	A/I	A *

*) Godkjennes av driftssjef

G = Godkjenning

Hvem godkjenner

A = Ansvar

Hvem har ansvar

I = Informasjon til

Hvem skal informeres