



## Melde inn hendelser i avviks- og forbedringssystemet (TQM)

### Hvem kan/skal melde fra

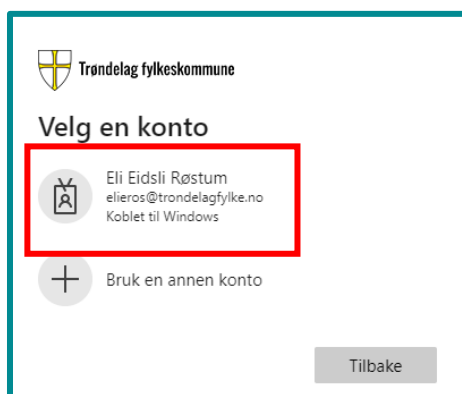
Alle medarbeidere i Trøndelag fylkeskommune som oppdager avvik eller ser forbedringspotensialer, har rett og plikt til å melde inn saker i avvikssystemet. Det vil også bli mulig for elever, pasienter og publikum å melde inn i systemet etter hvert.

### Hvordan kan du melde fra

Alle avvik og forbedringsforslag skal meldes inn i vårt elektroniske avvikssystem, TQM. Du kan bruke systemet via mobil, pc og nettbrett. Du finner en lenke til systemet på fylkeskommunes Intranett under ANSATT/Avviks – og forbedringssystem. Der finner du i tillegg veiledninger, blant annet i hvordan du kan laste ned mobilappen og melde avvik via den.

Her finner du også lenke til systemet: [Avviks- og forbedringssystem](#).

Når du åpner lenken, så må du trykke på din konto og du vil da komme inn i systemet.



## Meldingens innhold

### Obligatoriske felter

- Meldingstype: *avvik/uønsket hendelse, observasjon/nestehendelse og forbedringsforslag*
- Prosess eller team/avdeling: Velg hvilken prosess du ønsker å melde inn avviket/forbedringsforslaget.
- Beskrivelse: En beskrivelse av hva du observerer.
- Alvorlighetsgrad: Lav, middels eller høy alvorlighetsgrad

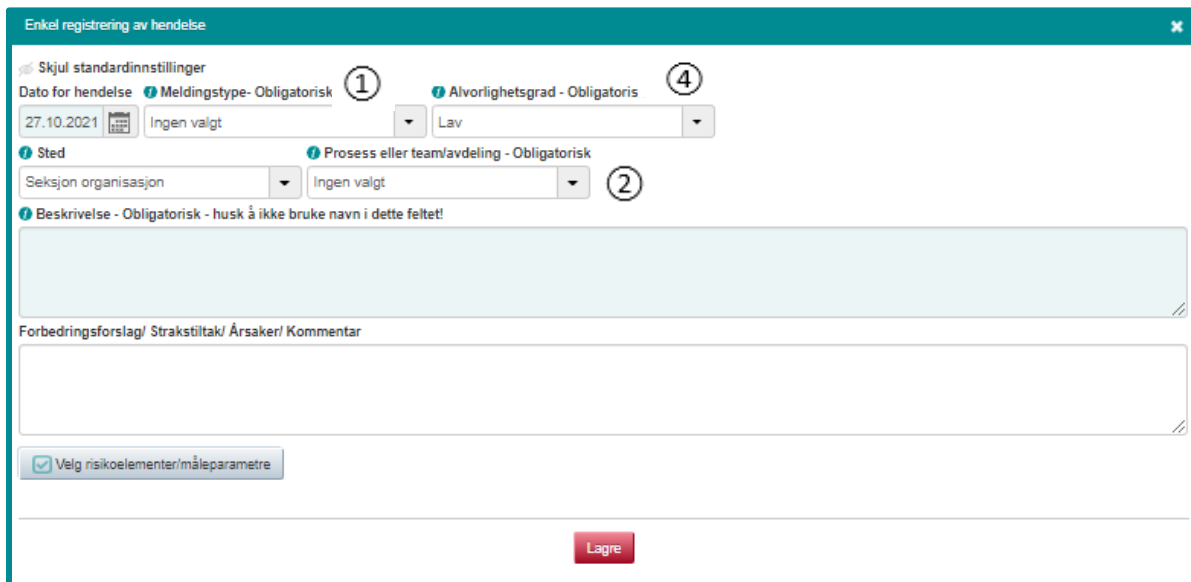
Alle disse feltene er markert med «Obligatorisk» i innmeldingsbildet.

### Frivillige utfyllingsfelter

- Forbedringsforslag/strakstiltak/årsaker/kommentarer
- Velg risikoelementer/måleparametere



## Innmeldingsbilde

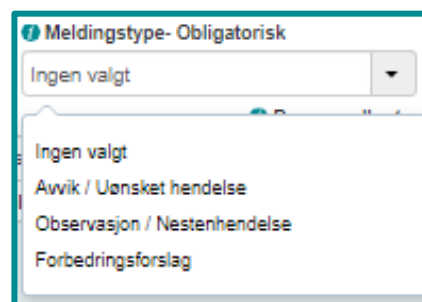


Når du åpner innmeldingsbildet, vil feltene «dato for hendelse» og «sted» automatisk bli utfylt. Dato blir satt til dagens dato, men kan endres manuelt ved å trykke på kalendersymbolet og velge annen dato.

Sted blir tilknyttet det stedet i organisasjonen du tilhører, men kan endres ved å trykke på nedtrekkspilen under «sted» og velge det stedet i organisasjonen hendelsen er tilknyttet.

### 1. Meldingstype – Obligatorisk

Når du skal melde inn en hendelse må du velge «meldingstype». Ved å trykke på nedtrekksmenyen får du tre valgmuligheter:



- **Avvik/Uønsket hendelse** – dette velges når hendelsen gjelder overtredelser av interne krav eller i medhold av lover og forskrifter eller andre styrende dokumenter. Det kan være i forhold HMS, vold, trusler og trakassering eller situasjoner som har ført til ulykker/skader. I tillegg kan det meldes inn hvis det gjelder saker en har sagt ifra om gjentatte ganger, men at problemet ikke har bitt tatt tak i eller løst.
- **Observasjon/Nestenhendelse** – Hvis du har vært borti en hendelse eller observert feil/mangler som ikke medfører nevneverdige konsekvenser, men som i fremtiden kan føre til et avvik velger du dette feltet. Dette kan f.eks. være at du gjentatte ganger ser det blir for dårlig strødd på parkeringsplassen. Det har ikke vært noen ulykker/skader enda, men dette kan skje hvis strøingen ikke blir forbedret.



- **Forbedringsforslag** – Hvis man ser at områder, dokumenter, saker osv. kunne blitt forbedret eller endret, så velger man dette feltet. Dette kan f.eks. være at du ser at rutinene for melding i avvikssystemet burde vært endret/forbedret.



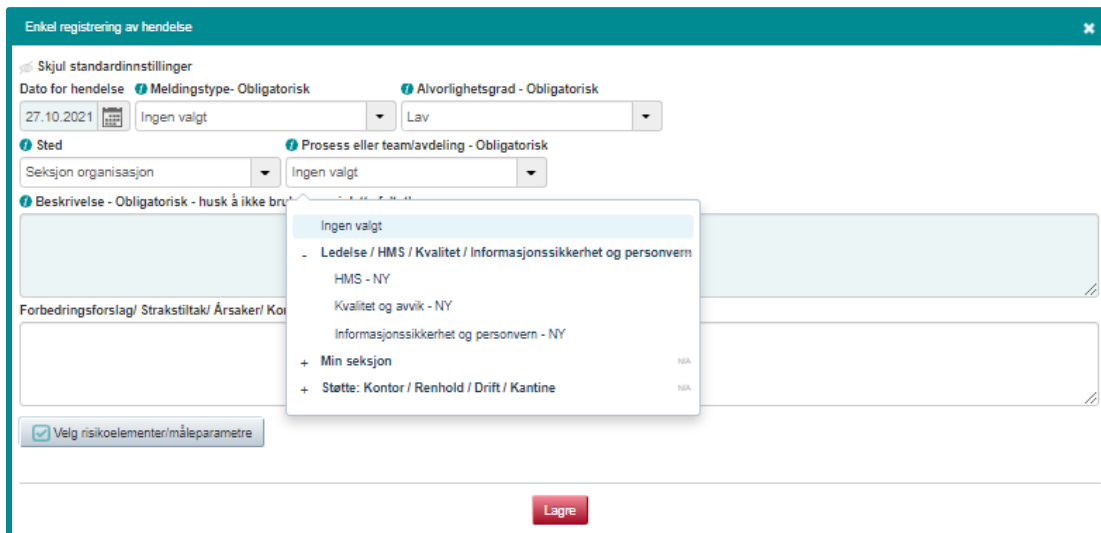
## 2. Prosess eller team/avdeling – Obligatorisk

Hovedregelen er at avvik og/eller forbedringsforslag meldes til den «prosess eller team/avdeling» avviket/forbedringsforslaget tilhører. For å velge hvilken “Prosess eller team/avdeling” avviket/forbedringsforslaget tilhører, trykker du på nedtrekkspilen.

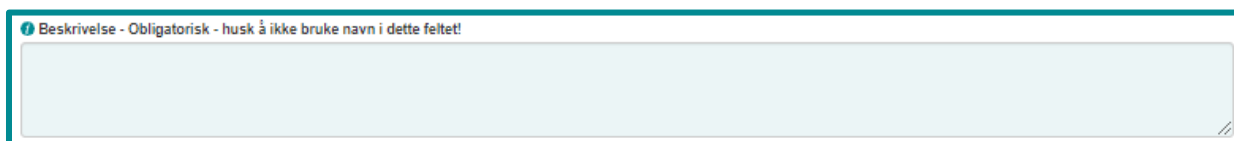
Du vil der få opp tre mulige alternativer:

1. Ledelse/HMS/Kvalitet/Informasjonssikkerhet og personvern
2. Avhengig av om du jobber i administrasjonen, skole eller tannhelse; Min seksjon, min skole eller min tannklinikk.
3. Støtte: Kontor/Renhold/Drift/Kantine

Ved å trykke på plusstegnet ved hvert område får du opp flere alternativer. Du velger deretter det området som er mest riktig å melde hendelsen på.



## 3. Beskrivelse – Obligatorisk



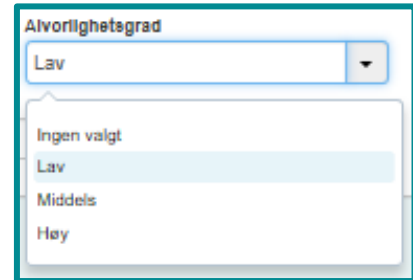
Her beskriver du hendelsen, enten det er et avvik/uønsket hendelse, et forbedringsforslag eller om det er en observasjon/nestehendelse. Hva har skjedd, hvor har det skjedd, hva førte det til osv. I dette feltet er det viktig å huske på at en ikke skal nevne navn på enkeltpersoner.



Siste versjon: 27.10.2021

#### 4. Alvorlighetsgrad – Obligatorisk

Et avvik kan ha forskjellige konsekvenser og alvorlighetsgrader for personer, ytre miljø og økonomi f.eks. Du må derfor klassifisere avviket etter alvorlighetsgrad når du melder inn et avvik.



Alvorlighetsgrad

Lav

Ingen valgt

Lav

Middels

Høy



## 5. Forbedringsforslag/Strakstiltak/Årsaker/Kommentarer – Frivillig

Forbedringsforslag/ Strakstiltak/ Årsaker/ Kommentar

I dette frivillige feltet har du mulighet til å legge til annen relevant informasjon knyttet til hendelsen du skal melde inn. Dette kan være forslag til forbedring, beskrivelse av strakstiltak som ble foretatt da hendelsen fant sted, årsaker til at hendelsen fant sted eller andre kommentarer du tenker bør komme fram i saken.

## 6. Velg risikoelementer/måleparametre – Frivillig

Velg risikoelementer/måleparametre

For å få en bedre oversikt over hvilke typer hendelser det er snakk om, har man mulighet til å krysse av ulike måleparametre. Det vil si «tagger» som kan bidra til å beskrive ulike aspekter ved hendelsen enklere. Ved avkryssing av måleparametre vil dette bidra til at man kan hente ut bedre statistikk over hvilke typer hendelser som er meldt inn i TRFK.

Måleparametre

Måleparametre v

<p>▼ Studieprogram/ avdeling - SKOLER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bygg- og anleggsteknikk</li> <li><input type="checkbox"/> Elektro og datateknologi</li> <li><input type="checkbox"/> Friser, blomster, interiør og eksponeringsdesign</li> <li><input type="checkbox"/> Helse- og oppvekstfag</li> <li><input type="checkbox"/> Håndverk, design og produktutvikling</li> <li><input type="checkbox"/> Informasjonsteknologi og medieproduksjon</li> <li><input type="checkbox"/> Naturbruk</li> <li><input type="checkbox"/> Restaurant og matfag</li> <li><input type="checkbox"/> Salg, service og reiseliv</li> <li><input type="checkbox"/> Teknologi- og industrifag</li> <li><input type="checkbox"/> Idrett</li> <li><input type="checkbox"/> Kunst, design og arkitektur</li> <li><input type="checkbox"/> Medier og kommunikasjon</li> <li><input type="checkbox"/> Musikk, dans og drama</li> <li><input type="checkbox"/> Studiespesialisering</li> <li><input type="checkbox"/> International baccalaureate (IB)</li> <li><input type="checkbox"/> (Særskilt) tilrettelagt opplæring (STO og TD)</li> <li><input type="checkbox"/> Elevtjenester</li> <li><input type="checkbox"/> Ressursenter</li> <li><input type="checkbox"/> Renhold/ drift/ kantine/ service</li> <li><input type="checkbox"/> THYF - Avdelinger</li> <li><input type="checkbox"/> Annet/ ukjent</li> </ul>	<p>▼ Sted og aktivitet for hendelse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ► Angi sted for hendelsen</li> <li><input type="checkbox"/> ► Aktivitet da hendelsen skjedde</li> </ul>	<p>▼ Helse, miljø, sikkerhet (HMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ► Trakkering</li> <li><input type="checkbox"/> ► Vold/ trusler/ Utagering</li> <li><input type="checkbox"/> ► Luftkvalitet/ Temperatur</li> <li><input type="checkbox"/> ► Renhold</li> <li><input type="checkbox"/> ► Belysning</li> <li><input type="checkbox"/> ► Støy</li> <li><input type="checkbox"/> ► Fall, velt, sammenstøt, treff av gjenstand, klemt</li> <li><input type="checkbox"/> ► Stukket/ kuttet av skarp/ spiss gjenstand</li> <li><input type="checkbox"/> ► Eksplosjon, sprengning, brann</li> <li><input type="checkbox"/> ► Elektrisitet</li> <li><input type="checkbox"/> ► Eksposering for kjemikalier/ smitte/ forgiftning mm.</li> <li><input type="checkbox"/> ► Flom/ skred</li> <li><input type="checkbox"/> ► Arbeidsvarsling</li> <li><input type="checkbox"/> ► Trygt skolemiljø (SØA-saker)</li> <li><input type="checkbox"/> ► Hærverk/ tyveri / kriminalitet</li> <li><input type="checkbox"/> Annet/ ukjent</li> </ul>	<p>▼ Konsekvens av hendelse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ingen konsekvenser</li> <li><input type="checkbox"/> ► Skadet ansatt/ elev/ pasient/ ekstern</li> <li><input type="checkbox"/> ► Fravær etter personskade</li> <li><input type="checkbox"/> ► Type personskade</li> <li><input type="checkbox"/> Smitteutredning</li> <li><input type="checkbox"/> Materielle skader</li> <li><input type="checkbox"/> Økonomiske konsekvenser</li> <li><input type="checkbox"/> Brudd på personvern</li> <li><input type="checkbox"/> Samfunnsoppdrag/ drift/ tjenester</li> <li><input type="checkbox"/> Skade på ytre miljø</li> <li><input type="checkbox"/> Skadet omdømme</li> <li><input type="checkbox"/> Annet/ ukjent</li> </ul>
<p>▼ Årsak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Manglende rutiner/ regelverk</li> <li><input type="checkbox"/> Mangelfull etterlevelse av regelverk</li> <li><input type="checkbox"/> Manglende/ mangelfull HMS-opplæring</li> <li><input type="checkbox"/> Feil utførelse/ atferd</li> <li><input type="checkbox"/> Mangelfull sikkerhet</li> <li><input type="checkbox"/> Manglende/ mangelfullt verneutstyr</li> <li><input type="checkbox"/> Manglende/ mangelfullt vedlikehold</li> <li><input type="checkbox"/> Trakkering</li> <li><input type="checkbox"/> Påvirkning av alkohol/ andre rusmidler</li> <li><input type="checkbox"/> Annet/ ukjent</li> </ul>	<p>▼ Meldt fra til</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> NAV</li> <li><input type="checkbox"/> Forsikring</li> <li><input type="checkbox"/> Arbeidstilsynet</li> <li><input type="checkbox"/> Politi</li> <li><input type="checkbox"/> Datatilsynet</li> <li><input type="checkbox"/> DSB</li> <li><input type="checkbox"/> TQM</li> </ul>	<p>▼ Regelverk/ Informasjonssikkerhet/ Personvern/ Arkiv</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ► Avvik i forhold til lover og forskrifter</li> <li><input type="checkbox"/> Avvik i forhold til internt regelverk</li> <li><input type="checkbox"/> Brudd på informasjonssikkerhet</li> <li><input type="checkbox"/> Brudd på personvern</li> <li><input type="checkbox"/> 300</li> </ul>	<p>▼ TQM Avvik og styringssystem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Innmelding</li> <li><input type="checkbox"/> Saksbehandling</li> <li><input type="checkbox"/> Annet/ ukjent</li> </ul>

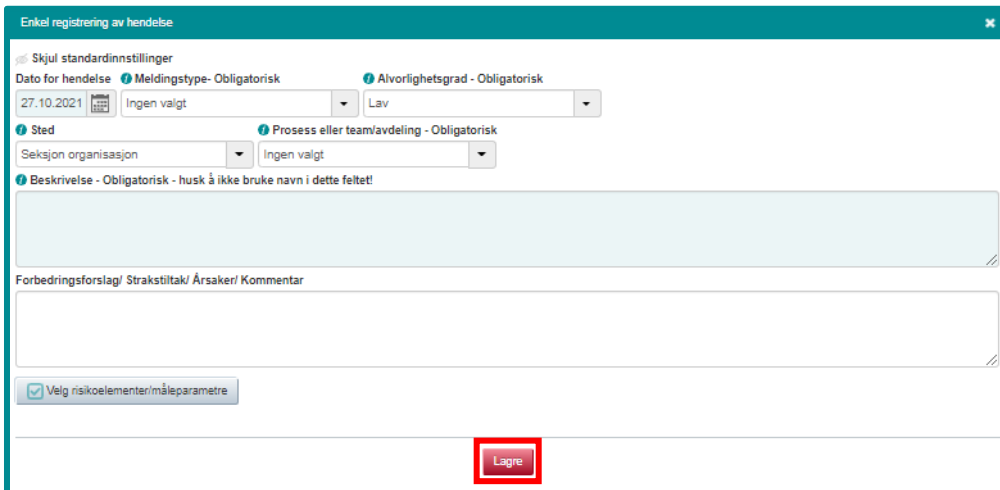
Velg

Husk å trykke «Velg» når du er ferdig å krysse av.

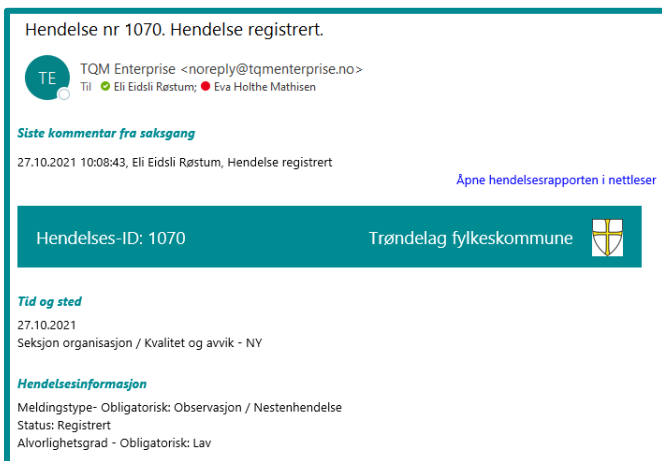


## Hva skjer videre med meldingen din

Når du har fylt informasjonen i meldebildet, trykker du lagre.



Meldingen vil da registreres og du vil få en kvittering på at meldingen er registrert på e-post. Kvitteringen inneholder blant annet en lenke som er en snarvei til saken.



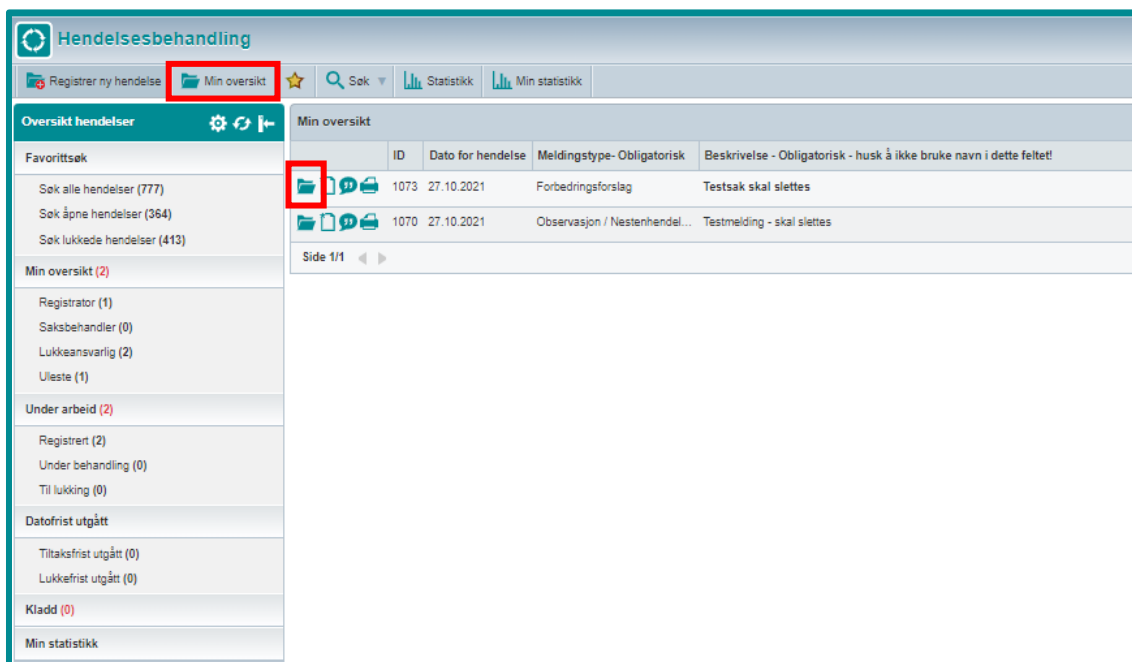
E-posten vil også bli sendt til prosessansvarlig (den som er ansvarlig for prosessen) og eventuelt en assistent for prosessansvarlig. Prosessansvarlig vil motta avviket/forbedringsforslaget og være saksbehandler. Mottaker kan endre «Prosess eller team/avdeling» hvis mottaker ser at saken tilhører en annen prosess eller avdeling.

Saksbehandler undersøker hendelsens innhold, utreder årsaksforhold og vurderer i samarbeid med involverte ansvarlige om det er behov for tiltak. Ansvar for tiltak kan også delegeres til andre.



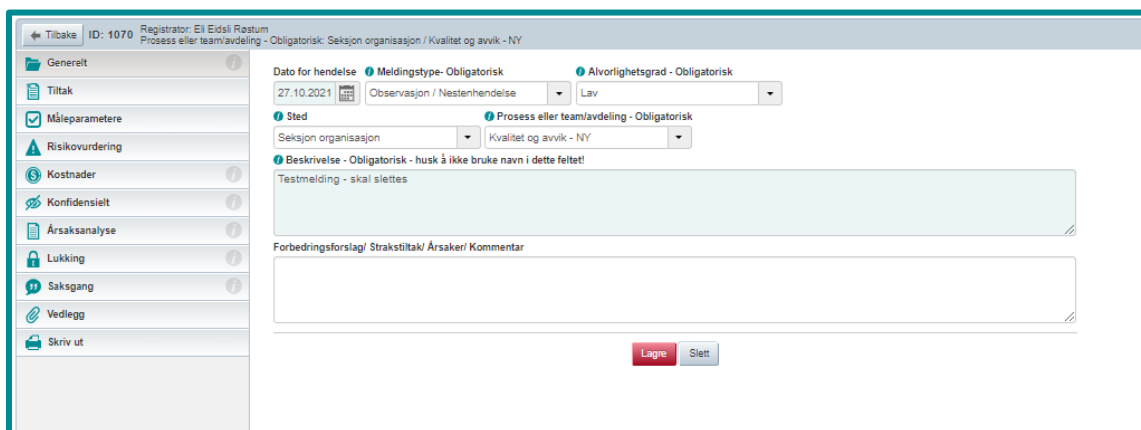
## Hvordan kan innmelder følge med i saksgangen

Alle kan til enhver tid se og følge med på sine innmeldte saker under «Min oversikt».



ID	Dato for hendelse	Meldingstype- Obligatorisk	Beskrivelse - Obligatorisk - husk å ikke bruke navn i dette feltet!
1073	27.10.2021	Forbedringsforslag	Testsak skal slettes
1070	27.10.2021	Observasjon / Nestenhendelse...	Testmelding - skal slettes

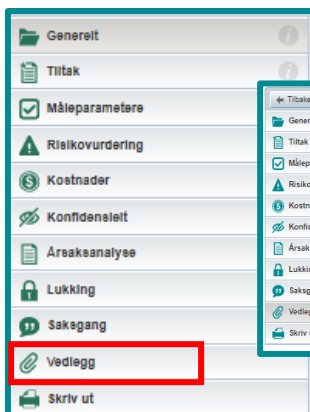
Ved å trykke på mappeikonet (markert i rødt) vil du få et utvidet visningsbilde av hendelsen du har registrert og mulighet for å legge til mer informasjon til saken eller følge med på saksgangen.



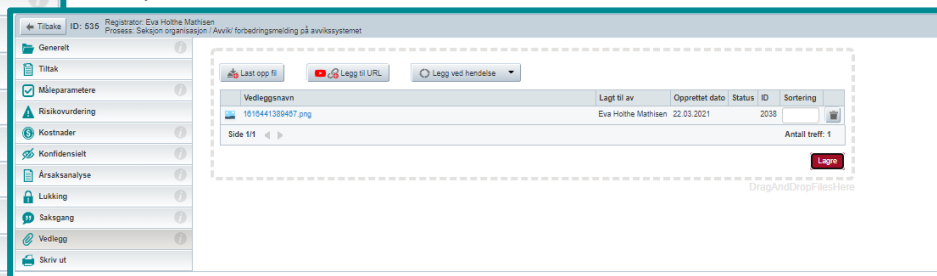




## Vedlegg



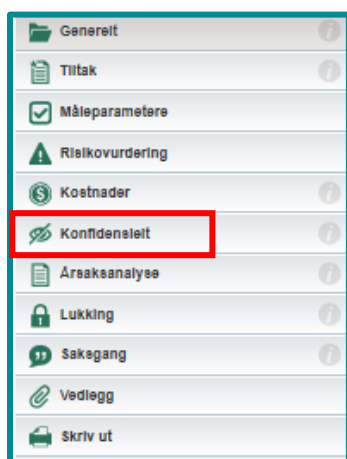
Når hendelsen er registrert, kan du gå inn på saken og legge til vedlegg tilknyttet saken. Dette kan være bilder, filmer eller kartlenker.



Har du meldt inn en sak via mobil, har du mulighet til å laste opp vedlegg før saken registreres.

Noen sentrale felter å merke seg i utvidet innmeldingsbilde:

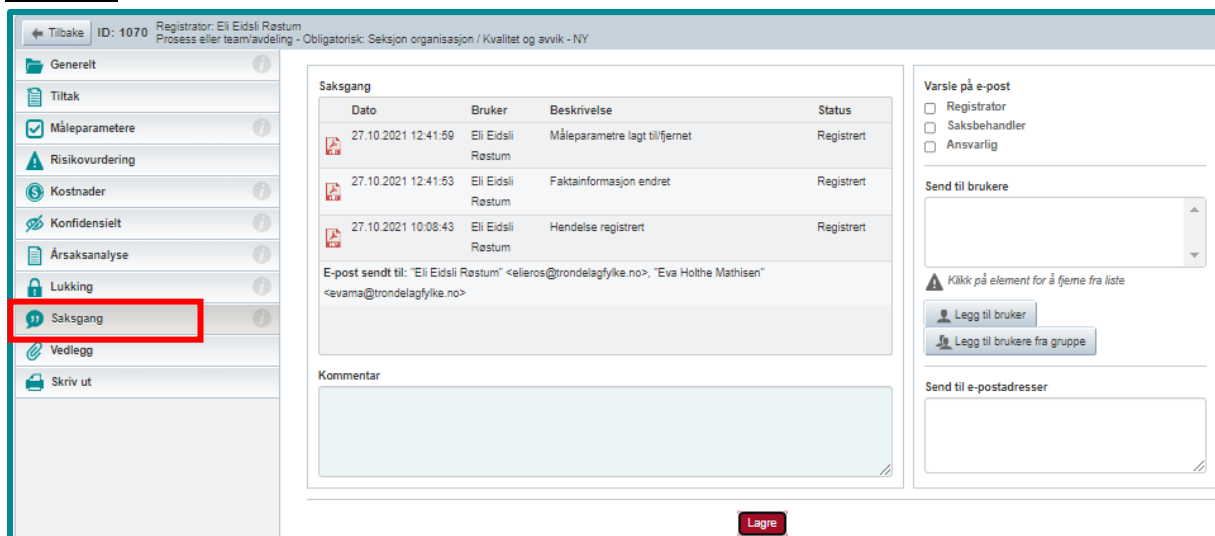
## Konfidensialitet



Noen ganger kan det være hensiktsmessig å legge til informasjon i saken som du ikke ønsker skal være tilgjengelig for andre en saksbehandler på et område. Dette kan f.eks. være personsensitiv informasjon. I tillegg ønsker vi ikke at det skal skrives navn under «Beskrivelse» i innmeldingsbildet, og dette feltet kan dermed brukes til å skrive navn.

Hvis man ønsker kan man gå inn i saken etter den er registrert, og deretter skrive slik informasjon under feltet «konfidensialitet». Innholdet i dette feltet er det kun du som innmelder og mottaker av saken som vil ha tilgang til. Informasjonen i konfidensielt-feltet blir slettet etter 90 dager.

## Saksgang






Under feltet saksgang får du en oversikt over hva som har skjedd i saken og hvem som er blitt informert. Her har du som innmelder også mulighet til å legge til en kommentar hvis du ønsker det.



Når saksbehandler har behandlet den innmeldte hendelsen og gjennomført eventuelle tiltak som skal til for å løse saken, blir saken lukket i systemet.

Du som innmelder, vil da få beskjed via e-post om at hendelsen du tidligere har registrert er lukket.


Hendelse nr 1070. Hendelse lukket.

 TQM Enterprise <noreply@tqmenterprise.no>  
Til  Eli Eidsli Røstum;  Eva Holthe Mathisen

**Siste kommentar fra saksgang**

27.10.2021 13:11:04, Eli Eidsli Røstum, **Hendelse lukket** [Apne hendelsesrapporten i nettleser](#)

---

Hendelses-ID: 1070 Trøndelag fylkeskommune 

**Tid og sted**  
27.10.2021  
Seksjon organisasjon / Kvalitet og avvik - NY

**Hendelsesinformasjon**  
Meldingstype- Obligatorisk: Observasjon / Nestenhendelse  
Status: Lukket  
Alvorlighetsgrad - Obligatorisk: Lav

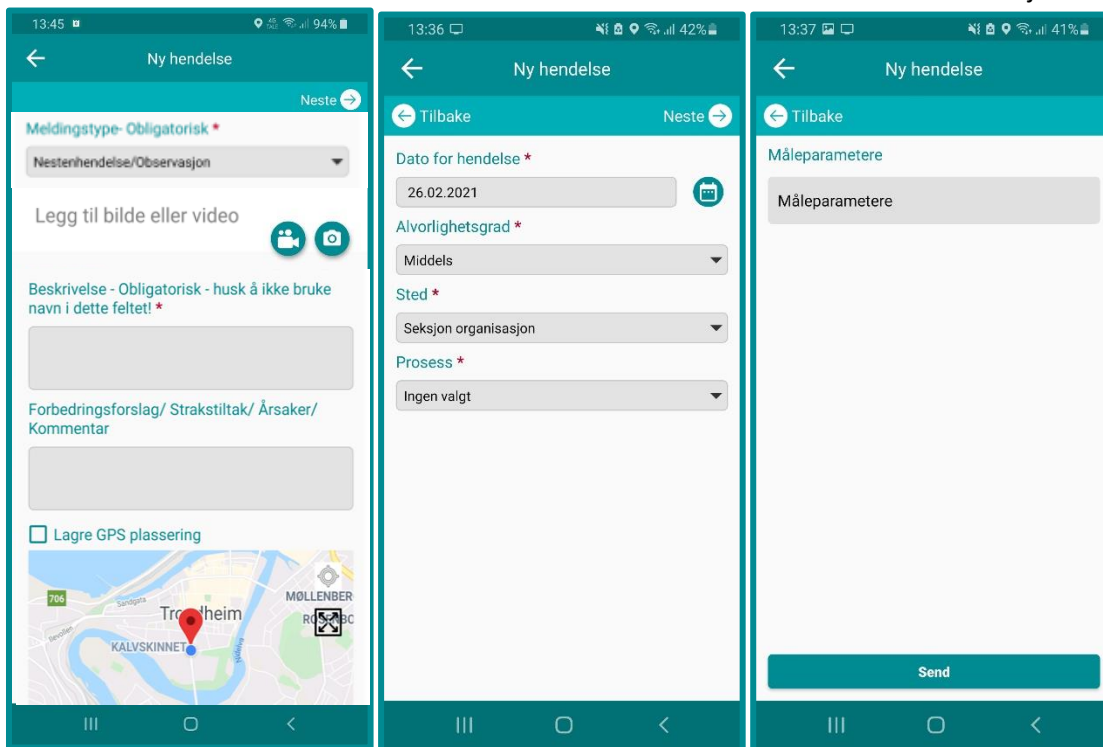
## Melde hendelse via mobil/nettbrett

Du kan også melde inn saker ved å benytte mobilen og fremgangsmåten er det samme som på PC.

Se egen veiledning for å laste ned App: [Innmelding og App \(sharepoint.com\)](#)

### Innmeldingsbildet på mobil ser slik ut

Obligatoriske felt er markert med en rød stjerne\*..



The image shows three sequential screenshots of a mobile application interface for reporting an incident. The app is titled "Ny hendelse" (New incident).

- First screenshot (13:45):** Shows the "Meldingstype- Obligatorisk" (Report type - Mandatory) dropdown menu with "Nestenhendelse/Observasjon" selected. Below it is a "Legg til bilde eller video" (Add photo or video) section with camera and gallery icons. A text area for "Beskrivelse - Obligatorisk - husk å ikke bruke navn i dette feltet!" (Description - Mandatory - remember not to use names in this field!) is present. Below that is a section for "Forbedringsforslag/ Strakstiltak/ Årsaker/ Kommentar" (Improvement suggestions/ Immediate actions/ Causes/ Comments). At the bottom, there is a checkbox for "Lagre GPS plassering" (Save GPS location) and a map showing the location in Trondheim, Norway.
- Second screenshot (13:36):** Shows the "Dato for hendelse" (Date of incident) field with "26.02.2021" entered. Below it is the "Alvorlighetsgrad" (Severity) dropdown menu with "Middels" (Medium) selected. The "Sted" (Location) dropdown menu has "Seksjon organisasjon" selected. The "Prosess" (Process) dropdown menu has "Ingen valgt" (None selected) selected.
- Third screenshot (13:37):** Shows the "Måleparametere" (Measurement parameters) section, which is currently empty. A "Send" button is visible at the bottom.