



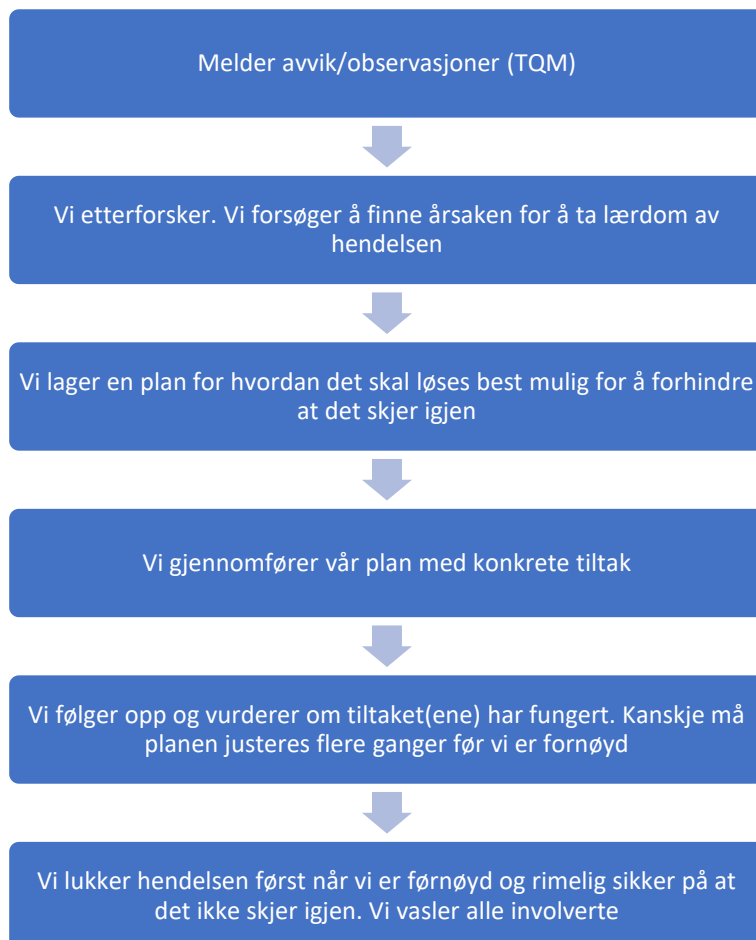
Håndtering av avvik, observasjoner og klager (DNV 3.2.7)

Hvorfor er dette så viktig for oss alle i skolen?

Læring fra feil: Avvik og observasjoner gir oss muligheten til å forstå hva som gikk galt, slik at vi kan forhindre problemer i fremtiden. Skolens ledelse går nøye gjennom alt som har skjedd for å lage tiltak som hindrer at det skjer igjen. Alle på skolen får innsikt i hva som har skjedd og hva vi har lært. Din melding kan faktisk være avgjørende for de beslutningene rektorene tar for skolens drift. Tenk deg at det du deler, kan bidra til en bedre skolehverdag for alle!

Finn forbedringer: Observasjoner hjelper oss med å finne småting som kan gjøres enda bedre. Dette trenger slett ikke å være negativt. Du kan også gi oss fantastiske forslag basert på hva du har opplevd som virkelig bra, og som du tror hele skolen kan ha nytte av. Del gjerne dine kreative ideer!

Proessen:





Begreper:

Avvik: Defineres som mangel på oppfyllelse av lovbestemte, selvpålagte, og/eller andre krav, og kan være uønskede hendelser eller forbedringspunkter i forhold til:

- krav i lov, forskrift og eksterne retningslinjer
- interne rutiner, prosedyrer, retningslinjer og standarder
- ikke oppfylt individuelle vedtak
- skader, uønskede hendelse, nestenhendelser og uakseptable forhold
- trusler, trakassering og vold

Observasjoner: Defineres som tips om hva vi kan gjøre bedre uten at det nødvendigvis er et avvik. Her kan du komme med gode forbedringsforslag til oss

Klager: Dette gjelder hvis du er uenig med en avgjørelse eller er misfornøyd med noe, for eksempel i skolesammenheng. Klager på avgjørelser eller andre saker meldes direkte til ansvarlig person. Klager følger skolens reglement, og går ikke gjennom TQM. Gjelder for eksempel vedtak som er gjort for deg i forhold til tilrettelegging som du er uenig i, eller for eksempel at du klager på karakteren din eller lignende. Se da i skolens reglement.

Hvordan:

Avvik, forbedringsforslag og observasjoner: Meld avvik og observasjoner gjennom TQM på skolens Intranett. Du har fått opplæring i dette, og hvis du trenger ytterligere opplæring, skal du melde fra til nærmeste leder (ansatte) eller læreren din (elever). Du vil da få hjelp. Du kan også lese brukerveiledningen som ligger i «hovedlisten»

For mindre saker eller om du er usikker, kan du først snakke med avdelingslederen (ansatte) eller kontaktlæreren din (elever). Det er aldri feil å si fra.

Referanse til hovedliste:

- [Brukerveiledning -TQM - DNV 3.2.7.docx](#)