

NOTAT

Til: Kvalitetsutvalget

Dato: 17.03.07

Fra: Johan Børre Melsom

Tema: EQS og avvikshåndtering

1 Dokumentets hensikt

Dette notat orienterer om status for teknisk implementering av EQS, om framdrift i undersøkelse av å bruke vev-systemet som kvalitetsdataverktøy, og momenter og faktorer ved implementering av avvikshåndtering

2 Status for teknisk implementering av EQS i server-OS

IKT-drift melder tilbake pr. 16.03 at teknisk implementering av EQS i server-OS vil mest sannsynlig bli ferdig i løpet av 14 dager (til påske). Teknisk vil da alle brukere av HiST sitt datanett ha tilgang til EQS.

Framdriften videre for teknisk implementering vil bli:

- De strukturelle data i EQS (organisasjonsoppbygging, temainndeling, roller etc.) kvalitetssjekkes og implementeres.
- EQS brukerdatabase synkroniseres med server-OS sin
- Dokumentdatabasen fra dagens driftutgave overføres.

Det kan være nyttig å benytte anledningen til å innhente behov for gjentakelse av opplæring og veiledning av forfattere og godkjennerne. Jeg vil ta et initiativ til dette.

3 Bruk av vev-systemet som kvalitetsdataverktøy i stedet for EQS

Utgangspunkt for dette arbeidet er at vi ønsker så få dataverktøy som mulig i høgskolen. Hvis vevsystemet fra Kantega, eventuelt med noen utvidelser kan benyttes som dataverktøy for kvalitetssystemet, vil dette være å foretrekke. Vi vil da terminere bruken av EQS

Jeg har i to møter med Kantega fått demonstrert utvidelsen de kaller kvalitetsmodulen, en modul de har utviklet i samarbeid med Trondheim kommune. I tillegg skal jeg ha et møte med ansvarlig i Trondheim kommune. Forhåpentlig har jeg da nok innsikt til å kunne angi om dette verktøyet inklusiv evt. endringer har et potensial til å overta EQS sin funksjonalitet på en god nok måte.

Hvis så vil videre framdrift i denne sak være tilbud, finansiering, kontakt, teknisk implementering, opplæring etc. Dette vil tid, noe som fort betyr høst 2007.

4 Avviksmeldinger

Med avviksmeldinger i kvalitetssystemet mener vi to grunnleggende typer meldinger.

Den ene er tilbakemelding (også kalt forbedringsmelding) som bruker sender når bruker ser på et dokument / en prosessbeskrivelse. Slike avviksmeldinger kan gå til ansvarlig forfatter (dokumentadministrator) som vil bruke disse meldingene i sine revisjonsprosesser av dokumentet / prosessbeskrivelsen.

Den andre er av mer generell art. Brukeren ønsker å gi en avviksmelding til en av våre organisasjonsenheter, for eksempel om at det ikke eksisterer rutiner for å ivareta en bestemt situasjon eller at en bestemt situasjon som vi ikke ønsker har oppstått.

4.1 Formål med avviksmeldinger

Formålet med avviksmeldinger er ”å bedre kvaliteten” gjennom at organisasjonen og dokument/prosess-ansvarlige skal få et bedre underlag slik at fokus og innsikt blir riktigere i utvikling av nye og endrede prosesser og rutiner. I tillegg skal innsendere kunne få tilbakemeldinger om når evt. endringer og forbedringer blir iverksatt.

Formålet er IKKE at avviksmeldinger skal være:

- En formell klagekanal
- En kanal for karakterisering av personer og personers oppførsel, kompetanse etc.
- Syting eller surmuling

En effekt av et avviksmeldingssystem er også at ansvarlige kan gjennom avviksmeldingshistorien, resistanselister etc. lede og styre kvalitetsutviklingen på sitt område.

Spørsmålet blir hvordan vi kan fremme de gode formål og dempe den uønskede bruk. Vi må forvente at noen vil skrive avviksmeldinger med uønskede innhold eller form. Jeg tror mye kan gjøres gjennom bevisst opplegg av hvem som er mottakere samt retningslinjer for hvordan meldinger med ”skjevt innhold” skal behandles og distribueres.

4.2 Hvem skal kunne sende inn en avviksmelding?

Dette bør være mulig for alle studenter, samarbeidspartnere og ansatte.

4.3 Hvem bør være mottakere?

For avviksmeldinger (forbedringsmeldinger) som sendes inn i samband med at bruker forholder seg til et dokument / en prosess, er dokumentansvarlig naturlig mottaker. Meldingens innhold skal brukes i revisjonen av dokumentet/prosessen.

For generelle avviksmeldinger er det naturlig at alle organisasjonsenheter oppnevner en mottaker, en i organisasjonsdelen som skal ha ansvar for at meldingene mottas og blir initiert en behandling av. I Trondheim kommune er dette ofte etatslederne.

(notat slutt)