

Retningslinjer for melding, håndtering og oppfølging av avvik- utdanning og læringsmiljø

Vedtatt av: Rektor ved Fagskolen Diakonova

Gyldig fra: 1. februar 2024

Kvalitet i utdanning skapes i samspillet mellom studenter og faglærere, og i dialog med arbeids- og samfunnsliv. Målet er å utdanne kandidater med etterspurt kompetanse i arbeidslivet. Fagskolen Diakonova (FD) har som visjon å utvide muligheter for høyere yrkesfaglig utdanning med fokus på individuell vekst og karriereutvikling for flere. FD jobber systematisk med å utvikle kvaliteten i alle studietilbud og for å sikre studentene et forsvarlig læringsmiljø. Arbeidet er forankret i FDs strategi og fokusområder.

Kvalitet i emner og studieprogram utvikles ved at studenter og ansatte gir innspill og tilbakemeldinger med forslag til forbedringer gjennom de ordinære kanalene:

- Studenter forventes å gi tilbakemeldinger og innspill gjennom student-medvirkning. For eksempel direkte til faglærer og ved å delta aktivt i evalueringer. Studenttillitsvalgte har et særlig ansvar for studentmedvirkning. Studenter som ønsker å medvirke, kan også ha dialog med medstudenter som sitter i emnets referansegruppe. Ansatte eller studenttillitsvalgt kan ved behov veilede studentene i hvordan de kan medvirke.
- Ansatte forventes å gi tilbakemeldinger på endringsbehov i emner og studieprogram gjennom å delta i dialoger innad i fagmiljøene og i studieprogramrådene eller i evalueringsrapporter.

Dersom studenter og ansatte har forsøkt å gi tilbakemeldinger via de ordinære kanalene, uten at dette førte frem, kan de melde inn avvik. Avvik skal saksbehandles og følges opp «uten ugrunnet opphold» jf. bestemmelsene i Forvaltningslovens 11a. Dette innebærer at student og ansatte har krav på et foreløpig svar dersom det tar uforholdsmessig lang tid å saksbehandle meldingen.

Formål

Retningslinjer for melding, håndtering og oppfølging av avvik utdanning og læringsmiljø skal bidra til å sikre at avvik blir meldt og at meldingene håndteres og følges opp med forbedrende og eventuelt nødvendige tiltak. Prosedyre for *Melding, håndtering og oppfølging av avvik - utdanning og læringsmiljø* beskriver nærmere hvordan studenter og ansatte skal melde avvik, og hvordan skolen skal håndtere og følge opp avvikene

Omfang og forankring

- Retningslinjene er forankret i nasjonale krav til kvalitetssystem i høyere utdanning gitt i [Fagskoleloven § 15](#), [Likestillings- og diskrimineringsloven § 13](#), [Arbeidsmiljøloven § 18-1](#), [Fagskoleforskriften § 49](#), [Fagskoletilsynsforskriften](#), [Forskrift om opptak, studier, eksamen og grader ved Fagskolen Diakonova](#) og gjelder alle enheter, studiesteder, ansatte og studenter ved FD.

Definisjon

Avvik

Avvik innen utdanning og læringsmiljø gjelder ulike faktorer og forhold i FD som kan påvirke studentenes studie- og læringsmiljø, både i emne og i studieprogram. Det kan for eksempel være feil

og mangler knyttet til informasjonsflyt, tilbakemeldinger og veiledning, lærings- og undervisningsformer, eksamens- eller vurderingsformer, timeplanlegging, sensur, utstyr og lokaliteter, universell utforming mm.

For ansatte kan avvik innen utdanning og læringsmiljø gjelde forhold knyttet til emne og studieprogram som går utover vanlig variasjon i kvalitetene. Disse kan ha vart over tid, eller ikke blitt løst innen hva som ordinært bør kunne forventes som for eksempel ressursutfordringer, utstyrsmangel, sensorordninger mm.

Avgrensinger

Alvorlige og kritikkverdige forhold

Meldinger som gjelder varsler om alvorlige og kritikkverdige forhold i tilknytning til undervisning og læringsmiljø, skal **ikke** meldes inn som avvik til sifra@fagskolendiakonova.no.

Eksempler på slike meldinger kan være hendelser som mobbing, trakassering, seksuell trakassering, vold, trusler, truende atferd, avvik som ikke følges opp mm. Slike saker skal enhetene sørge for blir håndtert i tråd med FDs retningslinjer for håndtering av varslingssaker.

Studenter og ansatte som er i tvil om hva de skal gjøre, hvordan varsle om slike hendelser eller trenger noen å snakke med, kan be om samtale med følgende som alle har taushetsplikt:

- Studenter: Tillitsvalgte, studentleder eller studentombudet
- Ansatte: Nærmeste leder, tillitsvalgte eller bedriftshelsetjenesten

Ansvar

Rektor

- har det overordnede ansvar for at FD har et fungerende system for melding og håndtering av avvik innen utdanning og læringsmiljø, overvåkning av evt. trender og rapportering. Rektor delegerer oppgaver videre ned i organisasjonen spesifisert nærmere nedenfor i denne retningslinjen.

Utdanningsfaglig ansvarlig

Utdanningsfaglig ansvarlig har ansvar for å

- gjøre FDs system, retningslinje og prosedyrer for melding, håndtering og oppfølging av avvik innen utdanning og læringsmiljø, kjent i organisasjonen.
- følge med på trender knyttet til avvik, samt identifisere og igangsette mulige sentrale korrigerende tiltak for videreutvikling av kvaliteten.
- rapportere statistikk over avvik knyttet til utdanning og læringsmiljø til Fag- og læringsmiljøutvalget og FDs styre.
- følge opp avvik og sørge for at forbedringer og nødvendige tiltak blir iverksatt «uten ugrunnet opphold» jf Forvaltningslovens § 11a. Håndtering består i å finne ut hva som har skjedd, hvorfor det skjedde og å sette inn tiltak for å forhindre at det skjer på nytt.

Meldingsansvarlig

Meldingsansvarlig er den ved skolen som har fått oppgaven med å være førstemottak av alle avviksmeldinger innen utdanning og læringsmiljø, og har ansvar for å

- vurdere om innholdet i alle innkomne avviksmeldinger kommer inn under definisjonen av avvik, om de inneholder sensitive personopplysninger eller gjelder alvorlige kritikkverdige forhold, samt å avgjøre videre behandling i tråd med prosedyre for *Melding, håndtering og oppfølging av avvik - utdanning og læringsmiljø* oversende meldinger til saksbehandler, eventuelt avvise meldingen med begrunnelse. Meldinger som gjelder, kritikkverdige forhold skal avvises med begrunnelse til melder og omregistreres i egen saksmappe i P360 som er unntatt offentlighet.
- samarbeide med andre enheter i FD i håndtering av avvik ved behov.

Behandler

Behandler er den som får oversendt meldinger fra meldingsansvarlig for lokal håndtering og oppfølging, med ansvar for å

- vurdere innholdet i tildelte meldinger og avgjøre videre behandling i tråd med prosedyre for *Melding, håndtering og oppfølging av avvik - utdanning og læringsmiljø*.
- kvalitetssikre saksbehandlingen, innhente nødvendige og eventuelt innhente supplerende opplysninger, og slik sørge for god dokumentasjon i P360 under saksmappen; Avviksmelding utdanning eller læringsmiljø + årstall
- sende på høringsrunde ved behov for intern diskusjon eller andre avklaringer
- følge opp gjennomføringen av de korrigerende tiltakene og å lukke avviket
- følge opp meldte avvik snarest mulig og innen rimelig tid (4 uker) jf. Forvaltningslovens bestemmelser § 11a. Dersom saken tar uforholdsmessig lang tid å behandle, skal behandler sende et foreløpig svar i saken.

Ansatte og studenter

Studenter og ansatte i FD kan melde inn avvik innen utdanning og læringsmiljø på sifra@fagskolendiakonova.no i tråd med prosedyre for *Melding, håndtering og oppfølging av avvik - utdanning og læringsmiljø*.

Før avvik kan meldes inn, må studenter og ansatte først ha forsøkt å gi sine innspill og tilbakemeldinger via de ordinære kanalene i FD. Dersom det ikke følges opp, kan melding om avvik innen utdanningskvalitet og læringsmiljø meldes inn. I de tilfeller at avvik ikke følges opp i tråd med Forvaltningslovens bestemmelser § 11a, kan ansatte og studenter melde inn varsel på sifra@fagskolendiakonova.no.