# Retningslinjer for direkte tilbakemelding, håndtering og oppfølging av avvik-utdanningskvalitet

Vedtatt av: Rektor ved Fagskolen Diakonova
Gyldig fra: 12.06.2025

## Formål

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

Studentene og deres vurderinger er en viktig del av arbeidet for å utvikle god utdanningskvalitet. I Fagskolen Diakonova kan studentene uttrykke sin mening og påvirke viktige saker gjennom formelle og uformelle kanaler:

- Direkte tilbakemeldinger. Studentene kan melde inn saker fortløpende til lærere og studieadministrasjonen. Kvalitetsrelaterte forhold følges opp og inngår i kvalitetsarbeidet.
- Studentevalueringer samler systematiske tilbakemeldinger fra studentene for bruk i kvalitetsutvikling.
- Klassetillitsvalgte og klasseråd sikrer kommunikasjon mellom studenter, lærere og administrasjon.
- Studentrådet samordner tilbakemeldinger og løfter saker til studentorganet, i tillegg til å velge studentrepresentanter i styrende organer.
- Studentorganet ivaretar studentenes interesser i saker som gjelder utdanning, velferd og rettigheter
- Læringsmiljøutvalgt er et samarbeidsorgan mellom studenter og ansatte for å utvikle og ivareta kvalitet og læringsmiljø.

Ansatte har direkte tilgang til andre interne kanaler for å ta opp saker om utdanningskvalitet på laveste nivå med nærmesteleder.

Dersom studenter og ansatte har forsøkt å gi tilbakemeldinger via de ordinære kanalene, uten at dette førte frem, kan de melde inn avvik via epost sifra@fagskolendiakonova.no

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 om at henvendelsen er mottatt og at det kan forventes svar innen fire uker. Dersom det ikke er mulig å gi et svar innen fire uker, skal varsler ha ny beskjed om forventet saksbehandlingstid.

Etter vurdering og avhengig av alvorlighet kan avvik få to utfall:

- Avvik blir håndtert med et strakstiltak
- Avvik og følgende tiltak blir satt i systemet i årlig handlingsplan om kvalitetsarbeid og forbedringsområder.

**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, og Fagskoletilsynsforskriften, og gjelder alle enheter, studiesteder, ansatte og studenter ved FD.

## Definisjon

**Avvik**

**Avvik i utdanningskvalitet** er et brudd på eller manglende oppfyllelse av fastsatte krav, retningslinjer eller forventninger knyttet til kvaliteten i utdanningen. Dette kan gjelde alt fra faglig innhold, undervisning, vurdering og læringsmiljø, til administrative rutiner og studentoppfølging.

Avvikene og forbedringsbehov drøftes i kvalitetsutvalget. Der presiseres prioriteringer på kvalitetsarbeid og dannes et mandat for å iverksette årlig handlingsplan for kvalitet. Oversikt over avvikene kan finnes i den årlige rapporten for kvalitetsarbeid.

## 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 ansvaret for at FD har et fungerende system for melding og håndtering av avvik innen utdanningskvalitet, samt for at tiltak er i tråd med skolens strategi og styrets retningslinjer.

**Prorektor:** Skal sikre at strategier og rutiner fungerer i det daglige, og at det er sammenheng mellom drift og kvalitet. Herunder å sikre at kvalitetsarbeidet og tiltakene etter avvik blir integrert i skolens drift.

**Kvalitetsansvarlig:** Skal koordinere innhenting og analyse av kvalitetsdata og sikre at avvikene settes i system gjennom årlig handlingsplan for kvalitetsarbeid. Kvalitetsansvarlig fungerer som saksbehandler av avviksmelding. Som saksbehandler skal kvalitetsansvarlig ha ansvar for:

- Vurdere innholdet i tildelte meldinger og avgjøre videre behandling i tråd med rutine for *Melding, håndtering og oppfølging av avvik - utdanningskvalitet*
- Innhente nødvendige opplysninger, og sørge for god dokumentasjon i saken
- Melde inn saken til kvalitetsutvalg 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.

**Lederstøtte:** Er meldingsansvarlig og har som oppgave å være førstemottak av alle avviksmeldinger. Som meldingsansvarlig har lederstøtte ansvar for:

- 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 rutine for *Melding, håndtering og oppfølging av avvik - utdanningskvalitet* 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.

**Kvalitetsutvalg:** Har ansvar for å

- Gjøre FDs system, retningslinje og rutine for melding, håndtering og oppfølging av avvik innen utdanningskvalitet, kjent i organisasjonen.
- Følge med på trender knyttet til avvik, samt identifisere og igangsette mulige sentrale korrigerende tiltak for videreutvikling av kvaliteten.
- 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.

**Ansatte og studenter:** Kan melde inn avvik innen utdanning og læringsmiljø på sifra@fagskolendiakonova.no i tråd med rutine for *Melding, håndtering og oppfølging av avvik - utdanningskvalitet.*

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 sendes 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.