




Foto: Kjartan Mæstad

Bedre avvikshåndtering

AKKREDITERINGSDAGEN
DESEMBER 2019

1

← → ↻ sjomatdata.hi.no/#search/Brosme

Hjelp aa English Sammenlikning 0 0

Sjømatdata

Sjømatdata er en database, hvor du kan søke etter og sammenlikne innholdet av uønskede stoffer og næringsstoffer i fisk og annen sjømat.

Brosme

Sjømat	Antall til sammenlikning 0	Stoff	Antall til sammenlikning 0
Villfisk	^		
Brosme filet	LEGG TIL		
Brosme lever	LEGG TIL		

2

1



3



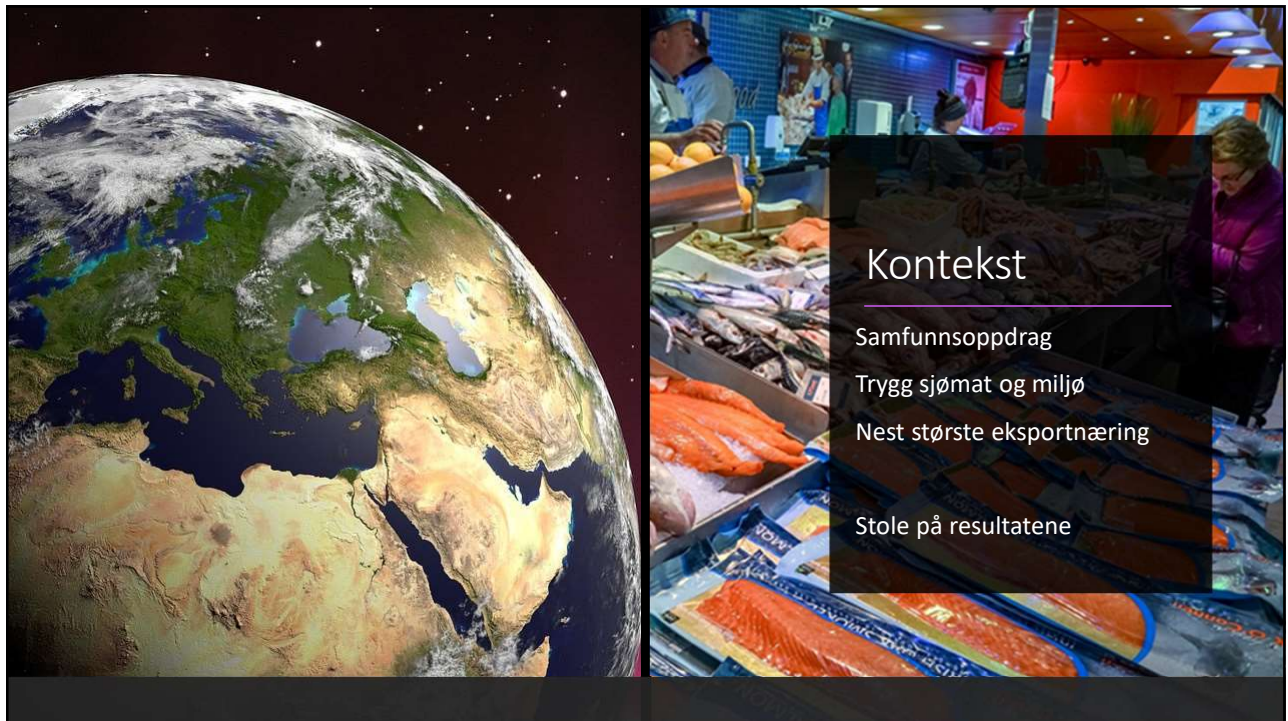
Avvikssystem

- Bygge god avvikskultur
- Kontekst
- Begreper
- Bruk av statistikk- kategorisering
- Ledelsesforankring

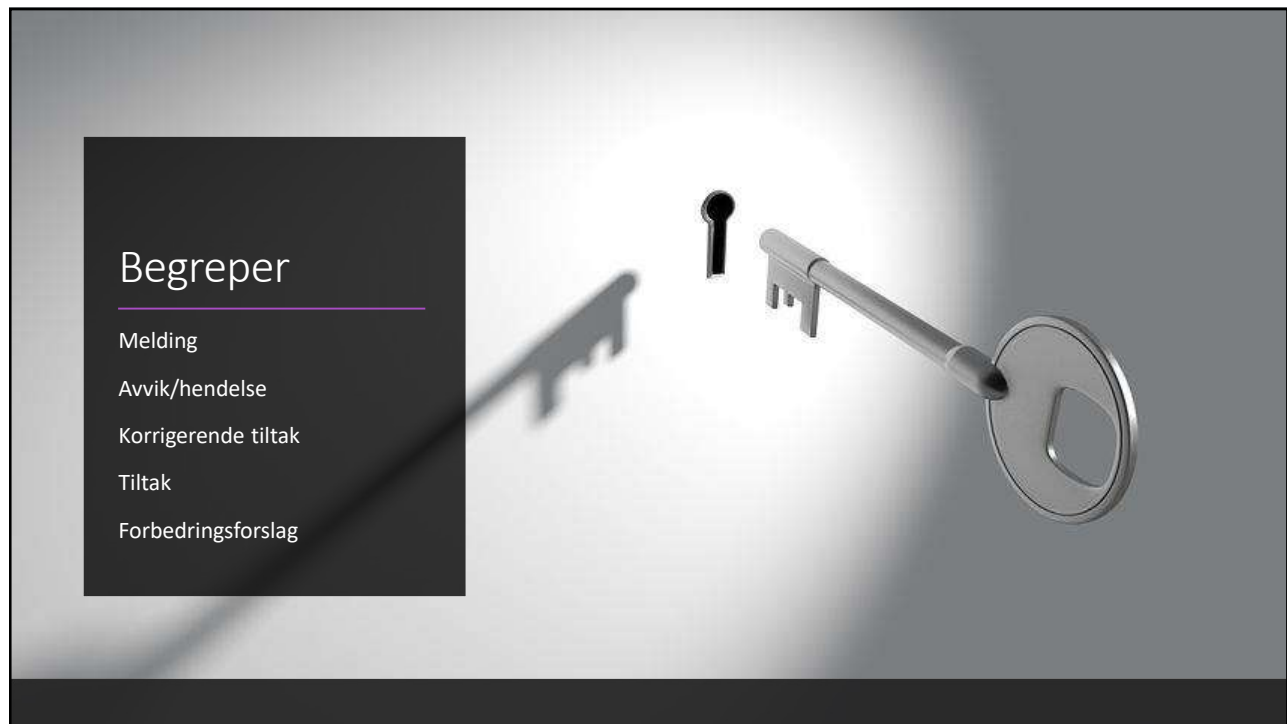
4



5




6





7

Beskrivelse *

< Hva skjedde? >

 Bruker

 Saksbehandler

 Ledelse

8

Melde avvik og bruk av statistikk









9

Kvalitetsportalen DEMO AVVIK

Forside Behandle melding **Ny melding** Nylig endrede dokumenter Lover

Q. Søk...

 <p>Laboratorier</p> <p>Avvik</p> <p>Forbedringsforslag</p>	 <p>Akvakultur, felt og teknisk</p> <p>Avvik</p> <p>Forbedringsforslag</p>	 <p>HMS</p> <p>Avvik</p> <p>Forbedringsforslag</p>
 <p>Informasjonsikkerhet, IT og personvern</p> <p>Avvik</p> <p>Forbedringsforslag</p>	 <p>FoU</p> <p>Avvik</p> <p>Forbedringsforslag</p>	 <p>Øvrig</p> <p>Avvik</p> <p>Forbedringsforslag</p>

10

5

Avvik AVK-2019/0261

Avdeling: Kjemi og fremmedstoff lab
Saksbehandler: Engelstad, Karin
Dato registrert: 01.12.2019

Prioritet: Ikke valgt

Saken gjelder: Ikke tilstatt internstandard i serie 2427

Melding Kategorisering Kostnader Arsaksanalyse Saksbehandling Konklusjon

Journalnummer: 2018-1

Melder navn: Engelstad, Karin
Melder e-post: Karin.Engelstad@ntnu.no

Frist for behandling: 15.12.2019

Klagernummer:
Kunde:
Kontaktperson kunde:
Telefon nr.:

Beskrivelse: Det ble under integrering av resultater oppdaget at kontrollprøvene ikke var tilstatt internstandard og hele serien måtte forkastes.

Arsak: Analytiker ble forstyrret i arbeidet og pipettefeil fra feil flaske

Konsekvens: Kan ikke kvantifisere resultatene

11

Avvik AVK-2019/0261

Avdeling: Kjemi og fremmedstoff lab
Saksbehandler: Engelstad, Karin
Dato registrert: 01.12.2019

Prioritet: Høy

Saken gjelder: Manglende internstandard i 30 prøver prosjekt 4504

Melding Kategorisering Kostnader Arsaksanalyse Saksbehandling Konklusjon

Felt

Avviket gjelder

- kjemikalier
- Manglende etiketter

Prosjekt

- Reanalyse

Melding eksternt

Oppfølging internt

Avviket gjelder

- Adgangskontroll
- Analysebevis
- Analyse ikke levert i tide
- Datafeil
- Dyrveiføll
- Dokumentstyring
- Dårlige rutiner
- Elektronisk kvalitets håndbok
- Fellesgjerning i LIMS
- Feilskjelt akkreditering
- Informasjonssøket
- IT
- Kjemikalier
- Kontaminering av prøve
- Kontrakter
- Kvalitetskontroll
- Kundeklage
- LIMS generelt
- Manglende dokumentasjon
- Manglende prosedyre
- Målodder
- Målodderarbeider
- Miljøforhold
- Nøddelid utstyr
- Nye rutiner
- oppgradering av software
- Optimering
- Prøveopparbeiding
- Rapporter
- Reanalyse
- Renhold
- Ringtest
- Rutine ikke fulgt
- Sikkerhet
- Sportarhet
- Temperatur
- Tidspres

12

Avvik AVK-2019/0261

Saken gjelder: Manglende internstandard i 30 prøver prosjekt 4504

Avdeling: Kjemisk og fremmedstoff lab

Saksbehandler: Engelstad, Karin

Dato registrert: 01.12.2019

Prioritet: Høy

Melding Kategorisering Kostnader **Årsaksanalyse** Saksbehandling Konklusjon

Felt

Avvikst gjelder

- Prosjekt
- Prosedyrer

Oppfølging orientert

Prosjekt

- Revisjoner
 - Ettekin revisjon
 - Internkontroll revisjon
 - IT revisjon
 - Målede revisjon
 - DR revisjoner
 - Revisjon av kvalitetsleder
 - Revisjon av kvalitetsstyringsplanen
 - Verktøil revisjoner
 - Målede revisjoner
- Daglig drift laboratorier
 - Daglig drift generelt
 - Daglig drift Avtrevoll
 - Daglig drift Fløringan
 - Daglig drift Kjøp og fremmedstoff
 - Daglig drift Merå
 - Daglig drift Mikrobiologi
 - Daglig drift Samlingsskuff
 - Daglig drift Prøvemottak og forberedelse
 - Daglig drift Spesiallabor
 - Daglig drift Sjøorganisk kjemi
 - Helsestøtte
 - Ringstøtte
 - Dokumenter laboratorier
- Revisjoner
 - Medisinske
 - Bekreftelse for medisinering
 - Intellektuelle
 - Vedlikehold
 - Daglig drift Dragenstat
- Ledelses gjennomgang
 - Ledelses gjennomgang
- LIMS
 - Basiss it av LIMS
 - LIMS
 - Endringsskjema LIMS
 - Spesifikasjoner
- Kontakter
 - Møtelyst
 - Høyer
 - Konkurranser
- Arrest
 - Arrest og stoff som trenger oppfølging
 - Arrest og myndigheter
 - Prosedyrer
 - Trakk og avvik i 30 prøver
 - Kvalitetsleder (KSL)
- Statistikk
 - IT
 - Arbeid
- Humane Studier
 - Humane studier

13

Avvik AVK-2019/0261

Saken gjelder: Manglende internstandard i 30 prøver prosjekt 4504

Avdeling: Kjemisk og fremmedstoff lab

Saksbehandler: Engelstad, Karin

Dato registrert: 01.12.2019

Prioritet: Høy

Melding Kategorisering Kostnader **Årsaksanalyse** Saksbehandling Konklusjon

Felt

Årsaksanalyse (MTO)

- M3 - Prosedyrebrudd

Årsaksanalyse (MTO)

- Menneske
 - M1 - Feil i arbeidsutførelse
 - M2 - Kommunikasjonssvikt
 - M3 - Prosedyrebrudd
- Teknologi
 - T1 - Feil bruk av utstyr
 - T2 - Feil eller mangel på utstyr/materiell/verktøy
 - T3 - Kjemikalier
- Organisasjon
 - O1 - Mangelfull kompetanse
 - O2 - Prosedyrekvalitet/eksistens
 - O3 - Utilstrekkelig planlegging
 - O4 - Systemendring
 - O5 - Mangelfullt vedlikehold
 - O6 - Ressursmangel
 - O7 - Ledelsesforankring
- Ukjent
 - Ukjent

Merknader

14



15



Oppsummering

- Bruk tid på opplæring både i selve systemet men og hvorfor vi skriver avvik. Kan kreve en kulturendring
- Lag et felles stammespråk
- Legg innsats i kategorisering
- Bruk statistikk som et strategisk verktøy spesielt i ledelsens gjennomgang
- Ledelsen må se nytten av god avvikshåndtering og være ambassadører for systemet

16

