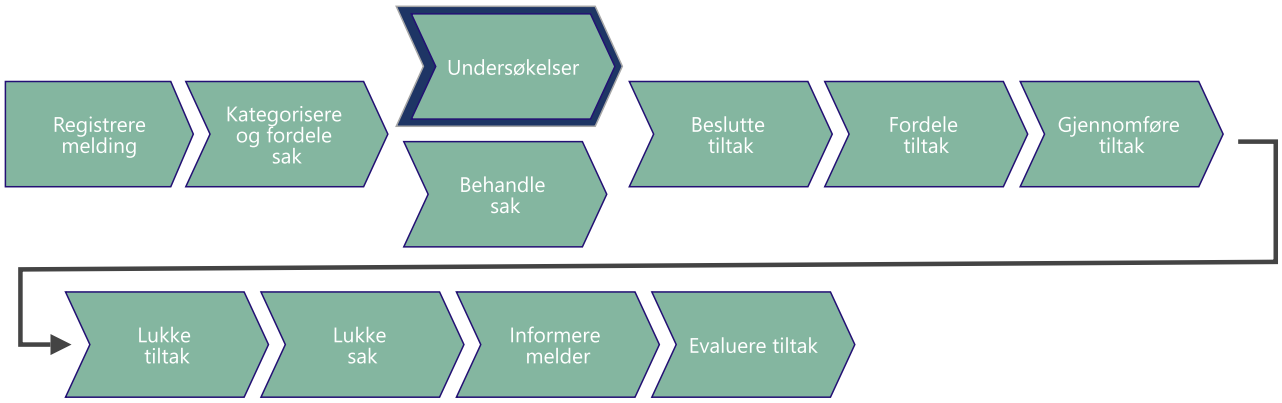

Forbedring og avvikshåndtering

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 6.2.2024 | Publisert versjon: 3

Hensikt:

1. Sikre at hendelser, nestenhendelser, avvik, observasjoner, forbedringsforslag samt positive tilbakemeldinger følges opp i NND på en slik måte at etaten tar lærdom av disse for å forhindre uønskede hendelser.
2. Sikre at søknader om fravik behandles systematisk og at etaten tar lærdom av disse.
3. Sikre at etaten enkelt kan ta frem indikatorer som viser status på forbedringsarbeidet.
4. Sikre at etaten tar vare på egne erfaringer og erfaringer fra eksterne organisasjoner på en slik måte at de enkelt kan deles og understøtte erfaringslæring, f.eks. som del av kampanjer og ved å bidra til treningsmateriale.

Omfang:
Prosess for forbedring og avvikshåndtering skal gjennomføres:

- Når uhell og ulykker har inntruffet
- Når det oppstår avvik fra krav
- Når forhold som truer, eller potensielt kan true, sikkerheten identifiseres
- Når NND mottar klager fra kunder
- Tiltak fra revisjonsrapporter, risikoanalyser, etc.
- Når alle typer forbedringsmuligheter identifiseres
- Når erfaringer (*lessons learned*) fra eksterne aktører som kan være nyttige for NND fanges opp. F.eks. erfaringer fra IAEA og NSM.
- Når NND får positive tilbakemeldinger, f.eks. fra interessenter eller myndigheter (*Good Practices*)
- Når det skal søkes om fravik

Inngang:
Det har oppstått behov for å registrere en melding i Better.

Resultat:
Melder er informert om at saken er lukket og etterkontroll er gjennomført, ved behov.

Roller og rollenes ansvar i prosessen:

Utførende roller i prosessen	*Rollens oppgaveansvar/myndighet i denne prosessen*
Melder	Melder er betegnelsen på person som legger inn en melding i Better. Alle som arbeider for NND har tilgang til Better. Personer som ikke har tilgang til Better og ønsker å legge inn en melding (f.eks. en besøkende), kan registrere en melding på skjemaet Registrering av melding i Better og levere skjemaet til sin kontaktperson på IFE.
Saksbehandler	Saksbehandler er medarbeideren som har fått delegert oppgaven med å behandle en sak.
Stedfortreder	Stedfortreder har tilsvarende rettigheter i saken som saksbehandler. En sak får ikke automatisk en stedfortreder. Saksbehandler må aktivt legge en stedfortreder ved behov.
Sakseier	Sakseier er typisk sektordirektør for den organisatoriske enheten saken er tagget på. Navnet på sakseier står oppført i feltet Eskalering. Sakseier vil få en melding når en sak ikke er løst innen sin tidsfrist.
Tiltaksansvarlig	Tiltaksansvarlig er medarbeideren som har blitt delegert oppgaven med å behandle et tiltak. Tiltaksansvarliges oppgave er å planlegge og utføre tiltaket, og å lukke tiltaket i Better.
Risikokomiteen	NNDs Risikokomite.
Ansvarlig for etterkontroll	En medarbeider som har ansvar for å kontrollere at tiltak fungerer som forventet etter en gitt tidsperiode.

Eksterne krav/føringer til prosessen:

Kravdokument (lovverk, standarder o.l.)	*Kapittel, paragraf*
Internkontrollforskriften	§5 punktene 3, 6 og 7.
Virksomhetsikkerhetsforskriften	§ 8, bokstav d
Konsesjonskrav 7.1	Følgende del av konsesjonskrav 7.1: «Innehaveren skal ha en prosedyre for […] registrering, undersøkelser og rapportering av uønskede hendelser som forekommer på anlegget.»
ISO 9001:2015	avsnitt 8.7.1. samt kapittel 10.
ISO-14001	kapittel 10
IAEA SF-1	Avsnittene 3.16 og 3.17.
IAEA GSR Part 2	Avsnittene 1.5 (b), 6.7
IAEA GSR Part 6	krav 10, 7.5
IAEA SSG-50	General 2.4, bokstavene (a), (b), (c), (f) og (i).
SSR-2/2 (Rev. 1)	krav 24
IAEA SSR-3 krav 88	Avsnittene 7.126-7.128.

Virksomhetskrav:

Kravdokument	***Kapittel, paragraf***
Ledelsens forpliktelse	Følgende setning: «NND skaper en god sikkerhetskultur ved å motivere til rapportering av hendelser. NND skal ha systemer for læring og kontinuerlig forbedring basert på innrapporterte hendelser […]»
NNDs Sikkerhetspolitikk	Følgende setning: «Det skal legges til rette for en sikkerhetskultur der alle føler trygghet for å rapportere avvik, hendelser og forbedringsforslag slik at vi lærer av disse».

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Instruks

Instruks for tildeling av roller i prosess forbedring og avvikshåndtering

Kategorisering av hendelser og nesten hendelser

Veiledning

Brukerveiledning - Betters rapportgenerator

Brukerveiledning - Kategorisering og fordeling av saker

Brukerveiledning - Saksbehandling

Brukerveiledning for registrering av melding i Better

Øvrig

Velge sak i Better eller IT brukerstøtte

Maler

Mal

Papirskjema for registrering av melding

Sjekkliste

Brukerveiledning - Beslutte tiltak

Brukerveiledning - Evaluere tiltak

Brukerveiledning - Gjennomføre og lukke tiltak

Brukerveiledning - Lukke sak og informere Melder

Registrere melding

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 5.2.2024 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Det har oppstått behov for å registrere en melding i Better.

Omfang/Aktiviteter:

Melder beskriver sakens innhold. Hvis saken omhandler en hendelse, en nestenhendelse eller en observasjon dokumenteres tidspunktet og hendelsessted, før Melder angir hvor opplysningene som legger til grunn for saksbeskrivelsen kommer fra. Hvis personen som registrerer en melding gjør dette på vegne av en annen person, f.eks. ut fra et utfylt registreringsskjema på papir, angis navn på den opprinnelige Melder samt selskapet denne arbeider for. . Melder angir hvilken organisatorisk enhet i NND som skal behandler saken og legger ved eventuelle vedlegg til meldingen.

Resultat:

En melding er registrert i Better.

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Veiledning

Brukerveiledning for registrering av melding i Better

Øvrig

Velge sak i Better eller IT brukerstøtte

Maler

Mal

Papirskjema for registrering av melding

Kategorisere og fordele sak

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 5.2.2024 | Publisert versjon: 2

Inngang:

En melding er registrert i Better.

Omfang/Aktiviteter:

Saksbehandler mottar og leser saken. Hvis saksbehandler vurderer at saken skal behandles av en annen medarbeider, videresender saksbehandler saken til denne, som dermed får rollen som saksbehandler.

Saksbehandler sikrer at den valgte sakstypen er korrekt og at den valgte organisatoriske enheten er identisk med enheten der saksbehandleren jobber. Hvis saken inneholder sensitiv informasjon, i.e. informasjon som ikke er egnet for å bli delt med alle som har tilgang til Better, sikrer saksbehandler at teksten forblir kryptert. Vedlegg som inneholder sensitiv informasjon slettes fra Better. Saksbehandler vurderer om saken innebærer behov for handlinger overfor myndighetene, og kategoriserer saken, hvis dette er tilfelle. Hvis saken faller i kategori 1, 2 eller 3 avgjøres det i samarbeid med sakseier om saken skal gå til Prosess for undersøkelser, alternativt behandles saken i sin helhet innen rammene av prosess for Forbedring og avvikshåndtering. Hvis saken knytter seg til et prosjekt, legger saksbehandler avslutningsvis inn nummeret på prosjektet.

Resultat:

En sak er kategorisert og fordelt.

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Instruks

Instruks for tildeling av roller i prosess forbedring og avvikshåndtering

Kategorisering av hendelser og nesten hendelser

Veiledning

Brukerveiledning - Kategorisering og fordeling av saker

Undersøkelser

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 7.11.2022 | Publisert versjon: 1

Dersom hendelsen er av en slik karakter at den må undersøkes, skal prosess for undersøkelser gjennomføres.

Linker

Prosess - Undersøkelser

Behandle sak

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 5.2.2024 | Publisert versjon: 1

Inngang:

En sak er kategorisert og fordelt.

Omfang/Aktiviteter:

Saksbehandlingen skjer ut fra hvilken sakstype som er registrert. Saker av typen hendelse og nestenhendelse/observasjon behandles ut fra en gradert tilnærming. Årsaker og konsekvenser kartlegges og dokumenteres i Better. Analysen som legges til grunn for kartleggingen kan være utarbeidet innen rammene av *Prosess for Forbedring og avvikshåndtering* eller *Prosess for Undersøkelser*. Saker av typen forbedringsforslag, positiv tilbakemelding og fraviksøknad behandles alltid gjennom *Prosess for Forbedring og avvikshåndtering.* I disse sakstypene vurderer saksbehandler innholdet i sakene. I tilfelle fraviksøknad innebærer dette en risikovurdering som resulterer i at fraviket det er søkt om godkjennes eller avslås. I samtlige sakstyper identifiserer saksbehandler ved behov opp forslag til tiltak som skal bidra til sikkerheten i NND og/eller til det kontinuerlige forbedringsarbeid.

Resultat:

Behandlingen av saken er ferdig, og det har blitt foreslått tiltak.

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Veiledning

Brukerveiledning - Saksbehandling

Beslutte tiltak

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 5.2.2024 | Publisert versjon: 2

Inngang:

Behandlingen av saken er ferdig, og det har blitt foreslått tiltak.

Omfang/Aktiviteter:

Et tiltak må godkjennes av en person med tilstrekkelig myndighet før det kan gjennomføres. Når et tiltak er forslått, vurderer saksbehandler om hen har myndighet til å beslutte at tiltaket skal gjennomføres. Hvis dette er tilfelle, kan saksbehandler godkjenne tiltaket. Hvis dette ikke er tilfelle, løftes beslutningen opp til nærmeste leder, etc. Hvis sektordirektør vurderer at hen ikke har tilstrekkelig myndighet til å beslutte tiltaket, løftes beslutningen inn i Risikokomiteen. I tilfeller der andre enn saksbehandler beslutter at tiltaket skal gjennomføres, informerer beslutningstaker saksbehandler om beslutningen. Før et tiltak besluttes må beslutningstaker forsikre seg om at det ikke allerede er besluttet at et tilsvarende tiltak skal gjennomføres.

Hvis et tiltak ikke godkjennes, gå til *Behandle sak*.

Resultat:

Det har blitt truffet beslutning om tiltak som skal gjennomføres.

Maler

Sjekkliste

Brukerveiledning - Beslutte tiltak

Fordele tiltak

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 12.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:
Det har blitt truffet beslutning om tiltak som skal gjennomføres.

Omfang/Aktiviteter:
Saksbehandler fordeler tiltak til tiltaksansvarlig. Tiltaksansvarlig vil få en automatisk e-post varsling om dette.

Resultat:
Tiltak er fordelt til tiltaksansvarlig.

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Instruks

Instruks for tildeling av roller i prosess forbedring og avvikshåndtering

Gjennomføre tiltak

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 12.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:
Tiltak er fordelt av saksbehandler til tiltaksansvarlig.

Omfang/Aktiviteter:
Tiltaksansvarlig er ansvarlig for at tiltaket utføres som beskrevet.

Resultat:
Tiltak er gjennomført.

Maler

Sjekkliste

Brukerveiledning - Gjennomføre og lukke tiltak

Lukke tiltak

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 12.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:
Tiltak er gjennomført.

Omfang/Aktiviteter:
Tiltaksansvarlig lukker tiltak i Better.

Resultat:
Tiltak er lukket.

Maler

Sjekkliste

Brukerveiledning - Gjennomføre og lukke tiltak

Lukke sak

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 5.2.2024 | Publisert versjon: 2

Inngang:

Alle tiltak i saken er lukket.

Omfang/Aktiviteter:

Når alle tiltak i en sak er lukket, gjennomfører saksbehandler en helhetsvurdering av saken. Hvis saksbehandler vurderer at saken *ikke* er løst på en tilfredsstillende måte, kan saksbehandler foreslå nye tiltak.

Når saksbehandler vurderer at saken *er* løst på en tilfredsstillende måte, lukker saksbehandler saken. Lukking av en sak innebærer at saksbehandler vurderer og ved behov setter opp etterkontroll av et eller flere av tiltakene som har blitt gjennomført. Dette skal avklare om et tiltak har den forventede effekten. Hvis det settes opp etterkontroll vil ansvarlig for etterkontroll automatisk motta en melding om å gjennomføre etterkontrollen. Før saken lukkes, må saksbehandler vurdere nytteverdien av saksbehandlingen.

Resultat:

Saken er lukket

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Instruks

Instruks for tildeling av roller i prosess forbedring og avvikshåndtering

Maler

Sjekkliste

Brukerveiledning - Lukke sak og informere Melder

Informere melder

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 5.2.2024 | Publisert versjon: 2

Inngang:

En sak er lukket.

Omfang/Aktiviteter:

Når en sak blir lukket sender Better automatisk en e-post til Melder om at saken er ferdigbehandlet og lukket. Hvis meldingen er lagt inn av en annen person enn Melder – f.eks. fordi Melder i utgangspunktet har registrert meldingen på et papirskjema – er det mottakeren av e-posten som er ansvarlig for å sikre at den opprinnelige Melder får tilbakemeldingen.

Resultat:

Melder er informert om at saken er lukket.

Maler

Sjekkliste

Brukerveiledning - Lukke sak og informere Melder

Evaluere tiltak

Prosesseier: Ann Britt Skjerve (NND) | Godkjent av: Nina Ramberg | Godkjent dato: 5.2.2024 | Publisert versjon: 1

Inngang:
Det er behov for etterkontroll av et tiltak, som har blitt etablert i sammenheng med behandling av en sak i Better.

Omfang/Aktiviteter:
Etterkontrollen blir gjennomført av Ansvarlig for etterkontroll. Når kontrollen er avsluttet rapporterer Ansvarlig for etterkontroll resultatet av etterkontrollen i Better.
Saksbehandler evaluerer effekten av tiltaket: Hvis etterkontrollen viser at tiltaket ikke er tilfredsstillende kan saken gjenåpnes eller en ny sak kan opprettes.

Resultat:
Effekten av tiltaket er vurdert.

Maler

Sjekkliste

Brukerveiledning - Evaluere tiltak