

Avviksoppfølging

- utfordringer og erfaringer fra et tilsynsperspektiv
- fagdirektør revisjon, Sjur Sæteren



Statens **jernbanetilsyn**

jernbane • taubane • park og tivoli

Avviksoppfølging

– utfordringer og erfaringer fra et tilsynsperspektiv

v/ Sjur Sæteren,
fagdirektør revisjon, Statens jernbanetilsyn

- Tilsynsresultater 2014
 - Konkrete funn
 - Refleksjoner over årsaker til avvikene

- Sjekkliste for avviksoppfølging
 - Årsaksfastsettelse
 - Tiltaksfastsettelse
 - Evaluering av effekt

Tilsynsresultater 2014 (jf. www.sjt.no)

- Gjennomgående tilfredsstillende systemer og praksis for å utføre revisjoner og registrere UH
- Ubalanse mellom innsats for å *avdekke* avvik/uh og innsats for *oppfølging*.
- Mangelfull oppfølging:
 - *bestemmelser* om årsaksfastsettelse for avvik
 - *utførelse av årsaksfastsettelse* for avvik (og delvis UH)
 - I svært liten grad etablert både bestemmelser og praksis for evaluering av effekt

Tilsynsresultater 2014 – refleksjoner om årsaker

➤ Prioriteringsutfordringer

- *datainnsamling / oppfølging*
- *alvorlighetsgrad*

Jf. overvåkingsforskriften: krever prioritering av uakseptable avvik

➤ Mangelfull brukerinvolvering

➤ Organisering av avviksoppfølging

Sjekkliste – avviksoppfølging

- Basert på tilsynserfaringer/oppfølging av pålegg
- Sjekkliste som støtte under revisjoner
- 17 spørsmål

Sjekkliste – Avviksoppfølging (årsaksfastsettelse)

1. Er årsaken(e) klarlagt på et hensiktsmessig nivå?

«5-Hvorfor»-metoden

Eksempel: Avvik: Lokomotivets dragkrok er overbelastet

1 Hvorfor?

- For mange/tunge vogner i toget i forhold til stigning på trase

2 Hvorfor?

- Prosedyrer for å sette sammen og laste tog følges ikke

3 Hvorfor?

- Prosedyrene er uhensiktsmessige og ikke dekkende

4 Hvorfor?

- Konsulenten som laget prosedyrene hadde ikke tilstrekkelig kompetanse

5 Hvorfor?

- Økonomiansvarlig leide inn konsulent uten å sikre faglig kvalitetssikring

6 Hvorfor.....

Sjekkliste – Avviksoppfølging (årsaksfastsettelse)

2. Har relevant personell medvirket til årsaksfastsettelsen?

3. Hvilken prioritet har tiltaksgjennomføringen?

- Hvor stor betydning har avviket sikkerhetsmessig?
- Hvor mye ressurser krever lukking?
- Handlingsplan for «uakseptable avvik»
Overvåkingforskriften (vedl. pkt 4.1)

*Stor sikkerhetsmessig betydning + stor ressursbruk
= god kvalitetssikring*

Sjekkliste – Avviksoppfølging (tiltaksfastsettelse)

4. Er det samsvar mellom årsak og tiltak?

Sjekkliste – Avviksoppfølging (tiltaksfastsettelse)

5. Er det etablert tiltak som både:

- **korrigerer det konkrete avviket og**
- **hindrer gjentakelse (korrigerende tiltak)?**

Ofte: *Enten at det etableres tiltak for å hindre at avvik oppstår igjen, eller at avvik korrigeres*

Eksempel, dragkroker:

- *Bare bytte kroker med skader*
- *Bare endre kompetansekrav til konsulenter så prosedyrer blir bedre*

Sjekkliste – Avviksoppfølging (tiltaksfastsettelse)

6 . Bør tiltaket gjennomføres i andre enheter eller prosesser enn der avviket ble oppdaget?

Det mangler ofte en systematikk for å formidle informasjon utover i organisasjonen som sikrer læring og gjennomføring av tiltak i hele virksomheten.

Sjekkliste – Avviksoppfølging (tiltaksfastsettelse)

7. Har relevant personell medvirket til tiltaksfastsettelsen?

- Hvis andre fastsetter tiltak enn de som har definert årsak:
Er det sikret forståelse for avvik/årsak?

Sjekkliste – Avviksoppfølging (tiltaksfastsettelse)

8. Er tidsfristen realistisk ?

- Ikke lev i nuet!
- Hvem skal gjøre jobben? Hvem skal medvirke?
- Oppstår ressurskonflikter? (Jf. overvåkingsforskriften)

Vår erfaring: Manglende ressurs-realisme!

Sjekkliste – Avviksoppfølging (tiltaksfastsettelse)

9.Hvis langvarig tiltak:

- Er det definert milepæler med indikatorer som lett kan etterprøves? (Jf. overvåkingsforskriften vedl. 1 pkt. 2.4.a)?
- Er det behov for kompenserende tiltak?

10. Hva er forventet resultat av tiltaket?

(Jf. overvåkingsforskriften)

- Å definere forventet resultat vil være nyttig:
 - For å få et godt beslutningsgrunnlag før tiltaket iverksettes
 - Som underlag for å evaluere tiltaket.

- Hva forventer brukerne seg av tiltaket?

Sjekkliste – Avviksoppfølging (tiltaksfastsettelse)

11. Er det definert tydelig ansvar for å evaluere effekt av tiltaket?

(Jf. overvåkingsforskriften vedl. 1 pkt. 4.2.e)

Sjekkliste – Avviksoppfølging (evaluering av effekt)

12. Sier evalueringen noe vettugt om virkningen av tiltaket?

"Ledelsen konkluderer med at tiltaket er gjennomført på en kostnadseffektiv måte og er godt mottatt av fagforeningen"

13. Er det valgt hensiktsmessig evalueringsmetode?

Metode-eksempler:

- **intern revisjon for å undersøke etterlevelse**
men: et dårlig tiltak kan være godt etterlevd!
- **samtale/møte med berørt personell**
- **statistisk måling**
f eks reduksjon i skader på kontroll av drag-kroker
- **ledelsens gjennomgåelse**
euegnet hvis operativt personell har erfaringene med tiltaket

Sjekkliste – Avviksoppfølging (evaluering av effekt)

14. Er relevant personell involvert i evalueringen?

For eksempel brukere av en valgt løsning

Sjekkliste – Avviksoppfølging (evaluering av effekt)

15. Er tiltak gjennomført som beskrevet og iht. tidsplan?

(Jf. overvåkingsforskriften vedl. 1 pkt. 6.2.a)

Sjekkliste – Avviksoppfølging (evaluering av effekt)

16. Er forventede resultater oppnådd?

(Jf. overvåkingsforskriften vedl. 1 pkt.6.2 b)

17. Er det skjedd endringer som tilsier ny vurdering av tiltak? (Jf. overvåkingsforskriften vedl. 1 pkt.6.2 c og d)

Hvis endret:

- *Er fremtidige avvik fremdeles forebygget?*
- *Er ønsket resultat likevel oppnådd?*

Spørsmål ?