

**Prosjektoppgave:**  
HMS Verneingeniørskolen,  
Kiwa Kompetanse

*Underrapportering  
av avvik*

Madina Eriksen  
30.09.2022

<b>Studentens navn:</b>	<b>Madina Eriksen</b>
<b>Linje og studieretning</b>	<b>HMS Verneingeniørskolen</b>
<b>Oppgavens tittel</b>	<b>Underrapportering av avvik</b>
<b>Problemstilling</b>	<b>Hva kan være årsaker til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapporteringer er tydelig kommunisert og tilrettelagt?</b>
<b>Dato for innlevering</b>	<b>30.09.2022</b>
<b>Antall sider</b>	<b>20 sider</b>
<b>Antall vedlegg</b>	<b>6</b>
<b>Faglig veileder</b>	<b>Rolf Paulsen, Ringvoll Bedriftshelsetjenesten</b>
<b>Prosess veileder</b>	<b>Lisbeth Aamodt, Kiwa Kompetanse</b>

## Sammendrag

Tema i denne prosjektoppgaven omhandler avvik og underrapportering av avvik i en bedrift.

Etter en lang periode med positiv og økende trend for rapportering, ble det observert flere underrapporteringer og konstatert med nedgang i antall rapporteringer fra ansatte. Dette vekket min interesse i å undersøke denne trenden nærmere og satt et mål om å identifisere bakenforliggende årsaker til underrapportering av avvik. Følgende problemstilling ble valgt:

- *Hva kan være årsaker til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapporteringer er tydelig kommunisert og tilrettelagt?*

Spørreundersøkelser og intervjuer har hjulpet med å undersøke hvilke årsaker som har ført til underrapportering i bedriften. Undersøkelser viser at ansatte har forståelse for hva avvik er, hvorfor vi rapporterer og hvem som har ansvar for å rapportere. Under intervjuer har det kommet flere forslag fra ansatte som kan bidra til at ansatte rapporterer mer.

Opplæring, oppfølging og tilbakemeldinger på avvik er en del av HMS systemet og det kommer fram i undersøkelsen at den enkeltes oppfatning av disse punktene varierer. Det blir gitt lik opplæring til alle ansatte og alle har samme alternativer for hvordan de kan rapportere inn avvik. Resultatene viser derimot at de ansatte oppfatter informasjonen og alternativene til rapportering ulikt. Den ansattes oppfattelse av informasjon og opplæring i samspill med mulighet for negative reaksjoner bidrar til å skape en kultur for underrapportering. Noe mangel på tilbakemeldinger til rapporterende personer og fysisk avstand til avviksskjema bidrar også til dette. Et samspill av disse faktorer bidrar til underrapportering av avvik. Ledelsen spiller en sentral rolle for å påvirke og forbedre rapporteringskultur. Det kan bli utfordrende å endre kultur, men fullt mulig å påvirke. Ved ledelsens involvering med kontinuerlige forbedringsprosesser, kan god HMS-kultur skapes, slik at ansatte identifiserer seg med en felles HMS-kultur.

## **Forord**

Prosjektoppgaven er min avsluttende modul ved Kiwas HMS Verneingeniørskolen. Det har vært en lærerikt reise og jeg vil takke min faglig veileder for faglig støtte og god hjelp. Takk til mine kollegaer som har hjulpet meg med å besvare spørreundersøkelser og stilt opp på intervju. Takk til min venninne for hjelp og oppmuntring.

# Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	1
1.1	Bakgrunn .....	1
1.2	Problemstilling.....	2
1.3	Mål.....	2
1.4	Avgrensing.....	2
2	Teori .....	2
2.1	Systematisk HMS-arbeid og kontinuerlig forbedring .....	2
2.2	Oppbygging og formål med avvikssystem .....	3
2.3	Arbeidsgivers ansvar .....	5
2.4	Organisasjonskultur og rapportering .....	6
2.4.1	Kultur i en organisasjon .....	6
2.4.2	Nøkkel til god HMS-kultur .....	7
2.4.3	Underrapportering og påvirkning av HMS-kultur .....	7
3	Metode.....	8
3.1	Valg av metode .....	8
3.1.1	Spørreundersøkelser .....	9
3.1.2	Intervju .....	10
3.2	Metodekritikk og feilkilder - Generelt.....	11
3.2.1	Metodekritikk og feilkilder - Spørreskjema .....	11
3.2.2	Metodekritikk og feilkilder - Intervju .....	11
4	Resultater og diskusjon .....	12
4.1	Opplæring og forståelse.....	12
4.1.1	Drøfting .....	13
4.2	Ansvar og medvirkning .....	15
4.2.1	Drøfting .....	16
4.3	Rapporteringskultur .....	16
4.3.1	Drøfting .....	18
5	Konklusjon .....	19
5.1	Forslag til tiltak.....	19
	Litteraturliste .....	21
	Vedlegg.....	23

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Mekanisk Service Halden AS er en industribedrift som ble etablert i 1987 og vært under utvikling siden da. Utviklingen innebærer antall ansatte, faglig kunnskap, utvidelse av lokaler, teknologi, systemer for kvalitet og helse, miljø og sikkerhet, heretter HMS. Bedriften er sertifisert etter ISO 9001:2015 som omhandler kvalitetsledelse og NS-EN 1090-2 EXC-2 som omhandler tekniske krav på stålkonstruksjoner og CE-merking.

Bedriften har 48 ansatte og skiller mellom fire avdelinger, som er plassert på samme adresse. Avdelinger er fordelt som følgende: maskineringsavdeling, sveiseavdeling, serviceavdeling og administrasjon.

Etter gjennomgang av bedriftens system for rapportering, i 2018, har ledelsen foretatt vurdering og konkludert med at rapporteringsgrad av avvik, observasjoner og forbedringsforslag var svært lav. Årsaksetterforskningen viste at mangelfull opplæring og oppfølging var årsaken til dette.

Tiltak ble iverksatt for å øke graden av rapportering. Ukentlig ble det gjennomført kvalitets- og HMS runder, heretter KHMS runder, i bedriften. Informasjon som omhandlet avvik, ble kommunisert ut til avdelinger og hengt en oppsummering inkludert tiltak på en oppslagstavle.

En gang i uka ble samtlige personer valgt ut til å gjennomføre en kort samtale og stilte spørsmål som omhandlet avvik. Det ble gjort på plassen, der ansatte arbeidet. Formålet med KHMS runder var å få ansatte til å bli kjent med bedriftens rapporteringssystem, skape en fellesforståelse hva avvik er og hva det innebærer å rapportere, samtidig oppsøkte eventuelle avvik eller saker som ansatte kjenner til eller hørt om. Det ble tydelig kommunisert at avvik ikke gikk på person, men på bedriftens systemer. Antall rapporteringer har økt etter tiltaket. Flere ansatte har begynt å rapportere jevnlig utover KHMS runder og statistikken over antall rapporteringer har økt betraktelig. HMS er et fast punkt som avdelingsledere tar opp i korte avdelingsmøter, såkalte tavlemøter, som skjer en gang i uka.

Nyansatte får lik opplæring og innføring innen HMS som omhandler ansvar, bedriftens rapporteringssystemer, sikkerhetsrutiner og mål. Opplæring gjennomføres i form av en gjennomgang både muntlig og praktisk med vedkommende før arbeidsstart. Avviksskjema blir gitt og formålet med avvikssystem og utfyllelse av avviksskjema blir forklart og vist.

Internkontrollforskriften §5 punkt 7 setter krav til et system for å iverksette rutiner for rapportering av avvik og fremme forebyggende arbeid av for uhell og ulykker, uønskede hendelser og sikre forsvarlig arbeidsmiljø i bedriften. Avviksbehandling skal være dokumentert. I henhold til Arbeidsmiljøloven skal arbeidsgiver tilrettelegge systemer slikt at det arbeidsmiljøet er fullt forsvarlig. Arbeidstakere har medvirkningsplikt som har plikt til å rapportere feil eller mangler som medfører fare for liv og helse. Det gjelder også skader og yrkessykdommer som skyldes arbeidsforhold i bedriften (Arbeidsmiljøloven, 2005) (§4-1 og §2-3).

Siste halvåret av 2021 har det vært betydelig lite rapporteringer av avvik fra ansatte i bedriften og en del underrapporteringer. Viktige saker som skader og andre uønsket hendelser, har ikke blitt rapportert inn, men ble oppdaget på et senere tidspunkt.

I forbindelse med dette, ble status innhentet fra bedriftens rapporteringssystem. I periode juli-desember 2020 har det vært totalt 52 registrerte interne saker som omhandlet avvik, observasjoner og forbedringer innen helse, miljø og sikkerhet. I motsetning til samme periode i 2021 har det vært totalt 26 registrerte saker. Dette viser nedgang for rapportering med 57 %.

På bakgrunn av informasjon og innhentet status er det en mulighet til å forske på en problemstilling om avviksrapporteringstrenden som har snudd, til tross system for rapportering er tilrettelagt og kommunisert.

## **1.2 Problemstilling**

Hva kan være årsaker til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapportering er tydelig kommunisert og tilrettelagt?

## **1.3 Mål**

Identifisere bakenforliggende årsaker til underrapportering av avvik for å finne tiltak som kan bidra til optimal rapportering av avvik.

## **1.4 Avgrensing**

Styringsprinsippet for HMS-arbeid består av fire faser: planleggingsfasen, utførelsesfasen, kontrolleringsfasen og korrigeringsfasen. Denne prosjektoppgaven avgrenses til tema som er relatert avvik og korrigeringsfasen. Det avgrenses også til sentrale lovverk innen arbeidsmiljøloven, internkontrollforskriften og forskrift om organisering, ledelse og medvirkning.

# **2 Teori**

Teori og faglig forankring som beskrives i dette kapittelet skal det støttes på under gjennomgang og tolkning av resultatene fra spørreundersøkelse og intervjuer i kapittel 4 (Rognsaa, 2015). Regelverk, teorier for systematisk HMS-arbeid og avvikssystem, samt organisasjonskultur er grunnlag for problemstillingen i denne prosjektoppgaven.

## **2.1 Systematisk HMS-arbeid og kontinuerlig forbedring**

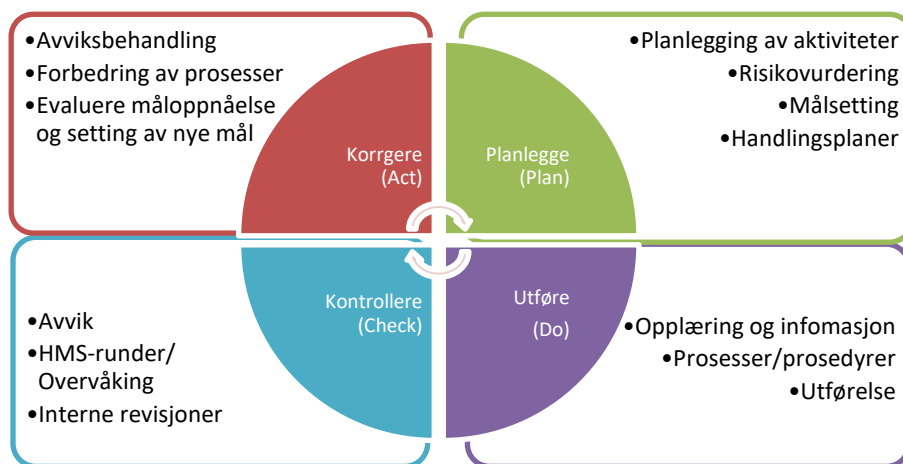
Arbeidsmiljøloven stiller krav til systematisk HMS-arbeid for bedrifter i henhold til §3-1 og arbeidsgiver skal sørge for å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i henhold til §4-1. Bedriften skal sørge for ansattes helse, sikkerhet og velferd. De forskjellige faktorene i arbeidsmiljø som kan påvirke den fysiske og psykiske helse til ansatte, skal vurderes enkeltvis og samlet. Disse vurderingene skal følges opp og forbedres ved eventuelle endringene (Arbeidsmiljøloven, 2005).

Interkontrollforskriften, herved IK-HMS-forskriften, er hjemlet i åtte lover. Forskriften fokuserer på hvordan bedrifter jobber systematisk og fremmer forbedringsarbeid relatert arbeidsmiljø, sikkerhet, forebygging av nesten-ulykker og skader, håndtering av avfall og forurensing av det ytre miljø (Internkontrollforskriften, 1997, §1). IK-HMS-forskriften setter

krav til avviksbehandling i §5 punkt 7. Det skal foreligge en rutine som sikrer at avvik blir behandlet og dokumentert. Rutinen innebærer også oppfølgings- og forebyggingsarbeid (Internkontrollforskriften, 1997).

Intensjonen med IK-HMS-forskriften er følgende: «*Hensiktsmessig organisering av arbeidet, klare ansvarsforhold, godt samarbeid, ryddige lokaler, sikre produkter og forbrukertjenester gir kvalitet i arbeidet og bedre resultater*» (Helbostad, 2014, s. 86). Systematisk HMS-arbeid er forankret i ledelsen og har klare roller og ansvarsfordeling. Internkontroll i praksis er bygget på PUKK-hjulet, styringsprinsippet som kvalitetssikrer HMS-arbeid. PUKK står for: planlegge, utføre, kontrollere og korrigere.

PUKK-hjulet har opphav i Demings modell som ble introdusert av William Edwards Deming i 1950-årene i Japan. Den systematiske modellen for kontinuerlig kvalitetsforbedring kalte Deming for PDCA-sirkel (Plan, Do, Check, Act). Den tids nye tenkemåte, som handler om å sette tydelige mål, som skulle gjennomføres i henhold til plan. Resultater fra utførelsen, skulle kontrolleres i henhold til målsettingen og se om målet ble nådd. Hvis det ble funnet avvik i «korrigere»-fasen, skulle tiltak settes for å korrigere slik at målet ble nådd. (Karlsen, 2010)



Figur 1: PUKK-hjulet (Kiwa TI, V090 Systematisk HMS-arbeid, oktober 2020, s. 41).

Figur 1 viser PUKK-hjulet i praksis med aktiviteter i HMS-arbeidet. Aktivitetene jobbes med kontinuerlig, med mål for å bli bedre på en systematisk måte med ledelse i spissen (Helbostad, 2014). Ordet «systematisk» spiller en sentral rolle i HMS-arbeidet. Det er bevist at når vi jobber systematisk og forebyggende ved å tenke risiko og konsekvens i forkant, får vi de beste HMS-resultater. Noe som igjen viser at det er billigere enn å ta skippertak og reparere når hendelser oppstår. HMS-forbedringer som iverksettes må vedlikeholdes og aktiviteter i bedriften systematiseres, samt planlegges på lang sikt for å opprettholde forbedringer som er gjort (Karlsen, 2011).

## 2.2 Oppbygging og formål med avvikssystem

«Avvik er brudd på krav fastsatt i eller i medhold av lover, forskrifter, prosedyrer og instruksjer», sier Anne Grete Helbostad (Helbostad, 2014, s. 67).



I henhold til Arbeidsmiljøloven §3-1 (2) e) og IK-HMS-forskriften §5-7 skal alle bedrifter ha et avvikssystem som behandler innrapporterte avvik slik at kravene i forskriften eller loven blir overholdt ved å avdekke, rette opp og forebygge. Loven og forskriften krever at avviksbehandlingen skal være dokumentert.

Avvikssystemet skal på ingen måte ta personer, men er til hensikt å forbedre systemet for HMS (Helbostad, 2014). For å kunne identifisere avvik, bør det være beskrivelser av rutiner og prosedyrer for å sikre HMS-arbeidet blir systematisk forbedret (Karlsen, 2010, s. 121). Arbeidstilsynet forklarer at avvikssystemet bidrar til oppnåelse av egne mål, reduksjon av antall hendelser som innebærer risiko for helse, miljø og sikkerhet, hindrer at samme avvik skjer igjen, bidrar til mindre fravær og høyere produktivitet (Arbeidstilsynet, 2022).

Bedrifter selv skal definere hvordan et avvik rapporteres og hvem som skal få denne avviksrapporten. Etter hva som er bestemt, skal det foreligge en rutine for hvem som har ansvar for et innrapportert avvik i form av behandling, oppfølging av saken og tiltaket. Innmelding av avvik praktiseres ofte ved bruk av notatblokk med avviksskjema eller elektronisk avviksskjema, som sendes direkte til den som skal håndtere avvik. Ansatte som har rapportert inn et avvik, skal få tilbakemelding om tiltak som er gjort. Med dette kan ansatte se at rapportering bidrar til endringer og forbedringer. Dette kan bidra til lav rapporteringsterskel (Helbostad, 2014).

Avvik som er identifisert og fanget opp skal håndteres der og da, for å rette opp avviket (Karlsen, 2010, s. 121). I tillegg skal det avviket behandles og rotårsak avdekkes for å velge treffsikkert tiltak. Rotårsak gir oss informasjon om hvorfor avviket har oppstått og rette opp slik at det ikke skjer igjen. Ved funn av rotårsak er det en naturlig del å korrigere funn i en tilhørende prosedyre for å forebygge en slik hendelse i fremtiden. Hvis det ikke foreligger prosedyrer, skal prosedyre utarbeides og gis opplæring i (Karlsen, 2010). Det er like viktig å rapportere inn saker som kan potensielt føre til avvik. Altså, ikke bare avvik, men også saker som ser ut som avvik eller kan føre til avvik, en såkalt observasjon. Forbedringsforslag skal også være velkomne, som går på forbedring av for eksempel rutiner og kan effektivisere eller forebygge aktiviteter i HMS (Helbostad, 2014).

For å vurdere om det systematiske arbeidet fungerer i praksis, må det foretas en grundig gjennomgang av systemet minst en gang i året (Karlsen, 2010, s. 121). Det kan være en gylden mulighet å finne mangler og svakheter. Tidligere avvik går gjennom for å avdekke eventuelle gjentakende avvik. Her sjekkes det om rutinene, prosedyrer osv. er gode nok, samt vurdere tiltak som kan iverksettes for å utelukke gjentakelse. På bakgrunn av data som er oppsummert, settes korrektive tiltak som utføres snarest. HMS-revisjoner er også en god måte å kartlegge hvordan bedrifter ivaretar arbeidsmiljøloven, internkontrollforskriften og andre tilhørende forskrifter (Karlsen, 2010).

Arbeidstilsynet sier: «Et levende avvikssystem er en del av internkontrollen». HMS-kultur, roller og ansvar danner et viktig moment i dette utsagnet. Hvis man skal lykkes at ansatte rapporterer, skal arbeidsgiver være tydelig, følge opp og håndtere avvik på en god måte, informere og legge til rette, slik at det er forstått at rapportering av avvik er forventet og ansatte har faktisk et ansvar å rapportere avvik (Arbeidstilsynet, 2022).

### **2.3 Arbeidsgivers ansvar**

Arbeidsgiveren skal sørge at arbeidsmiljøet er fullt forsvarlig og skal sørge for at bestemmelser i arbeidsmiljøloven er overholdt (Arbeidsmiljøloven §4-1). Øverste ledelse har overordnet ansvar for systematisk HMS-arbeid og Internkontrollforskriften tydeliggjør også dette ansvaret og plikten: «Den som er ansvarlig for virksomheten skal sørge for at det innføres og utøves internkontroll i virksomheten og at dette gjøres i samarbeid med arbeidstakere og deres representanter. Arbeidstakere skal medvirke ved innføring og utøvelse av internkontroll» (Interkontrollforskriften, §4).

Arbeidsgiver har ansvar for opplæring av ansatte. Her gjelder sikkerhetsopplæringer, utførelse av arbeid, en grundig innføring i hvordan systematisk arbeid med HMS foregår, samt datasystemene bedriften bruker. Arbeidsgiver skal sørge for opplæring tilpasset den enkeltes behov. Formålet er at ansatte skal mestre arbeidet som også blir ansett som helsefremmende og meningsfylt (Arbeidstilsynet, 2022). Opplæring er forankret i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning, kapittel 8 og arbeidsmiljøloven §3-2 og §4-2.

«HMS skal være en naturlig del av lederskap», hevder Helbostad (Helbostad, 2014, s. 70). Øverste ledelse skal arbeide med HMS på samme måte som med økonomi, kvalitet, produksjon osv. Helbostad presiserer at oppgavene innen HMS skal ikke være en tilleggsoppgave for ledelsen, men et grunnleggende element for oppnåelse av overordnet mål (Helbostad, 2014).

Linjeledere eller avdelingsledere skal sørge at helse og sikkerhet er ivaretatt i deres avdeling. (Arbeidsmiljøloven, §2-3 (3)) Linjeledelsen har ansvar for HMS-tilstand i sin avdeling og betraktet som «en eier» av oppståtte avvik i avdelingen. Det betyr at eieren av avviket må ta ansvar for gjennomføring av tiltak (Helbostad, 2014, s. 153). Avdelingsledere skal ha HMS-opplæring for ledere iht. Arbeidsmiljøloven §3-5 for å få kunnskap og opplæring i plikter og hva som kreves av leder i en slik stilling på lik linje med arbeidsgiver (Arbeidstilsynet, 2022).

Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning har som formål å organisere og tilrettelegge arbeidet for ansatte slik at arbeidsmiljø er fullt forsvarlig. Aktiviteter skal kartlegges, risikovurderes og tiltak gjennomføres før igangsetting av arbeidet. Sikre medvirkning fra ansatte og deres representanter, samt gi nødvendig informasjon og opplæring (Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning, 2013, §1-1).

Hvis rapporteringssystemet skal fungere godt, spiller HMS-leder en viktig rolle til å kommunisere og tilrettelegge for at rapporteringsterskelen blir så lav som mulig. (Karlsen, 2011) HMS-leder skal ha kompetanse og ansvar for systemer og dokumentasjon. Prosedyrer kan utarbeides av HMS-leder i samarbeid med de som har kjennskap til fremgangsmåten i prosedyren, har ansvar for HMS-opplæring og utgivelse av HMS-relatert informasjon. Det daglige HMS-arbeidet ligger hos avdelingslingsleder (Helbostad, 2014).

Det skal være en enighet mellom ledelsen og de ansatte for å nå de målene som er satt på en måte begge parter er enige om (Einarsen, Martinsen & Skogstad, 2017). Arbeidsmiljøloven §2-3 setter krav til ansattes medvirkningsplikt og gir en oversikt over deres plikter. Ansatte skal bidra og aktivt medvirke for å sikre et godt og sikkert arbeidsmiljø. Denne plikten innebærer at ansatte skal gi beskjed til arbeidsgiver med en gang det er feil og

mangler som kan medføre fare for liv og helse. Ansatte kan avbryte arbeidet, hvis den ansatte mener at det kan forårsake fare for liv og helse. Skader og yrkessykdommer som er pådratt grunnen arbeidet, skal rapporteres inn (Arbeidsmiljøloven §2-3, (1), (2)).

Både arbeidsmiljølovens §4-2 og internkontrollforskriftens §5 (3) sier at ansatte skal ha opplæring og informasjon, samt kunne medvirke slik at deres kunnskap og erfaring blir benyttet.

Ansatte har kjennskap til sitt arbeidssted og kan bidra til å påvirke forbedringsarbeidet i bedriften. Når bedriften tilrettelegger slik at ansatte kan medvirke i det systematiske forbedringsarbeidet, kan de forbedringene også knyttes opp mot kvalitet og bedring av økonomiske resultater (Koren & Lindøe, 2018). Kapittel 2 i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning beskriver også krav til ansattes medvirkning (Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning, 2013).

## **2.4 Organisasjonskultur og rapportering**

### **2.4.1 Kultur i en organisasjon**

Organisasjonskultur forteller hvordan vi mennesker handler, oppfører oss og tenker i en organisasjon. Det er en måte ting gjøres i en organisasjon på, noe som er delt blant en gruppe, påvirker hvordan folk handler og tolker ting. Det er snakk om felles verdier, normer, ansattes antagelse og oppfattelse av situasjonen. Det kan enkelt oppsummeres med: «*Sånn gjør vi det hos oss*».

Det hevdes at utenom en overordnet organisasjonskultur, finnes det også subkulturer i samme organisasjon. En subkultur skapes over tid. Det kan være flere subkulturer som skapes av folk som snakker ofte sammen, for eksempel en avdeling i en organisasjon. Ansatte snakker naturligvis med hverandre daglig, som fører til at man skaper egne oppfatninger i form av hva som er riktig og galt, hvordan man skal oppføre seg og måten en gruppe handler på (Einarsen, Martinsen & Skogstad, 2017). Subkulturer kan ha konflikter seg imellom, men det kan tilrettelegges slik at subkulturene bringes sammen (Kongsvik et al., 2018).

HMS-kultur (sikkerhetskultur) er et tema som blir ofte omtalt og blir satt fokus på i mange bedrifter (Koren & Lindøe, 2018). HMS-kultur eller sikkerhetskultur kan betegnes som evne å styre sikkerhet i en organisasjon. Det forteller også om hvilke holdninger og verdier som finnes blant ansatte knyttet mot sikkerhet i en organisasjon. Fra 1980-årene og til dags dato bruker man uttrykk «manglende sikkerhetskultur» som en forklaring for storulykker i en organisasjon (Kongsvik et al., 2018).

En kultur er noe alle har og ikke kan velge bort. Kultur kan være komplisert og vanskelig å styre, men ikke umulig å påvirke. En kultur kan påvirke HMS-arbeid på godt og vondt. HMS-kultur kan være støttende og svekkende. På den ene siden er HMS-kultur ansett som en helhet i en bedrift, mens på den andre siden blir en bedrift delt i flere HMS-kulturer som har et skille mellom avdelinger, kompetanse eller skille mellom ledelse og ansatte. En god kultur kan styrke bedriften sine HMS-systemer, støtte og forbedre effektivitet i produksjon og oppfylle myndigheters krav IK-HMS-forskriften. Mangel på en god HMS-kultur svekker dette (Karlsen, 2010).

## 2.4.2 Nøkkel til god HMS-kultur

En god HMS-kultur er *velinformert*, hevder organisasjonspsykolog James Reason. «En velinformert kultur er HMS-kultur» (Reason, 1997, s. 195). Reason beskriver viktigheten å få opp en god HMS-kultur som er bygd opp på ansattes vilje å rapportere og legger frem fire kjennetegn som er nøkkel til oppnåelse av god HMS-kultur, der ledelsen legger disse til rette og er en pådriver:

- 1) En *rapporterende kultur* er tilrettelagt, slik at det er enkelt å melde inn en sak. Rapporteringen skal være oppfordret og formålet for rapportering skal være klart. Raske og gode tilbakemeldinger til rapporterende person er viktig, så det er veldig klart at saker blitt tatt tak i og håndtert. For at et rapporterende kultur skal fungere, kan ikke en rapporterende person få konsekvenser for innmelding av skader, nestenulykker, feil o.l.
- 2) I en *rettferdig kultur* skal det være tydelig grense for hva som er akseptabelt i forhold til sikkerhetsatferd i en bedrift. Der det har vært brudd på sikkerhet, skal saker behandles og håndteres på en måte slik at utfall av sakshåndteringen blir rettferdig. Rapporteringen av farlige sikkerhetsforhold skal oppmuntres og bør belønnes.
- 3) Når *kultur er fleksibel* viser bedriften evne til å håndtere og tilpasse seg utfordrende situasjoner relatert helse, miljø og sikkerhet. Det er til fordel å sette sammen personer med forskjellige bakgrunn som kan bidra med flere alternative løsninger å løse situasjoner på. En fleksibel kultur tilpasser seg endringer på en god måte. Den personen som har ekspertise og er best egnet å ta beslutninger i en oppstått situasjon, skal kunne ta avgjørelser uten å tenke på hierarkiplasseringen i bedriften. Ved høye arbeidsbelastninger er fleksibel kultur tilpasningsdyktig, slik at det ikke går utover sikkerhet.
- 4) En *lærende kultur* har evne til å vurdere sin HMS-praksis og være kritisk til sine egne arbeidsmåter. En lærende kultur håndterer utfordrende situasjoner kjapt og deler kunnskap og erfaring. Informasjon og tiltak fra en innrapportert sak, er betegnet som nyttig og brukes for å lære, dermed forebygge lignende hendelser i fremtiden (Reason, 1997).

Sidney Dekker hevder også at grunnlaget for en god HMS-kultur er at det blir ingen konsekvens for rapporterende person. Rapportering er helt avgjørende for læring, der læring avgjørende for å forbedre sikkerheten. Ikke-straffende rapportering spiller en avgjørende rolle for etablering av en trygg organisasjon og skaper en rettferdig kultur. Imidlertid hevder Dekker at den utførende person vet selv hva som kan bli ansett som risikabelt arbeid, dermed kan vurdere selv om hva som skal rapporteres. Et møte kan være en måte å avgjøre og diskutere rapporteringsomfanget, altså hva som kan rapporteres inn, dog hvis i tvil skal man rapportere (Dekker, 2017).

Kjennetegnet til en positiv HMS-kultur er preget av god kommunikasjon med gjensidig tillit, forståelse for viktigheten til sikkerhet og ha tillit til at forebyggende tiltak fungerer effektivt (Reason, 1997). Tillit er en viktig faktor og bidrar til god rapporteringsvilje, hevder både Reason og Dekker (Reason, 1997), (Dekker, 2017).

## 2.4.3 Underrapportering og påvirkning av HMS-kultur

Flere forhold kan være bidragsyttere til underrapportering. En av grunnen kan være at ansatte unngår å rapportere i frykt for en form for straff eller negativ reaksjon. Underrapportering kan oppstå når hendelse blir betraktet som en del av jobben, og ikke minst hvis måten det rapporteres på er tungvint og upraktisk. I tillegg, det å ikke rapportere alle hendelser kan være en del av kultur i en organisasjon. En annen grunn kan være at

ansatte betrakter rapportering som nytteløst, hvis det rapporteringer fører ikke til endringer og tiltak (Kongsvik et al., 2018).

En kultur i bedriften kan være vanskelig å påvirke og endre, men ikke umulig. Kultur kan anses som å være utenfor ledelsens direkte kontroll. Både ledere og ansatte er kulturbærere og skaper HMS-kultur. Oppmerksomhet og prioritet til ledere skaper kultur i bedriften, mens ansatte skaper og definerer HMS-kultur med sin atferd og holdning til HMS (Karlsen, 2010). Som nevnt tidligere, er det viktig med tillit. Tillit skapes over tid. Relasjon og tillit til ledelse har en stor betydning i bygging av HMS-kultur og oppnåelse av god rapporteringskultur. Her er det viktig at ledelsen tenker på gjensidige påvirkninger og samhandlinger, der atferden blir tilpasset til en situasjon og den enkelte ansatte. Involvering og konstruktive tilbakemeldinger, kjennetegner en inspirerende ledelse, som er opptatt av relasjoner, tilretteleggelse og hjelper til, noe som igjen gir motivasjon til ansatte. I motsetning til destruktiv ledelse, som involverer seg lite, er passivt og ineffektivt, kan resultere i mangel på måloppnåelse i bedriften, ansatte ha lite støtte og mangel på tillit (Einarsen, Martinsen & Skogstad, 2017). Koren og Lindøe hevder at ledelsen som er involvert jobber kontinuerlig med forbedringsprosesser og får ansatte til å identifisere seg med en felles HMS-kultur. Kontinuerlig prosesser som kan skape god HMS-kultur innebærer blant annet setting og planlegging av mål, tydelig kommunikasjon om hva som betegner kritisk atferd, samt tilbakemelding til arbeidstakere om kritisk atferd som er observert og målt (Koren & Lindøe, 2018).

### 3 Metode

I dette kapittelet beskrives detaljer om hvilke metoder som ble valgt for å forske på problemstillingen, hvorfor metodene ble valgt, samt metodekritikk og feilkilder.

#### 3.1 Valg av metode

For å kunne forske på, samle inn informasjon, få utdypning og mer forståelse i problemstillingen, finnes det flere metoder som kan hjelpe på veien. «Metode er en systematisk måte å undersøke virkeligheten på», sier Knut Halvorsen (Halvorsen, 2008). Metoder hjelper oss å jobbe mer systematisk, konsentrere oss og skjerper oppmerksomheten på et område vi vil undersøke. Sansene våre blir brukt på en mer disiplinert måte (Halvorsen, 2008).

Det skilles mellom kvantitative og kvalitative metoder. Intervjuer, spørreundersøkelser, kartlegginger, dokumentgjennomgang, målinger og observasjoner er eksempler på metoder (Kiwa, Prosjektarbeid (V200), 2020).

*Kvantitative metode* kan måles og innsamlet data gir tall som kan utregnes og bearbeides. Meninger og mål som ikke kan tallfestes blir fanget av *kvalitative metoder* (Dalland, 2020). I denne prosjektoppgaven velges kombinasjon av de to metodene, som kan oppveies og utfylle hverandre ved bruk av metodekombinasjon eller såkalt metodetriangulering (Halvorsen, 2008). Spørreundersøkelse velges som kvantitativ metode og intervjuer som kvalitativ metode.

Først blir spørreundersøkelser utsendt, deretter blir intervjuene gjennomført for å gå i dybden av spørsmålene. Dette gjøres for å kunne få mer informasjon og få mer presise svar og vurderinger av de stilte spørsmål (Halvorsen, 2008). For å forske på problemstillingen om årsaker til underrapportering av avvik i bedriften, er det viktig å være tydelig og konkret under utformingen av spørsmål (Halvorsen, 2008). Spørreskjemaet blir sendt ut til valgte

korrespondenter, deretter utarbeides det spørsmål til intervju. Spørsmål til intervjuer skal gå mer i dybden for å kunne gi mer innsikt i besvarelsene gitt i spørreskjemaene. Metodekritikk og feilkilder beskrives i punkt 3.2.

### 3.1.1 Spørreundersøkelser

Fordel med spørreundersøkelse er at man kan stille spørsmål som er interessante og relevant for å komme nærmere målet man satt for seg. Det er til fordel at man kan spørre mange personer de samme spørsmålene. Utfordringene med spørreundersøkelser kan være formuleringen av spørsmålene. Det ble planlagt å utføre intervjuer for å utdype ytterlig de spørsmålene og få mer informasjon, derfor ble *lukkede spørsmål* valgt. Svaralternativene i lukkede spørsmål er gitt på forhånd og lar respondenten å gjenkjenne noe. Ved å nevne lukkede spørsmål, skal det også belyses hva *åpne spørsmål* er. Åpne spørsmål gir respondenten mulighet til å svare fritt og gir mulighet til at respondenten skal prøve å huske noe før besvarelsen (Halvorsen, 2008) *Respondent* kan forklares som en person som svarer på spørsmål. (Dalland, 2020)

Ved å bruke lukkede spørsmål i spørreskjemaet, krever det mindre motivasjon for respondenten å besvare de i motsetning til åpne spørsmål. Allikevel kan det gi et annet inntrykk av besvarelser, da respondentene blir presset til å besvare på spørsmålene i en form som kan være feil oppfattet eller misforstått (Halvorsen, 2008).

Under utarbeidelse av spørsmålene til spørreskjema for denne prosjektoppgaven i fokus, for å kunne definere og utforme spørsmålene så konkret og nøyaktig som mulig. Målet er å identifisere bakenforliggende årsaker til underrapportering av avvik for å finne tiltak som kan bidra til optimal rapportering av avvik.

Først startet jeg med klassifisering. Å klassifisere betyr å gruppere. Målet er å forenkle for å få oversikten over en stor mengde av informasjon for å finne noe tilfelles eller en sammenheng, i dette tilfelle data i spørreskjemaet (Halvorsen, 2008).

Spørreskjemaet ble klassifiserte etter avdeling og alder, for å kunne gruppere besvarelser og se om det er noe sammenheng. Bedriften har fire avdelinger. Avdelinger som skal krysses av i spørreskjemaet er: administrasjon, maskineringsavdeling, sveiseavdeling og serviceavdeling.

Aldersgrupper: 18-26 år, 27-40 år, 41-65 år. Disse aldersgrupper og avdelingene dekker alle ansatte i bedriften og heller ikke overlapper hverandre i svarkategorier. (Halvorsen, 2008)

Det ble utarbeidet 14 påstander som kan besvares med: «Helt enig», «delvis enig», «delvis uenig», «helt enig» og «vet ikke».

Svaralternativet «vet ikke» ble også valgt, da mangel på et slikt alternativ kan påvirke svarfordelingen (Halvorsen, 2008). Formuleringen av spørsmålene bør utformes på en enkel måte, slik at svaralternativ «vet ikke» ikke er attraktivt å besvare og heller ikke for mange svaralternativer å velge mellom (Haraldsen, 1999).

Ved valg av spørsmålene var hovedmålet å stille enkle, konkrete og direkte spørsmål uten at respondentene var i tvil om hva som spørres. Fokuset var på utarbeidelse av relevante spørsmål for prosjektoppgavens problemstillingen, uten å ha med spørsmål som ikke egnet å hjelpe med å belyse den utformede problemstilling.

Spørreundersøkelsen var anonym for å få så ærlige svar som mulig. Spørreskjema og et forklarende brev ble lagt i hylla til ansatte. En SMS ble sendt til alle om å besvare. Svarfrist var en uke.

Per dags dato er det 48 ansatte i bedriften. Alle ansatte unntatt øverste ledelse ble valgt til å delta i spørreundersøkelsen, da det var ønskelig å få en utdypende forståelse og innsikt i hvordan HMS- og rapporteringskulturen fremstår blant de ansatte. Totalt fikk 44 personer utlevert spørreskjemaet, ekskludert to øverste ledelse, en ansatt i permisjon og meg. Informasjon til ansatte vedrørende spørreskjemaet og utarbeidet spørreskjema er vedlagt i denne rapporten. Se vedlegg 1 – «Vedrørende spørreskjema» og vedlegg 2 – «Spørreskjema».

### 3.1.2 Intervju

Intervju ble valgt som kvalitativ metode for å utdype besvarelsene gitt i spørreundersøkelsen og få nyansering av innhentet data fra spørreundersøkelsen. Hensikten med metodetrianguleringen er at disse to metodene utfyller hverandre og ikke motstrider. Her vil komme frem informasjon som spørreskjemaet ikke kan gi (Halvorsen, 2008).

Å utveksle synspunkter, skape mening og forståelse er intervjuets mål som leder oss mot ny informasjon og gir oss kunnskap (Dalland, 2020). Her er det god mulighet å få innsikt og hvilken oppfatning rundt tematikken som intervjupersonen har. Intervjuperson er person som blir intervjuet. Dalland forteller at uttrykket *intervjuperson* er godt beskrivende betegnelse og innebærer at person svarer på spørsmål, har kunnskap om tema som blir forsket på og personen er objektet for spørsmålene (Dalland, 2020). Intervjuet skal også kunne belyse oppfatningen til intervjupersonen og se om det er sammenheng med problemstilling i denne prosjektoppgaven (Dalland, 2020).

Kvalitativt intervju har som formål til å få frem nyansert beskrivelse av situasjonen til intervjupersonen. For å oppnå dekkende beskrivelse er det hensiktsmessig og ofte nødvendig å stille utfyllende spørsmål (Dalland, 2020).

Antallet intervjupersoner bør ikke være for stort, da kvalitativt intervju skal gå i dybden på spørsmålene som er tidligere stilt i spørreundersøkelsen. Hvis det blir for lite informasjon fra intervjuene, kan antallet for intervjupersoner økes. (Dalland, 2020) For å gå i dybden på spørsmålene og lykkes med metodetrianguleringen, velges det å intervju tre tilfeldige personer per avdeling i bedriften. Det blir totalt 12 intervjuer. Stillingene til 9 ansatte på intervju var operatører og resterende 3 hadde forskjellige stillinger som ikke skal nevnes her for å ikke spore tilbake til de personene. Gjennomsnitt en person per avdeling var nyansatt.

De utvalgte intervjupersonene får et informasjonsbrev i forkant. Informasjonsbrevet forteller om intervjuets hensikt, viser at deres svar blir anonyme og ingen besvarelser kan spores tilbake til intervjuperson. Taushetsplikt gjelder under intervjuet. Det blir ikke mulig å spore tilbake til personer ved gjennomgang av denne rapporten. Det som blir sagt, blir igjen i det rommet.

De fleste intervjuene ble gjennomført på et kontor og noen på en annen lokasjon i bedriften. Besvarelsene fra intervju ble notert underveis og data fra intervjuet ble bearbeidet sammen med data fra spørreskjemaet. Resultater og drøfting fra spørreundersøkelser og intervjuer beskrives i kapittel 4.

Informasjon vedrørende intervju og utarbeidede spørsmål til intervju er vedlagt i denne prosjektoppgaven. Se vedlegg 3 – «Vedrørende intervju», vedlegg 4 – «Intervjuspørsmål» og vedlegg 5 – «Intervjubesvarelser».

### **3.2 Metodekritikk og feilkilder - Generelt**

For at å vise at metodene jeg bruker er troverdige, skal kravene til reliabilitet og validitet være oppfylt. *Validitet* forteller om hvor relevant og gyldig det jeg måler er for prosjektoppgavens problemstilling. *Reliabilitet* er det samme som pålitelighet, som forteller om hvor korrekte og presise mine målinger er og om arbeidet mitt er til å stole på. For å oppfylle de to kravene skal følgende være belyst i denne prosjektoppgaven:

1) Min førforståelse og bakgrunn. 2) En beskrivelse som forteller hvordan jeg samler inn data fra undersøkelser. 3) Beskrive feilkilder som kan påvirke resultatet (Dalland, 2020).

Jeg har arbeidet i bedriften i 15 år, hvorav 11 år som KHMS leder. Jeg har vært med på både oppbygging, utbedring og oppfølginger av systemer for HMS. Jeg har førforståelse av problemstillingen. Det betyr at jeg har, rett og slett, allerede en mening om det jeg undersøker (Dalland, 2020). Jeg har gjort en del tanker om hvilke faktorer som spiller inn her. På den ene siden kan min førforståelse bidra med utforming av gode spørsmål. På den andre siden kan min førforståelse hindre meg å se spørsmål som er relevant og like viktig å stille for å få et mer realistisk innblikk.

Knut Halvorsen forklarer feilkilde som følgende: «*Feilkilde*, metodisk feil som kan påvirke det forskningsresultatet og de forklaringene som fremkommer» (Halvorsen, 2008, s. 295).

Metodekritikk og feilkilder til begge metode legger jeg frem i kapittel 3.2.1 og 3.2.2.

#### **3.2.1 Metodekritikk og feilkilder - Spørreskjema**

Min bakgrunn og førforståelse kan hjelpe meg med å utarbeide de spørsmål som jeg vet er viktig knyttet mot min problemstilling, samtidig kan mine spørsmål være preget av pre-konklusjoner rundt hvilke årsaker som kan være aktuelt, dermed ikke få med alle viktige relevante spørsmål. I tillegg kan det faktum at det er jeg som KHMS leder som lager spørreskjemaet påvirke hvordan de ansatte besvarer skjemaet.

Spørsmålene i spørreskjema kan oppleves ikke tydelig nok presisert eller virke irrelevante for respondenten, slik at de kan velge å ikke svare på spørsmålet eller velge et «vet ikke» alternativ. Selv om jeg prøver å stille spørsmål slik at svaralternativet «vet ikke» ikke er fristende å besvare, er det en stor mulighet at «vet ikke» blir brukt. «Vet ikke» kan også bety at respondenter faktisk ikke vet hva svaret på det spørsmålet er. Det kan bety at jeg kan bruke det alternativet under bearbeiding av innsamlet data. For å kunne avgjøre dette, går jeg i dybden på spørsmålene som ble besvart med «vet ikke» og reflektere rundt hva respondenten kunne ha tenkt. Noe som igjen kan anses som kritikkverdig og åpen for personlig tolkning fra meg.

Hvis mange velger å ikke klassifisere alder eller avdeling, slik at klassifiseringsdata ikke danner godt nok grunnlag kan bearbeidet data ikke gi gode nok resultater relatert klassifisering.

#### **3.2.2 Metodekritikk og feilkilder - Intervju**

Intervjupersonene er mine kollegaer. Min stilling som KHMS leder, og spørsmål jeg stiller på intervju kan påvirke besvarelser fra intervjupersoner. Når jeg stiller spørsmålene, skal jeg være distansert for å ikke påvirke svar. Det kan være utfordrende å holde meg til «intervjuer rollen» uten at jeg påvirker besvarelsene. (Koren & Lindøe, 2018)

Jeg informerer i forkant at alle svar er konfidensielle og anonyme. Allikevel, både i planleggings- og gjennomføringsfasen har jeg tenkt gjennom feilkilder knyttet mot



intervjupersonens villighet til å dele informasjon med meg. Min nærhet til problemstillingen og kollega-relasjonen, kan fører til at besvarelsene blir mindre ærlige eller besvares med hva som forventes at svaret blir.

Kommunikasjonsprosesser kan være en feilkilde, da spørsmålene jeg stiller kan oppfattes feil. Besvarelser fra intervjuet skriver jeg for hånd og feilkilde kan være at mine notater er ikke tydelige nok, eventuelt forkortelser jeg noterer er vanskelig å huske hva de stod for.

## 4 Resultater og diskusjon

Resultater fra spørreundersøkelser og intervjuer presenteres i dette kapittelet. Resultatene drøftes og kobles til relevant teori som er presentert i kapittel 2. Målet med dette kapittelet er å presentere de viktigste funnene fra spørreundersøkelser og intervjuer (Rognsaa, 2015). Resultatene er knyttet mot problemstilling for denne prosjektoppgaven:

*«Hva kan være årsaker til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapporteringer er tydelig kommunisert og tilrettelagt?»*

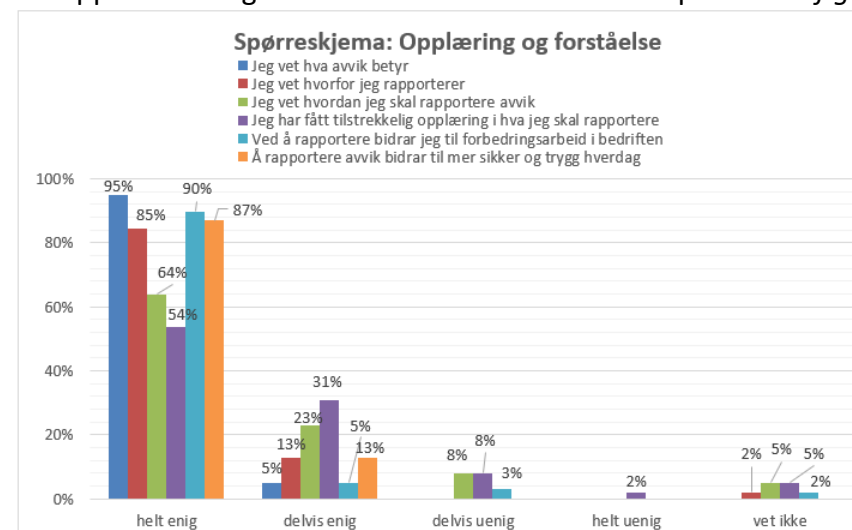
39 av 44 spørreskjemaer ble besvart. Det er en svarprosent på 89 %. Halvorsen forteller at det ikke finnes noen fasit på hvor høy svarprosenten skal være. «Noen nevner 75 prosent, andre 60 prosent» (Halvorsen, 2008, s. 162). Det er godt grunnlag for å drøfte resultatene og komme frem til konklusjon. 12 personer ble intervjuet. Spørsmålene i intervju er støttet på spørsmålene i spørreskjemaet og skal analyseres parallelt med disse spørsmålene, slik at man kan gå i dybden på besvarelsene i spørreskjemaet. Etter bearbeiding av aldersklassifisering var det nokså jevne besvarelser til de forskjellige aldersgrupper, derfor ble det heller ikke brukt i resultater.

For å få frem en ryddig og oversiktlig rapport deles spørsmålene i spørreskjemaet og intervjuet i følgende deler: 1) Opplæring og forståelse. 2) Ansvar og medvirkning. 3) Rapporteringskultur. Først presenteres data fra bearbejdede metoder, deretter drøftes resultatene.

Se vedlegg 2 for oppsummert spørreskjema, vedlegg 5 for besvarelser fra intervjuet og vedlegg 6 for bearbejdet data av utvalgte spørsmål per avdeling.

### 4.1 Opplæring og forståelse

For oppsummering av bearbejdet data i dette delkapittelet se figur 2.



Figur 2: Spørreskjema - Opplæring og forståelse

95 % av respondenter vet hva avvik betyr, og 5 % er «delvis enig» i påstanden. Det tyder på at det er noe usikkerhet, men alle har forståelse for betydningen av hva avvik er. Denne påstanden støttes av besvarelsene fra intervjuer, der intervjupersoner har

gitt flere eksempler på avvik.

I påstanden «*Jeg vet hvorfor jeg rapporterer*», svarer 85 % «helt enig» og 13 % «delvis enig». En høy andel av besvarelser tyder på god forståelse for hvorfor vi rapporterer. 13 % som har noe tvil, mens 2 % vet faktisk ikke hvorfor vi rapporterer.

Ved å gå i dybden på spørsmålene i intervju, er det gjentakelse og enighet i at vi rapporterer for å forbedre oss, bedre sikkerheten i bedriften og jobbe trygt, forhindre ulykker, rette opp og forebygge. Besvarelser i intervjuet harmonerer med påstandene om at rapportering bidrar til forbedringsarbeid, samt sikrer en trygg hverdag.

90 % er «helt enig» og 5 % er «delvis enig» i at rapportering bidrar til forbedringsarbeid. 87 % er «helt enig» og 13 % er «delvis enig» i at rapportering bidrar til en mer sikker og trygg hverdag.

64 % er «helt enig» og 23 % er «delvis enig» i påstand «*Jeg vet hvordan jeg skal rapportere*». 3 av 12 intervjupersoner visste ikke hvordan de skulle rapportere, mens resterende 9 personer hadde god kjennskap til utfyllelse av avviksskjema og at rapporten leveres til KHMS leder.



Figur 3: Tilstrekkelig opplæring per avdeling.

I påstand om ansatte har fått tilstrekkelig opplæring i hva som skal rapporteres, svarer 54 % «helt enig» og 31 % «delvis enig» på den positive siden. På den negative siden svarer 8 % «delvis uenig», 2 % «helt uenig» og 5 % «vet ikke».

I intervjuet ble det stilt spørsmål for å gå mer i dybden. Det er en del sprik i besvarelser i hvordan intervjupersoner har fått opplæring i rapportering av avvik. Flesteparten forteller at de har fått opplæring ved oppstart enten av KHMS lederen, kollega eller avdelingslederen.

Noen poengterer at de har kun har fått opplæring ved oppstart, mens andre presiserer at de får jevnlig informasjon og oppfriskning av dette. Mens noen sier at de ikke har fått noe opplæring, forteller samtidig besvarer andre personer at de ikke husker opplæringen. En person presiserer med følgende: «*Jeg husker ikke ift. avviksskjema. Jeg har hørt fra kollega. Det vært mye inntrykk for meg i starten, og mye informasjon*».

I figur 3, ser vi at avdelingene maskinering og service har størst andel som mener at de er 26 % «delvis uenig» og 8 % «helt uenig» i at de har fått tilstrekkelig opplæring i hva som skal rapporteres.

#### 4.1.1 Drøfting

Alle disse påstandene henger sammen, hvor opplæring spiller en sentral rolle for forståelse om hva avvik er, hvorfor vi rapporterer og hvordan vi skal rapportere et avvik. Til tross for at alle ansatte har fått innledende opplæring innen HMS og avviksrapportering, samt jevnlig påminnelse om rapportering, kan det tyde på at informasjon blir oppfattet forskjellig.

Enkelte husker gjennomgangen og hvorfor de rapporterer, mens andre husker ikke at de har fått opplæringen, jevnlig påminnelser og oppfølginger. Arbeidsmiljøloven §4-1 og forskrift

om organisering, ledelse og medvirkning §1-1 sier at arbeidsmiljøet skal være fullt forsvarlig og at nødvendig opplæring skal gis. Påstand om tilstrekkelig opplæring ble spurt for å kunne kartlegge hvordan de forskjellige ansatte oppfatter opplæringen som er gitt, om den dermed er fullt forsvarlig. Problemstillingen i denne prosjektoppgaven stiller spørsmål om årsaker til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapporteringer er tydelig kommunisert og tilrettelagt.

Ut ifra bearbeidet data, kan det oppfattes dithen at enkelte ansatte kan påstå at systemet for rapportering ikke er tydelig kommunisert og tilrettelagt, da det er stor sprik i besvarelser rundt opplæringen ansatte har fått. Hvordan kan en arbeidsgiver tilrettelegge til hver enkelt ansatt, slik at rutineene som sikrer sikkerhet og velvære i bedriften er ivarettatt og forstått, og dermed fullt forsvarlig? Data viser at ansatte har både forståelse for hva avvik er og hvorfor vi rapporterer. Samtidig viser dataene at det er en del tvil på hvordan man rapporterer og at opplæring de har fått er ikke godt nok.

I og med at alle nyansatte får lik opplæring og innføring i HMS, som omhandler ansvar, bedriftens rapporteringssystemer, sikkerhetsrutiner, mål og mm., kan det stilles spørsmål om hvorfor enkelte mener de har fått tilstrekkelig informasjon, mens andre mener de ikke har fått det. Serviceavdeling hadde flest besvarelser der det er noe uenighet i at de har fått tilstrekkelig opplæring, samtidig er det nokså mange i de fire avdelingene har svart at de var «delvis enig» i at opplæring de har fått var tilstrekkelig. Nokså jevn fordeling mellom avdelingene. Opplæringen gjennomføres i form av en samtale/dialog, samt i praksis med de nyansatte.

Etter sammenligning av stillingene mot besvarelser fra nyansatte i intervju, har det blitt konstatert at denne informasjonen kunne ikke brukes i resultater, da enkelte nyansatte husker opplæringen av systemer og rapportering godt, mens andre ikke så godt. Det kan antas at enkelte ansatte har hatt noe erfaring med avvikrapportering fra tidligere, og at de har kjennskap til HMS, mens andre ikke har hatt noe erfaring. Dermed blir helhetsoppfattelsen forskjellig fra de som har erfaring i HMS, og de som ikke har det. En intervjuperson forteller om mye inntrykk i starten av arbeidsforholdet og mye informasjon. Stor mengde informasjon og opplæring som gis ved arbeidsoppstart blir rett og slett for mye for en person å huske, dermed kan mye viktig informasjon ikke bli oppfattet og husket.

I sin helhet svarer de fleste at de vet hvorfor de rapporterer, men hvordan det skal rapporteres forteller kun 54 % at de vet. De resterende er enten usikre eller ikke vet. Dette kan også kobles direkte mot spørsmål om opplæring og forteller at opplæringen gitt i forbindelse med hvordan avvik skal rapporteres blir ikke kommunisert tydelig nok slik at ikke alle får det med seg. I bedriften benyttes det et avviksskjema på papir, men det blir også sagt at alle kan rapportere ved å sende en SMS med bilde og forklaring. Opplæring i datasystemer skal tilpasses hver enkeltes behov (Arbeidstilsynet, 2022).

Under intervju på spørsmål «Hvis du latt være å rapportere avvik, hva var grunn til det?» har en person presisert at det kan være tungvint og tidskrevende å hente et avviksskjema, slik at det har hendt at det ble rett og slett ikke rapportert inn. Reason hevder at det skal være enkelt og praktisk å melde en sak for å skape en rapporterende kultur (Reason, 1997).

Kongsvik hevder at underrapportering oppstår når rapportering av avvik er tungvint og upraktisk (Kongsvik et al., 2018). Ved å ha flere fremgangsmåter for rapportering kan det oppfattes som misforstående og dermed ikke enkelt å rapportere. Det kan være et godt alternativ for andre, å ha mulighet å sende inn en avviksmelding på SMS. Imidlertid, mulig at

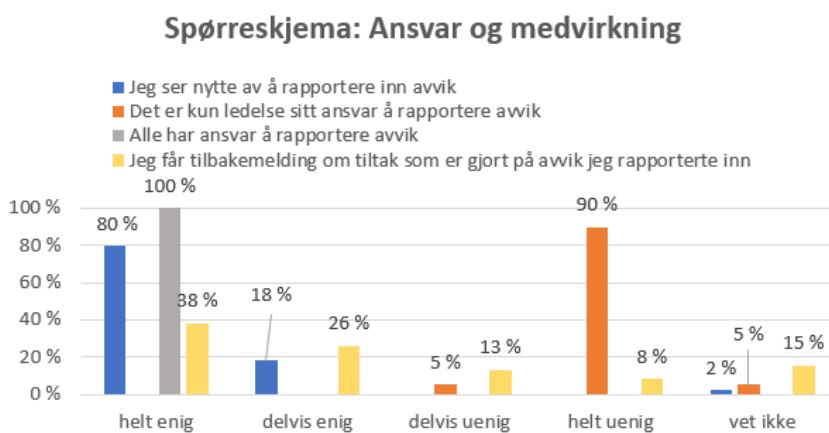
det kan oppfattes at systemet for avviksrapportering ikke er klart, eller kommunisert godt nok, slik at det medfører tvil over fremgangsmåten. Avviksskjemaer skal i utgangspunktet være lett tilgjengelig innen enhvers arbeidsområde. Dersom avviksskjemaet er for langt unna kan det være et hinder for rapportering ettersom enkeltheten og det praktiske rundt rapportering blir borte.

90 % svarer at rapportering bidrar til forbedringsarbeid og 87 % er enig i at rapportering av avvik bidrar til sikker og trygg hverdag. Det kan tyde på at hensikten med et avvikssystem er forstått, og at man har fått med seg budskapet for hvorfor avvik skal rapporteres. Imidlertid kan det også antas at spørreskjemaet besvares etter hva som er forventet at respondentene skal svare. Det kan antas at ettersom spørreskjemaet ble laget og utdelt av KHMS leder så har de ansatte besvart skjemaet med hva som antas er «rett» fra KHMS leder til side.

## 4.2 Ansvar og medvirkning

For oppsummering av bearbeidet data i dette delkapittelet se figur 4. 80 % er «helt enig» og 18 % er «delvis enig» i påstand «Jeg ser nytte av å rapportere inn avvik». Resterende 2 % svarer «Vet ikke».

90 % er «helt uenig» i påstanden «Det er kun ledelse sitt ansvar å rapportere avvik». 5 % er «delvis uenig» og 5 % svarer «vet ikke».



Figur 4: Ansvar og medvirkning

5 % som er «delvis uenig» kan det tenkes at tross alle har ansvar, har ledelse mer ansvar å rapportere inn enn ansatte. «Vet ikke»-svaret kan tyde på at denne informasjon er ikke noe de er i stand til å svare, da de ikke vet svar på spørsmålet, dermed kan det tyde på at de ikke har fått med seg informasjon om rapportering og ansvar i opplæringsfasen. 100 % derimot svarer at alle har ansvar å rapportere, noe som er i konflikt med tidligere spørsmål og kan tyde på misforståelse om hva som er spurt. Denne påstanden bekreftes av intervjupersoner, der de fleste svarer «alle», «hver og enkelt» eller «jeg».

Det ble stilt et spørsmål i intervju: «Du observerer at din kollega kan bli utsatt for farlig situasjon. Hva gjør du?». 8 % svarer at arbeidet skulle stoppes og rapporteres inn, samtidig har 92 % besvart at de skulle snakke til sin kollega for å avverge en potensiell farlig situasjon. To personer har fortalt at de skulle ha rapportert, hvis situasjonen er alvorlig nok eller det ikke hjelper å si fra til kollega. En person forteller at det kan være vanskelig å rapportere pga det er en kollega.

I intervju ble det stilt følgende spørsmål «Har du noen eksempler på forbedringer gjort grunnen innrapportert avvik?». Besvarelser var delt. Halvparten av intervjupersoner besvarte med «Nei» og andre halvparten har kommet med eksempler på forbedringer.

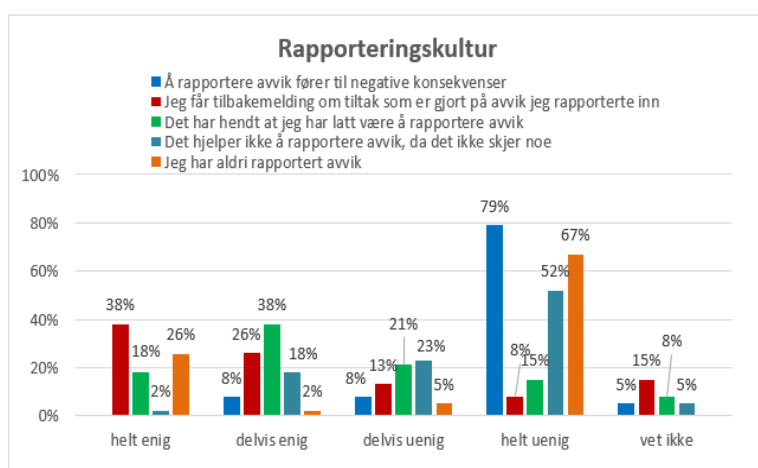
## 4.2.1 Drøfting

38 % svarer at de er «helt enig» og 26 % «delvis enig» i at de får tilbakemelding ved rapportering. Her kan det antas at hvis ansatte ikke ser endringer og forbedringer, blir ikke engasjementet like stort, slik at man kan «overse» hendelsen, samtidig besvarer 80 % at de ser nytten av å rapportere inn et avvik. Allikevel har alle medvirkningsplikt og skal rapportere avvik (Arbeidsmiljøloven, §2-3). Alle respondenter forteller at de stopper en potensielt farlig situasjon. Noe som gjenspeiles i at 90 % er «helt uenig» i påstanden «*Det er kun ledelse sitt ansvar å rapportere avvik*». Derimot, i intervjuet, er det kun en person som har sagt at hendelsen skal også rapporteres inn. Noe som motstrider det ovennevnte resultatet om at kun ledelsen skal rapportere avvik. Enkelte vil rapportere hvis situasjon er alvorlig nok, eller hvis personen ikke retter seg. Her kan det tenkes at det er risiko i jobben som kan være akseptert selv om arbeidet er ansett som risikabelt og vurderer selv om hva som skal rapporteres (Dekker, 2017). I intervjuet forteller en intervjuperson at det kan være vanskelig å rapportere, hvis det er en kollega det er snakk om. Her kan også tyde på holdninger og kultur, eventuelt subkultur for rapportering, slik at det skapes egne oppfatninger av hva som er riktig og galt (Einarsen, Martinsen & Skogstad, 2017). Det kan også antas at vedkommende ikke har et godt nok grunnlag og/eller opplæring, noe som gjenspeiles i resultatet for ansattes følelse på mangel på opplæring som vises i figur 2, der kun 54 % er «helt enig» i at de har fått tilstrekkelig opplæring.

## 4.3 Rapporteringskultur

For oppsummering av bearbeidet data i dette delkapittelet se figur 5.

«*Å rapportere fører til negative konsekvenser*»: 79 % prosent svarer med «helt uenig», 8 % «delvis uenig», 8 % «delvis enig» og 5 % «vet ikke». Det kan antas at svaret «vet ikke» kommer fra de som ikke har rapportert noe tidligere og ikke har grunnlag for å besvare, eller at de rett og slett ikke vet om rapportering kan føre til negative konsekvenser.



Figur 5: Spørreskjema - Rapporteringskultur.

I intervju ble det stilt utdypende spørsmål «*Har rapportering ført til negativ konsekvens for deg? Hvis JA, fortell mer*». Alle forteller at de ikke har opplevd. En av personene forteller: «*Ikke for meg. Inntrykk at hvis skjer noe feil, blir det snakket om vedkommende som gjorde feil. Eksempel det var en HMS-relatert sak som skjedde hos kunde. Alle fikk vite hva han gjorde, og hvem det var. Vi*

*behøver ikke å vite hvem som har gjort hva, men bruke det kun for læring*».

På påstanden «*Jeg får tilbakemelding om tiltak som er gjort på avvik jeg rapportert inn*» svarer 38 % «helt enig» og 26 % «delvis enig». 13 % «helt uenig», 8 % «helt uenig», og 15 % «vet ikke». Nokså stor andel svarer «vet ikke» og dette tolkes som om respondenten ikke

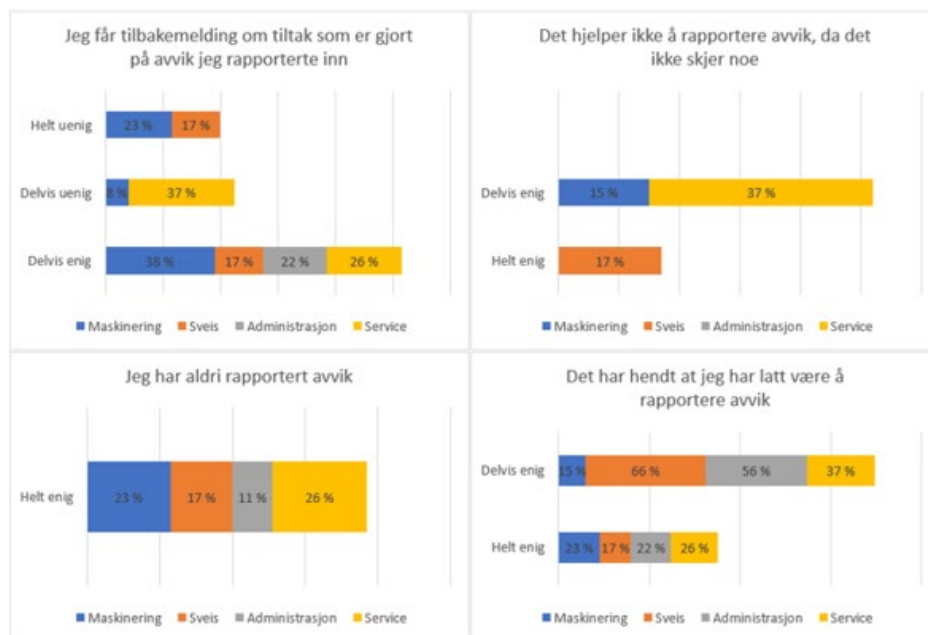
vet. For å gå ytterlig i dybden på dette spørsmål ble stilt følgende spørsmål: «Hvis du har fått tilbakemelding om tiltak – hvordan mottok du informasjon?». Det var mange forskjellige svar: fra avdelingsleder, fra KHMS leder, på Teams, per mail, i tavlemøter, «lapp på tavla», men ikke muntlig, ikke fått tilbakemelding og ingen tilbakemelding fordi vedkommende har ikke rapportert inn noe. Se vedlegg 5 – *Intervjubesvarelser*.

«Det har hendt at jeg har latt være å rapportere avvik»: 18 % er «helt enig», 38 % er «delvis enig» og 21 % «delvis uenig» i påstanden. 15 % besvarer at de er «helt uenig» i påstanden. For å utdype dette ytterlig i intervju om hva kan årsaker til dette være, stilles følgende spørsmål: «Hvis du latt være å rapportere avvik, hva var grunn til det?». Tre personer besvarer at kombinasjon av stressende hverdag bidrar til dette. En person valgt å ikke rapportere på grunn av noe tungvint måte å rapportere på. En intervjuperson mener det kan antas at det kan være mye styr å registrere en sak dobbelt opp hvis en hendelse oppstod hos kunden og man skal også registrere hos arbeidsgiveren. Tre personer forteller at de rapporterer når de ser noe eller vet at andre har rapportert. To personer forteller om usikkerhet i fremgangsmåten og at vedkommende ikke visste at skaden skulle rapporteres inn. To personer forteller at det var «Småting. Valgt heller å si fra til personen, der det ikke var farlig, men ikke fullt så bra» og «Ja, for å ikke skape trøbbel for meg og andre personer».

Parallelt med generell oppsummering ble data bearbeidet også per avdeling, for å få innblikk i fordeling av besvarelser i avdelinger på samtlige påstander. Samtidig for å se om noen av avdelingene skiller seg ut mer enn andre på enkelte spørsmål.

Figur 6 viser sveiseavdeling og administrasjon har størst andel som lot være å rapportere avvik. Serviceavdeling svarer med 37 % «delvis uenig» i og 26 % «delvis enig» i utsagnet «Jeg får tilbakemelding om tiltak som er gjort på avvik jeg rapporterte inn». Maskineringsavdeling viser også høye tall på samme utsagnet.

Det er noe jevn fordeling på utsagnet «Jeg har aldri rapportert avvik».



Figur 6: Data fordelt per avdeling

### 4.3.1 Drøfting

38 % enig i påstanden at de får tilbakemelding på tiltak for avvik som ble innrapportert, resterende av besvarelsen viser usikkerhet i mottagelse av tilbakemelding om tiltak eller mener at de ikke har fått noe tilbakemelding. Tross at informasjon som gis ut er varierende og gis ut for å lære, skal den rapporterende person få informasjon om tiltaket. (Helbostad, 2014). Reason beskriver at rask tilbakemelding til rapporterende person er viktig for å skape velinformert HMS-kultur (Reason, 1997). Informasjon kommer ut til ansatte kontinuerlig, der alle får informasjon om hendelser og ansatte vet at tilbakemeldinger henges på oppslagstavle, som oppdateres jevnlig. Informasjon gis også av avdelingslederen, KHMS leder og andre media. Det kan tenkes at hver og en person ikke får direkte tilbakemelding, mulig avdelingsledere kunne ha glemt å ta opp saken med rapporterende person eller ble det gitt informert på en generell grunnlag på et tavlemøte for å lære. Det er flere plasseringer og media som brukes for å informere, det kan være både fordel og ulempe. Mye informasjon blir distribuert på forskjellige media/plasseringer er til hensikt å nå flest mulig. Dette kan også oppfattes som for mye informasjon, ikke strukturert eller tydelig nok hvordan informasjon skal mottas. Et annet moment kan være ansattes holdning. Informasjon er alltid tilgjengelig for alle og kan leses til enhver tid, som henger på oppslagstavle. Dette med å vise initiativ og hente informasjon selv er like viktig. Bedriften tilrettelegger så mye som mulig for å få informasjon ut, som blir til en normal rutine. Det kan også tyde på dårlig holdning, når ansatte velger å ikke hente informasjon om avvik som er rapportert inn, vise interesse og følge rutinene.

En liten andel besvarer at de delvis er enig i og delvis uenig i påstand om å rapportere fører til negative konsekvenser. Enkelte forteller under intervjuet at det kan bli snakk om personer som «forårsaket» avviket, mens andre ønsker ikke å rapportere for å ikke skape trøbbel for seg selv og sin kollega». Tillit er en viktig faktor som bidrar til god rapporteringsvilje (Reason, 1997), (Dekker, 2017). Så lenge enkelte opplever negative reaksjoner på en eller annen måte, kommer det til å hindre å skape en optimal og god rapporteringskultur, føre til underrapporteringer og miste en gylden mulighet for læring og bidra til forbedringsarbeid. Tillitbasert og ikke-straffende rapportering er avgjørende for læring, slik at sikkerheten i bedriften forbedres (Dekker, 2017), (Kongsvik et. al, 2018). 79 % besvarer i spørreundersøkelsen at de ikke har opplevd negative reaksjoner. En lav andel svarer har opplevd negativ konsekvens på en eller annen måte ved rapportering av avvik. Det kan antas at disse reaksjoner kunne ha kommet fra enkelte kollegaer ved å rapportere inn et avvik, der kollega var innblandet. Noen kunne ha opplevd at det har kommet fra avdelingslederen eller ledelsen. Dette ble ikke spesifisert i påstander og spørsmål, som kan være en svakhet ved å ikke utdype ytterlig i intervjuet eller spørreundersøkelsen. Negativ reaksjon kan føre til mangel på tillit og dårlig rapporteringsvilje fordi de ansatte kan utvikle «frykt» for å rapportere. Det kan også tyde på en kultur som finnes i organisasjonen, samt subkulturer som har en måte det gjøres på. Som beskrevet tidligere i teorikapittelet, kan subkulturer eksistere parallelt, samt være i konflikt med hverandre (Kongsvik et. al., 2018). Mens enkelte avdelinger har et mer fokus på rapportering og ser nytten, kan samtidig en annen avdeling ha en annen oppfatning og ser potensiale til forbedringer eller at det ikke nytter å rapportere, da det ikke skjer noe.

Siste spørsmålet i intervjuet ble stilt, se vedlegg 5, for å få frem forslag til tiltak som kunne bidra til mer rapportering. Her var flere innspill til å få et elektronisk avviksskjema, mer fokus



og synliggjøring av rapportering på plakat/media, informasjon om hva avvik er og hvor mye man skal rapportere med mer. Disse forslag er verdifulle for videre arbeid med avviksrapporing og tas i betraktning under oppsummering og konklusjon i kapittel 5.

## 5 Konklusjon

Prosjektoppgavens problemstilling lyder: «Hva kan være årsaker til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapportering er tydelig kommunisert og tilrettelagt?» Spørreundersøkelsen og intervjuer har hjulpet på veien med å undersøke hvilke årsaker som har ført til underrapportering i bedriften. Flesteparten har en fellesforståelse for hva avvik betyr og at rapportering bidrar til forbedringsarbeid, samt fører til trygg arbeidshverdag. Dette harmonerer med paragraf 1-1 i arbeidsmiljøloven (2006), internkontrollforskriften (1997) og forskrift om organisering, ledelse og medvirkning (2013). Opplæring, oppfølging og tilbakemeldinger på avvik er en del av HMS systemet og det kommer fram i undersøkelsen at den enkeltes oppfatning av disse punktene varierer.

Det blir gitt lik opplæring til alle ansatte og alle har samme alternativer for hvordan de kan rapportere inn avvik. Resultatene viser derimot at de ansatte oppfatter informasjonen og alternativene til rapportering ulikt. Den ansattes oppfattelse av informasjon og opplæring i samspill med mulighet for negative reaksjoner bidrar til å skape en kultur for underrapportering. Dette forsterkes også ved at hele 38% mener de får tilbakemelding ved rapportering.

Det er delte meninger om opplæringen for rapportering av avvik er tilstrekkelig. Det peker mot at opplæringen skal være tilpasset ethvert individs behov (Arbeidstilsynet, 2022). Opplæring og informasjon som gjennomføres muntlig ved nyansettelser er generell med likt tilnærming for alle nyansatte. Noe som resulterer i at opplæringen ikke blir like optimal, men manglende.

Fremgangsmåte for rapportering av avvik kan oppleves tungvint og upraktisk for ansatte (Kongsvik et. al, 2018). Enkelte opplevde negative reaksjoner i en eller annen form. Så lenge en opplever enkelte negative reaksjoner på en eller annen måte, kommer det til å hindre å skape en optimal og god rapporteringskultur, føre til underrapporteringer og miste en fin anledning for god læring. Mangel på tilbakemelding til rapporterende person om hva som skjer med avviket, gir mangel på motivasjon til ytterlige rapporteringer (Reason, 1997). Målet med prosjektoppgaven å identifisere bakenforliggende årsaker til underrapportering er oppnådd.

### 5.1 Forslag til tiltak

Forslag til tiltak er forankret i resultatene. Ledelse spiller en sentral rolle for påvirkning og forbedring av rapporteringskultur. Oppmerksomhet og prioritet for forbedring og utvikling av rapporteringskultur starter øverst hos ledelse, dermed videreføres og distribueres til alle (Karlsen, 2010). Relasjon og tillit til ledelse skapes over tid og er et viktig element i oppnåelse av god rapporteringskultur (Reason, 1997), (Dekker, 2017).

Ved ledelsens involvering med kontinuerlige forbedringsprosesser, kan god HMS-kultur skapes, slik at ansatte identifiserer seg med en felles HMS-kultur: 1) Sette og planlegge mål: Kommunikasjon og involvering av ansatte. 2) Kommunisere tydelig hvilken atferd som er kritisk for sikkerheten, samt gi eksempler på avvik som skal rapporteres. 3) Alle arbeidstakere får tilbakemelding om atferd som er observert og målt (Koren & Lindøe, 2018). PUFF-hjulet er et godt verktøy som kan brukes for systematisk oppnåelse av mål og forbedringsarbeid. (Helbostad, 2014)



Avdelingsleder skal engasjeres for å sørge for ivaretagelse av helse og sikkerhet i sin avdeling, samt viktigheten med å rapportere skal kommuniseres til avdeling. Ansatte har medvirkningsplikt og skal kjenne godt til dette og hva det innebærer (Arbeidsmiljøloven, 2005, §2-3).

Gjennomgang av opplæringsprosessen er hensiktsmessig, for å kartlegge hvordan opplæring kan foregå slik at hensikten med rapportering er innforstått for alle. Alle ansatte skal kunne bruke avvikssystemet på en slik måte at det er ingen hindring eller engstelser til å rapportere. En opplæringsopplegg bør inkludere hvordan, hvorfor og når det skal rapporteres. Det foreslås å kommunisere og tilrettelegge for at rapporteringsterskelen blir så lav som mulig. (Karlsen, 2011)

Nyansatte som begynner kan ha forskjellige bakgrunn, der noen har god kjennskap til HMS, mens andre lite til ingen kunnskap. Dette foreslås å avklares med nyansatte før igangsettelse av opplæringen, slik at innføring blir informativt og lett å forstå.

I tillegg til tiltak beskrevet ovenfor, foreslås følgende tiltak i tråd med teorikapittelet:

- Ingen negative reaksjoner ved rapportering.
- Få en ytterlig fellesforståelse i avdelingene at vi rapporterer for å bli bedre og ikke ta personer.
- Innføre et elektronisk avviksskjema som kan enkelt rapporteres fra mobiltelefon.
- Rask tilbakemelding til rapporterende person – få systematikk hvem skal gi informasjon om tiltak.
- Informere at ingen navn skal oppgis, der anonymitet og konfidensialitet i sakene skal alltid være tilstede.
- Synliggjøre og kommunisere informasjon om hva lærte bedriften fra rapportert avvik, på f.eks. en elektronisk tavle.

Følgende forslag har kommet fra ansatte og samsvarer med noen av forslag til tiltak ovenfor:

- Få informasjon om hva avvik er og når det skal rapporteres.
- Mulighet til å ha enkel tilgang til avviksskjema på nettbrett og mobiltelefon.
- Mer fokus på rapportering og at vi gjør det for å forbedre. Ha et hengende plakat/media for å vise fokus og synliggjøre.
- «Gulrot» til den som rapporterer.

## Litteraturliste

Arbeidsmiljøloven. (2006). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* (LOV-2005-06-17-62). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>

Rognsaa, A. (2015). *Bacheloroppgaven. Skriveråd og regler for utformingen.* Universitetsforlaget.

Internkontrollforskriften. (1997). *Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter* (FOR-1996-12-06-1127). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontr>

Helbostad, A.G. (2014). *HMS Innføring i systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid* (3. utg.). Fagbokforlaget.

Karlsen, J. E. (2010) *Systematisk HMS-arbeid. Ledelse for organisatorisk bærekraft.* Høyskoleforlaget

HMS Verneingeniørskolen. (2020, oktober). *V090 Systematisk HMS-arbeid.* Kiwa Kompetanse.

Karlsen, J. E. (2011). *Metoder for HMS-regulering* (2.utg.). Cappelen Damm Akademisk.

Arbeidstilsynet. (2022). *Avvik og avvikshandtering.* <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/avvik-og-avvikshandtering/>

Arbeidstilsynet. (2022). *Generelle krav til opplæring.* <https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsforhold/generelle-krav-til-opplaring/>

Arbeidstilsynet. (2022). *HMS-opplæring for ledere.* [https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/arbeidsgiver/hms-opplaring-ledere/? t id=9no8QX8bb7KEitWCKyZlGg%3d%3d& t uuid=MrLmXUTGQXS70hv6UWTZfw & t q=hms+oppl%c3%a6ring+ledere& t tags=language%3ano%2csiteid%3a12d5f8fb-7ad0-4ff5-928f-b2a1dc049b7d%2candquerymatch& t hit.id=Arbeidstilsynet\\_Models\\_Pages\\_ThemePage/106edaec-60ac-4861-8804-c6c784b4ffec no& t hit.pos=1](https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/arbeidsgiver/hms-opplaring-ledere/? t id=9no8QX8bb7KEitWCKyZlGg%3d%3d& t uuid=MrLmXUTGQXS70hv6UWTZfw & t q=hms+oppl%c3%a6ring+ledere& t tags=language%3ano%2csiteid%3a12d5f8fb-7ad0-4ff5-928f-b2a1dc049b7d%2candquerymatch& t hit.id=Arbeidstilsynet_Models_Pages_ThemePage/106edaec-60ac-4861-8804-c6c784b4ffec no& t hit.pos=1)

Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning. (2013). *Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning* (FOR-2011-12-06-1355). <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-06-1355?q=forskrift%20om%20organisering>

Einarsen, S. V, Martinsen, Ø. L., & Skogstad, A. (2017). *Organisasjon og ledelse.* Gyldendal Norsk Forlag.

Koren, P. C. & Lindøe, P. H. (2018). *Metoder for bedre arbeidsmiljø* (3. utg.). Gyldendal Norsk Forlag.

Kongsvik, T., Albrechtsen E., Antonsen S., Herrera I. A., Hovden J. & Schiefloe P. M. (2018). *Sikkerhet i arbeidslivet*. Fagbokforlaget.

Reason J. (1997). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Ashgate Publishing.

Dekker S. (2017). *Just Culture: Restoring Trust and Accountability in Your Organization*. CRC Press, Taylor & Francis Group.

Halvorsen K. (2008). *Å forske på samfunnet: En innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Cappelen Akademisk Forlag.

HMS Verneingeniørskolen. (2007, mai). *Prosjektarbeid (V200): Veiledningshefte for prosjektoppgave og prosjektrapport*. Kiwa Kompetanse.

Dalland O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7. utg.). Gyldendal Norsk Forlag.

Haraldsen G. (1999). *Spørreskjemametodikk etter kokebokmetoden*. Ad Notam Gyldendal.

# Vedlegg 1

Vedrørende spørreskjema:

Hei alle sammen!

For tiden jobber jeg med en prosjektoppgave som er min siste modul i HMS Verneingeniørskolen ved Kiwa Kompetanse AS.

**Jeg valgte følgende problemstilling:** «Hva kan være årsaker til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapporteringer er tydelig kommunisert og tilrettelagt?»

**Mitt mål for prosjektoppgaven er:** «Identifisere bakenforliggende årsaker til underrapportering av avvik for å finne tiltak som kan bidra til optimal rapportering av avvik».

Jeg synes at det er et spennende tema å undersøke og jeg er avhengig av deres bidrag i form av besvarelser på disse spørsmålene.

Jeg setter stor pris på at dere besvarer spørreskjemaet og setter ett kryss per spørsmål.

Spørreskjema er anonym og besvarelse legges i den grønne postkassa på pauserommet.

Utfylt spørreskjema leveres snarest og innen en uke.

**Tusen takk!**

Med vennlig hilsen  
Madina Eriksen

## Vedlegg 2 - Spørreskjema

### Avdeling:

Administrasjon

Maskineringsavdeling

Sveiseavdeling

Serviceavdeling

### Alder:

18-26 år

27-40 år

41-65 år

Nr.	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?	Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke
1	Jeg vet hva avvik betyr	95 %	5 %			
2	Jeg vet hvorfor jeg rapporterer	85 %	13 %			2 %
3	Jeg vet hvordan jeg skal rapportere avvik	64 %	23 %	8 %		5 %
4	Jeg har fått tilstrekkelig opplæring i hva jeg skal rapportere	54 %	31 %	8 %	2 %	5 %
5	Ved å rapportere bidrar jeg til forbedringsarbeid i bedriften	90 %	5 %	3 %		2 %
6	Jeg ser nytte av å rapportere inn avvik	80 %	18 %			2 %
7	Det er kun ledelse sitt ansvar å rapportere avvik			5 %	90 %	5 %
8	Alle har ansvar å rapportere avvik	100 %				
9	Å rapportere avvik bidrar til mer sikker og trygg hverdag	87 %	13 %			
10	Å rapportere avvik fører til negative konsekvenser		8 %	8 %	79 %	5 %
11	Jeg får tilbakemelding om tiltak som er gjort på avvik jeg rapporterte inn	38 %	26 %	13 %	8 %	15 %
12	Det har hendt at jeg har latt være å rapportere avvik	18 %	38 %	21 %	15 %	8 %
13	Det hjelper ikke å rapportere avvik, da det ikke skjer noe	2 %	18 %	23 %	52 %	5 %
14	Jeg har aldri rapportert avvik	26 %	2 %	5 %	67 %	

## Vedlegg 3 – Vedrørende intervju

Hei!

I forbindelse med min siste modul i Kiwa's HMS Verneingeniørskolen jobber jeg med en prosjektoppgave.

**Prosjektoppgavens problemstilling:** «Hva kan være årsaker til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapporteringer er tydelig kommunisert og tilrettelagt?»

**Prosjektoppgavens mål:** «Identifisere bakenforliggende årsaker til underrapportering av avvik for å finne tiltak som kan bidra til optimal rapportering av avvik

Jeg har allerede fått hjelp av mange av dere til å utfylle spørreskjema. *Tusen takk!*

Det ble utarbeidet flere spørsmål på bakgrunn av spørsmålene i spørreskjemaet for å gå mer i dybden og få mer innblikk i besvarelser som er gitt.

Det er viktig å presisere at dette intervjuet blir anonymt og på ingen måte får andre vite hvem som har besvart hva. Dette blir mellom meg og deg. Jeg kommer til å registrere hvilken avdeling du jobber i og din alder.

De besvarelsene er ikke for å bedømme eller vurdere, men å forstå og få en mulighet å forske videre på min prosjektoppgave. Jeg kommer til å ta noen notater underveis i intervjuet.

Det er ingen riktig eller galt svar å gi. Jeg legger ved spørsmålene som vi skal gå gjennom sammen, les gjennom dem og hvis noe du ikke kan svare på, er det helt i orden og kan også brukes som et svar. Jeg antar at intervjuet tar mellom 15-20 minutter.

Jeg ser frem til å snakke med deg!

Med vennlig hilsen  
*Madina Eriksen*

## Vedlegg 4 - Intervjuspørsmål

1. Hvor gammel er du?
2. Hvilken avdeling jobber du i?
3. Hva er et avvik?
  - Kan du gi meg noen eksempler?
4. Hvilken opplæring har du fått i forbindelse med dette?
5. Hvorfor rapporterer du avvik?
6. Kjenner du til rutineene for rapportering av avvik?
  - Fortell fremgangsmåte.
7. Har du rapportert avvik før?
  - Hvis nei, hvorfor tror du at du ikke har rapportert inn?
8. Hvis du har fått tilbakemelding om tiltak – hvordan mottok du informasjon?
9. Har du noen eksempler på avvik som ikke har blitt tatt tak i, men blitt rapportert inn?
10. Hvem har ansvar å rapportere inn avvik?
11. Hvis du observerer din kollega kan bli utsatt for farlig situasjon, hva gjør du?
12. Har du noen eksempler på forbedringer som er gjort grunnen innrapporterte avvik?
13. Har rapportering ført til negativ konsekvens for deg? Hvis JA, fortell mer.
14. Har du noen innspill om hva som kan gjøres for at du rapporterer mer?
15. Hvis du latt være å rapportere et avvik, hva var grunn til det?

## Vedlegg 5 - Intervjubesvarelser

Spørsmål	Besvarelse
<b>Hvilken avdeling jobber du i?</b>	<p>Det ble intervjuet 3 personer per avdeling, altså 12 personer totalt. Besvarelsene merkes per avdeling og nummerert person. Personer som jobber i sveiseavdeling blir merket med Sveis1, Sveis2 og Sveis3. Maskineringsavdeling blir merket med M1, M2 og M3. Serviceavdeling blir Ser1, Ser2 og Ser3. Administrasjon får merke A1, A2 og A3.</p>
<b>Hva er et avvik? Kan du gi meg noen eksempler?</b>	<p>Sveis1: Det er avvik hvis jeg ikke sjekker stropper før bruk. Ikke sjekker kappeskiver er ødelagt før bruk, da det kan forårsake skade på meg selv og andre.</p> <p>Sveis2: Det kan være en skade på person, verktøy, materiell osv.</p> <p>Sveis3: Avvik er feil Løfte feil, ødelagte stropper.</p> <p>A1: Noe som avviker fra retningslinjer, sikkerhetsregler og rutiner. Person som bruker utstyr som ikke kvalifisert til å bruke utstyret.</p> <p>A2: En hendelse eller nestenulykke. Det kan være en ødelagt maskin.</p> <p>A3: Noe som er feil, som ikke burde være feil. Hvis noen skjærer seg eller noen ikke brukte f.eks. vernebriller.</p> <p>M1: Noen som gjøre noe som ikke er normalt. Løfter feil, ikke bruker hjelpeutstyr, ikke bruker verneutstyr.</p> <p>M2: Skader på utstyr. Folk som ikke bruker utstyr eller har kompetanse å bruke utstyr som fallsikring, lift.</p> <p>M3: Skader som er større enn papirkutt. Livsfarlige og unødvendige situasjoner.</p> <p>Ser1: Kapping vinkelsliper uten verneutstyr. Bruke løse klær under arbeid i dreiebenk, som kan forårsake stor skade.</p> <p>Ser2: Løfte med en umerket stropp eller skadet stropp. Ikke bruker vernebriller.</p> <p>Ser3: Avvik er en rapport om hendelse om har skjedd. Klemme/slå finger med en hammer, kutte meg med en kniv, fall fra høyde.</p>
<b>Hvilken opplæring har du fått i forbindelse med rapportering av avvik?</b>	<p>Sveis1: Gjennomgang med avdelingsleder og en kollega.</p> <p>Sveis2: Jeg har ikke fått så mye av det.</p> <p>Sveis3: Ikke opplæring av hvordan rapportere. Har fått beskjed av avdelingsleder og kollega å fylle ut avviksskjema.</p> <p>A1: Opplæring fikk jeg da jeg begynte her. Gjennomgang først arbeidsdag. Vi har jevnlig påminnelser rundt rapportering.</p> <p>A2: Intern opplæring når vi starter her og noen oppfriskninger i ny og ne.</p> <p>A3: Bare gått gjennom når jeg begynte her.</p> <p>M1: Jeg husker ikke ift. avviksskjema. jeg har hørt fra kollega. Det vært mye inntrykk for meg i starten, og mye informasjon.</p> <p>M2: Som jeg husker, var det lite. Gjennomgang ved oppstart når jeg ble ansatt. Husker HMS-håndbok.</p> <p>M3 Jeg hadde gjennomgang av rapportering. jeg fikk forklart hvordan rapportere og bruke avviksskjema.</p> <p>Ser1: Gjennomgått sikkerhetsopplæring ved bruk av maskiner. Avviksskjema ble introdusert og gått gjennom.</p> <p>Ser2: Jeg husker ikke så mye av det.</p> <p>Ser3: Husker ikke.</p>



## Vedlegg 5 - Intervjubesvarelser

<p><b>Hvorfor rapporterer du avvik?</b></p>	<p>Sveis1: For å forbedre oss og gjøre bedriften tryggere sted å jobbe.  Sveis2: Forbedring og ikke gjøre samme feil.  Sveis3: For å ikke gjenta feil, at det ikke skjer igjen.  A1: For sikkerheten i bedriften, at vi sikrer at vi har sikker arbeidsplass. Tar opp hendelsen for at det ikke blir ulykker. Forebygge ulykker.  A2: For at bedriften skal lære og bli bedre.  A3: For at vi skal bli bedre, for at ingenting negativt skal skje.  M1: For å forhindre ulykker skjer og fastholder at de gode rutinene fungerer.  M2: For å bedre arbeidssikkerhet. Jeg mener det er det viktigste, samt effektivisere bedriften.  Ser1: For å rette feil på maskiner som ikke fungerer eller berge andre for ulykker.  Ser2: For å gjøre det tryggere.  Ser3: Oppdage feil som man kan rette så det blir mer sikrere å jobbe.</p>
<p><b>Kjenner du rutinene til rapportering? Fortell fremgangsmåten.</b></p>	<p>Sveis1: Tar frem avviksboka, skriver ned avviket. sted, tid, dato og leverer til KHMS leder.  Sveis2: Avviksskjema sendes til KHMS leder. Man kan også sende på melding/bilde på SMS.  Sveis3: Det er jeg usikker på.  A1: Vi har blokker å registrere avvik på eller gå direkte til KHMS leder, slik at saken blir registrert.  A2: Vi bruker bedriftens interne avviksskjema og i samarbeid med den overordnede fylles ut og leveres til HMS-ansvarlig.  A3, Ser2: Nei, jeg kjenner ikke til det  M1: Jeg må fylle ut avviksskjema og levere til KHMS leder.  M2: Ved observasjon av skade, feil, feil bruk av utstyret, stanse arbeide og rapportere inn. Her brukes avviksskjema og leveres overordnede eller KHMS leder.  M3: Skriv en lapp, gi det til KHMS leder.  Ser1: Ta avviksskjema, fylle ut dato, prosjekt, beskrive, fylle ut hva som skal gjøres for å rette feil eller mangel. Leverer til KHMS leder eller prosjektleder.  Ser3: Finner frem avvikshefte, fyller ut og gir til KHMS leder.</p>
<p><b>Har du rapportert avvik før? Hvis nei, hvorfor tror du at du ikke rapportert inn?</b></p>	<p>Sveis1, Sveis2, A1, A2, M1, M3, Ser1, Ser3: Ja.  Sveis3: Ja, muntlig.  A3: Har ikke hatt noe å rapportere, men kommer opp flere oppgaver som jeg ikke fått opplæring i.  M2: Ja, jeg er ny og vil ikke skrive avvik fordi jeg er ny og stikke meg ut ved å rapportere.  Ser2: Nei – har ikke lagt merke til noe.</p>
<p><b>Hvis du latt være å rapportere avvik, hva var grunn til det?</b></p>	<p>Sveis1: Ja. Konsentrerte meg om min arbeidsoppgaven for å bli ferdig. Oversett avviket. Det blir mer jobb å registrere avvik (bruke tid å hente skjema)  Sveis2: Ja, for å ikke skape trøbbel for meg og andre personer.  Sveis3: Ikke skjedd.</p>

## Vedlegg 5 - Intervjubesvarelser

	<p>A1: Ja, så mye som skal gjøres og blitt nedprioritert pga en hektisk hverdag.</p> <p>A2: Stressende hverdag, som gjør at man utsetter og glemmer, men det gjelder småtteri som ikke kritisk.</p> <p>A3: Har ikke sett noe.</p> <p>M1: Jeg visste ikke at jeg måtte rapportere inn skade og ville bare gjøre jobben ferdig.</p> <p>M2: Trodde at arbeidskollega gjorde det, da den personen hadde ansvar på denne jobben.</p> <p>M3: At noen andre har allerede skrevet avviket.</p> <p>Ser1: Småting. Valgt heller å si fra til personen, der det ikke var farlig, men ikke fullt så bra.</p> <p>Ser2: Jeg var usikker om fremgangsmåten.</p> <p>Ser3: Jeg har ikke gjort det, men kan tenke meg at grunn til å ikke rapportere er at det blir mye styr/ dobbelt opp rapportering både hos kunden og vår bedrift.</p>
<p><b>Hvis du har fått tilbakemelding om tiltak-hvordan mottok du informasjon?</b></p>	<p>Sveis1: Fått tilbakemelding fra avdelingsleder.</p> <p>Sveis2: av KHMS lederen.</p> <p>Sveis3: Ikke fått tilbakemelding.</p> <p>A1: Enten vi har møter på det, via mail eller Teams.</p> <p>A2: Blir sendt på mail, lagt ut på tavle på verksted, på Teams.</p> <p>A3: Ikke rapportert, derfor har jeg ikke fått tilbakemelding.</p> <p>M1: Tavlemøter.</p> <p>M2: Lapp på tavla. Ikke muntlig beskjed. Ikke på tavlemøter.</p> <p>M3: Fikk beskjed på Teams.</p> <p>Ser1: Varierer litt. Pleier å få tilbakemelding av enten prosjektleder, avdelingsleder eller KHMS leder.</p> <p>Ser2: Teams.</p> <p>Ser3: Noe info får vi på Teams og KHMS tavla.</p>
<p><b>Har du noen eksempler på avvik som har blitt tatt tak i, men blir rapportert inn?</b></p>	<p>Sveis1, Sveis2, Sveis3, M1, Ser1, Ser2: Nei.</p> <p>Adm1: Ikke opplevd at det ikke blitt tatt tak i.</p> <p>Adm2: Det blir alltid en konklusjon på saker som blir rapportert inn.</p> <p>Adm3: Vet ikke.</p> <p>M2: Stort sett blir ting fikset ganske raskt.</p> <p>M3: Sprøyting har vært en pågående sak.</p> <p>Ser3: Det er en sak som har tatt lang tid å fikse. (noteres ikke grunnen sporbarhet. Prioritet av saken var lavt ift andre)</p>
<p><b>Hvem har ansvar å rapportere inn avvik?</b></p>	<p>Sveis1, Sveis2, A1, M3, Ser2 og Ser3: Alle</p> <p>M2: Det er alle. Ingen er fratatt å melde avvik. Sveis3: De som oppdager avvik/opplever/ser.</p> <p>A2: Hver enkelt. Den som oppdager avvik, har ansvar. M1: Hver og enkelt.</p> <p>A3: Jeg.</p>

## Vedlegg 5 - Intervjubesvarelser

	<p>Ser1: Alle på bedriften. Det spiller ingen rolle om man jobber på kontoret eller på gulvet.</p>
<p><b>Du observerer at din kollega kan bli utsatt for farlig situasjon. Hva gjør du?</b></p>	<p>Sveis1: Går og snakker med kollega for å ta en prat slik at kollega ikke utsetter seg eller andre for fare.  Sveis2: Man må informere personen om situasjonen. Det kan kanskje være litt vanskelig å rapportere pga det er en kollega.  Sveis3, M1, A3, Ser3: Sier fra til kollega.  A1: Da sier fra til person for å avverge en farlig situasjon. Hvis situasjonen er så alvorlig, da rapporterer jeg som avvik.  A2: Stopper jobben.  M2: Prøve å stoppe arbeid først og fremst. Få kontakt med dem få på plass sikkerhetsutstyr om det er fallsikringsutstyr og kjemikalier det gjelder.  M3: Finne en bedre løsning sammen med vedkommende, gi beskjed.  Ser1: Si fra til kollega. Hvis ikke det hjelper, gi beskjed videre til avdelingsleder.  Ser2: Si fra først til personen og skrive avvik etterpå.</p>
<p><b>Har du noen eksempler på forbedringer gjort grunnen innrapportert avvik?</b></p>	<p>Sveis1: Fikk bedre hørselvern.  Sveis2, Sveis3, A3, M1, Ser2, Ser3: Nei  A1: Brannalarmen ble ordnet etter det ikke funket i det ene kontorområde. En hendelse grunnen for korte gafler ved løft med truck, som ble tatt tak i og kjøpt gaffelforlengere.  A2: Manglende dørpumpe har blitt satt opp. Det er mange, men husker ikke her og nå.  M2: Sprøyting – bra tiltak. Fikk en god rutine som fungerer.  M3: Sprøyting har blitt bedre. Elektrisk jekketralle kjøpt inn grunnen ergonomi. Svingkraner som ble satt opp ved maskinene.  Ser1: Gjengemaskin.</p>
<p><b>Har rapportering ført til negativ konsekvens for deg? Hvis JA, fortell mer.</b></p>	<p>Sveis1, Sveis2, Sveis 3, A1, A2, A3, M1, M3, Ser1, Ser2, Ser3: Nei/ikke opplevd.  M2: Ikke for meg. Inntrykk at hvis skjer noe feil, blir det snakket om vedkommende som gjorde feil. Eksempel det var en HMS-relatert sak som skjedde hos kunde. Alle fikk vite hva personen gjorde, og hvem det var. Vi behøver ikke å vite hvem som har gjort hva, men bruke det kun for læring.</p>
<p><b>Har du noen innspill på hva som kan gjøres for at du rapporterer mer?</b></p>	<p>Sveis1: Hvis vi har fått mulighet å stemple inn gjennom nettbrett.  Sveis2, Sveis3, M1, Serv2: Nei.  A1: Hvis jeg ser noe, rapporterer jeg. Kanskje ha mer fokus og synliggjøre rapportering. Tror ikke alle får det med seg. Ha fokus at vi rapporterer for å forbedre. Ha en hengende plakat/media for å vise fokus og synliggjøre det mer, så alle syns det blir enklere å rapportere.  A2: Gulrot til den som rapporterer.  A3: Kanskje vite hva avvik er. Hva er rapporteringsgrense og hvor mye vi skal rapportere.  M2: Jeg rapporterer med en gang jeg ser noe. Enklere for dem som jobber ute, å ha en elektronisk avviksskjema å melde fra med.  M3: Må være utsatt for flere avvik, hvis jeg skal rapportere mer.  Ser1: Elektronisk avviksskjema. Enkelt tilgang fra mobilen.  Ser2: Ikke hvis det ikke skjer noe farlig.</p>

## Vedlegg 6 – Bearbeidet data av utvalgte spørsmål, per avdeling

Maskineringsavdeling		Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke
4	Jeg har fått tilstrekkelig opplæring i hva jeg skal rapportere	46 %	46 %		8 %	
13	Det hjelper ikke å rapportere avvik, da det ikke skjer noe		15 %	31 %	46 %	8 %
11	Jeg får tilbakemelding om tiltak som er gjort på avvik jeg rapporterte inn	31 %	38 %	8 %	23 %	
12	Det har hendt at jeg har latt være å rapportere avvik	23 %	15 %	31 %	31 %	
14	Jeg har aldri rapportert avvik	23 %			77 %	

Sveiseavdeling		Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke
4	Jeg har fått tilstrekkelig opplæring i hva jeg skal rapportere	50 %	33 %			17 %
13	Det hjelper ikke å rapportere avvik, da det ikke skjer noe	17 %		17 %	66 %	
11	Jeg får tilbakemelding om tiltak som er gjort på avvik jeg rapporterte inn	50 %	17 %		17 %	17 %
12	Det har hendt at jeg har latt være å rapportere avvik	17 %	66 %	17 %		
14	Jeg har aldri rapportert avvik	17 %			83 %	

Administrasjon		Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke
4	Jeg har fått tilstrekkelig opplæring i hva jeg skal rapportere	56 %	44 %			
13	Det hjelper ikke å rapportere avvik, da det ikke skjer noe			11 %	89 %	
11	Jeg får tilbakemelding om tiltak som er gjort på avvik jeg rapporterte inn	56 %	22 %			22 %
12	Det har hendt at jeg har latt være å rapportere avvik	22 %	56 %	11 %	11 %	
14	Jeg har aldri rapportert avvik	11 %			89 %	

## Vedlegg 6 – Bearbeidet data av utvalgte spørsmål, per avdeling

Serviceavdeling		Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke
4	Jeg har fått tilstrekkelig opplæring i hva jeg skal rapportere	37 %	37 %	26 %		
13	Det hjelper ikke å rapportere avvik, da det ikke skjer noe		37 %	26 %	37 %	
11	Jeg får tilbakemelding om tiltak som er gjort på avvik jeg rapporterte inn	37 %	26 %	37 %		
12	Det har hendt at jeg har latt være å rapportere avvik	26 %	37 %	13 %	13 %	13 %
14	Jeg har aldri rapportert avvik	26 %	37 %	13 %	26 %	

# Sensur prosjektrapport

<b>Prosjektnavn/tittel:</b>	Underrapportering av avvik		
<b>Navn:</b>	Madina Eriksen		
<b>Dato for levering av oppgave:</b>	30.09.2022	<b>Dato for sensur:</b>	21.10.2022
<b>Oppgaven er konfidensiell:</b>	Nei		

Faglig vurdering:	
<b>1.</b>	<p><b>Oppgavens vanskelighetsgrad og faglige dybde:</b></p> <p>Oppgaven har middels vanskelighetsgrad og noe over middels faglig dybde med bra teoretisk forankring.</p>
<b>2.</b>	<p><b>Evne til avgrensning av tema og problemstilling:</b></p> <p>Tema og problemstilling er godt begrunnet, og oppgavens avgrensning er skissert i kap. 1.4.</p> <p>Den valgte problemstillingen er «Hva kan være årsaken til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapporteringer er tydelig kommunisert og tilrettelagt?».</p> <p>Prosjektets mål er avdekke «eventuelle bakenforliggende årsaker til underrapportering av avvik for å finne tiltak som kan bidra til optimal rapportering av avvik».</p>
<b>3.</b>	<p><b>Valg av metoder er begrunnet, egnet og eventuelle svakheter ved metodene er omtalt:</b></p> <p>Metodekapittelet er ryddig og godt presentert. Innledningsvis defineres og presenteres ulike metoder på en god måte.</p> <p><u>Metodevalg og begrunnelse</u> Valgte metoder 1) spørreundersøkelse (kvantitativ metode) og 2) intervjuer (kvalitativ metode) er relevant for prosjektets problemstilling.</p> <p>Materiale for undersøkelsene: antall deltakere og utvalgskriterier er relevant og ryddig presentert.</p> <p><u>Feilkilder/metodekritikk</u> Det er gjort gode vurderinger av mulige feilkilder både ved kvantitativ og kvalitativ metode.</p>
<b>4.</b>	<p><b>At tema og problemstilling er forankret i et teoretisk grunnlag:</b></p> <p>Kap. 2 om teori og faglig forankring er bra.</p> <p>Det gis en ryddig og god presentasjon av teori og relevant lovverk relatert til systematisk HMS-arbeid, arbeidsgivers ansvar og avviksbehandling.</p> <p>Det presenteres et bra teoretisk grunnlag når det gjelder organisasjonskultur og rapportering.</p>

	<p>For prosjektets tema «<i>Hva kan være årsaken til underrapportering av avvik i bedriften når systemet for rapporteringer er tydelig kommunisert og tilrettelagt?</i>», kunne en tenke at noe mer teori rundt organisatorisk læring også kunne vært aktuelt, og likeledes noe mer om ledelsens betydning.</p>
<b>5.</b>	<p><b>Diskusjonen av resultatene er grundig (diskutert/drøftet i forhold til teoretisk grunnlag), og mulige feilkilder er omtalt:</b></p> <p><u>Resultater</u>          Resultatene fra både den kvalitative og kvalitative undersøkelsen er ryddig presentert gjennom tematiske underkapitler «<i>opplæring og forståelse</i>», «<i>ansvar og medvirkning</i>» og «<i>rapporteringskultur</i>» i kap. 4.</p> <p>Figurer gir en visuell fremstilling av resultater fra spørreundersøkelsen.</p> <p>Flott at det har vært god oppslutning om spørreundersøkelsen og intervju. Dette gir grunnlag for sikrere konklusjon fra arbeidet.</p> <p><u>Diskusjon</u>          Til hvert delkapittel er det et underkapittel med «drøfting» av resultatene. Veldig ryddig og bra! Her blir resultater fra spørreundersøkelsen og intervjuene vurdert opp mot hverandre, samt i forhold til teori.</p> <p>Det gjøres gjennomgående gode vurderinger, men drøfting i forhold til teori kunne med fordel vært noe grundigere i kap. 4.1.1 og 4.2.1.</p> <p>Når det gjelder ledelsens betydning for rapporteringskultur/sikkerhetskultur og systematisk HMS-arbeid, kunne avsnitt om dette i kap. 5.1 vært flyttet til kap. 4.3.1.</p> <p><u>Feilkilder</u>          Mulige feilkilder i resultatene er i mindre grad vurdert ut over det som er angitt i kap. 3 – Metode.</p>
<b>6.</b>	<p><b>Konklusjonen er god ut fra de oppnådde resultatene og diskusjonen av disse:</b></p> <p><u>Konklusjon</u>          Konklusjonene er greie ut fra prosjektets resultater, og prosjektets problemstilling svares ut på en bra måte. Fint at det henvises til referanser også her.</p> <p><u>Måloppnåelse</u>          Målet med prosjektet var å avklare «<i>eventuelle bakenforliggende årsaker til underrapportering av avvik for å finne tiltak som kan bidra til optimal rapportering av avvik</i>».</p> <p>Det gjøres greie vurderinger av resultatene og det er avdekket mulige årsaker til manglende oppslutning om avviksarbeidet, og dette kan benyttes som utgangspunkt for forbedringstiltak.</p>
<b>7.</b>	<p><b>Det er gitt forslag til videre arbeid og tiltak og disse er underbygget:</b></p> <p>Innledningen på kap. 5.1 kunne med fordel vært flyttet til kap. 4.3.1, da dette er mer en drøfting enn forslag til forbedringsarbeid.</p>

	Ellers foreslås fornuftige tiltak som evaluering av opplæringsprosessen i virksomheten, og andre tiltak. Mer konkrete forbedringstiltak i forhold til ledelsens rolle i arbeidet med avvikshåndtering kunne vært relevant.
<b>8.</b>	<b>Arbeidets omfang og grundighet i utførelsen (arbeid totalt, litteraturstudier, metoder som grunnlag for innhenting av informasjon, vurdering av resultatene):</b>
	Rapporten beskriver et prosjekt med middels omfang og noe over middels grundighet når det gjelder teoretisk forankring.
	Innledningsvis gis en god beskrivelse av hvorfor prosjektet er interessant, og problemstillingen er tydelig angitt.
	Teori kapittelet er bra med gjennomgående bruk av referanser.
	Metodedelen er godt beskrevet, og metodevalget er hensiktsmessig for prosjektet.
	Resultatene er ryddig presentert med drøfting av funn fra kvantitativ og kvalitativ metode, samt i noen grad i forhold til fremlagt teori. Konklusjonen er grei ut fra resultater og drøfting.
<b>9.</b>	<b>Grad av nytte – for kandidaten, for bedriften oppgaven er utført i eller for, og eventuelt for en større gruppe bedrifter, f.eks. en bransje:</b>
	Prosjektet har gitt virksomheten kunnskap om <u>årsakene</u> til manglende oppslutning om avviksrapportering. Dette gir grunnlag for tiltak og forbedringsarbeid som kan bidra til at avvikshåndteringen forbedres og får større oppslutning i virksomheten.
	<b>Rapportering:</b>
<b>10.</b>	<b>Disponering av stoffet (forholdet mellom innledning, hovedkapitlene og konklusjonen):</b>
	Rapporten er presentert på en ryddig og oversiktlig måte. Det er bra fordeling på omfang av de ulike kapitlene, og det er god flyt og sammenheng i arbeidet.
<b>11.</b>	<b>At alt stoff som er tatt med i rapporten er relevant:</b>
	Det presenterte stoffet er relevant for oppgaven.
<b>12.</b>	<b>At litteraturhenvisninger er brukt i tilstrekkelig grad:</b>
	<u>Referanser</u> Det er god bruk av referanser, og disse er i hovedsak angitt i henhold til APA-standard.
	<u>Litteraturlisten</u> Litteraturlisten er i henhold til APA-standard.
<b>13.</b>	<b>Ortografi og formuleringsevne:</b>
	Ortografi og formuleringsevne er stort sett bra. Noen avsnitt kunne vært noe tydeligere formulert. Det gjelder for eksempel siste del av andre avsnitt side 14.



### Prosjektledelse og styring – Vurderes av Kiwa:

Prosjektet er tilfredsstillende styrt i tråd med godkjent prosjektmandat og fremdriftsplan. Det er levert 2 statusrapporter som avtalt.

### Samlet vurdering – karakter:

#### Bestått

#### Bestått:

Prosjektrapporten viser tilfredsstillende bredde- og dybdekunnskap om det aktuelle HMS-faglige tema. Bruk av fagterminologi er tilfredsstillende, og rapporten er tydelig og presis. Du viser tilstrekkelig faglig vurderingsevne og selvstendighet samt viser evne til å prioritere de viktigste elementene i faget. Kildehenvisninger til referanser er tilfredsstillende.