

|                                                                                                                                 |                               |                            |                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| <br>NORDKAPP KOMPETANSE<br>OG SIKKERHETSSENTER |                               |                            |                                 | Dok.id.: .02.01.2.2            |
| <b>Kvalitetsmål NKSS</b>                                                                                                        |                               |                            |                                 | <b>Organisasjon og ledelse</b> |
| Utgave:<br>4.00                                                                                                                 | Skrevet av:<br>Jarle Pedersen | Gjelder fra:<br>13.03.2026 | Godkjent av:<br>Kjell Åge Meyer | Side:<br>1 av 2                |

## Kvalitetsmål NKSS

### Ambisjoner/mål:

Nordkapp kompetanse og sikkerhetssenter (NKSS) skal være en profesjonell og pålitelig, nytenkende og spennende institusjon for leveranser av alle typer kurs - kjent for sin kvalitet i kursene og sine unike læringsmiljøer, og sitt bidrag til samfunnets bærekraftige utvikling

Nordkapp kompetanse- og sikkerhetssenter (NKSS) tilbyr ulike kurs og treninger i henhold til STCW (Den internasjonale konvensjonen om normer for opplæring, sertifikater og vakthold for sjøfolk), Offshore Norge, Industrivern, bedriftsinterne kurs med mer. Senteret er delt opp i 2 hovedenheter, et sikkerhetssenter og et kompetansesenter. Sikkerhetssenteret er litt utenfor sentrum og gjennomfører de praktiske delene av kurs. Dette omfatter brann, førstehjelp, HLO (Helikopter landing officer), livbåtkurs og samtreninger. Kompetansesenteret har simulatorer fra to leverandører, som gir kursdeltakere muligheten for simulatorentrening på veldig mange nivå. Vi tilbyr undervisning i moderne klasserom, sammen med det nyeste innen skipssimulatorer.

### Interessesamarbeid:

Våre interesseparter på leveranse er to firma som leverer komplett løsning inkludert hardware til simulatorene.

Vi har leverandører til KS, brann, førstehjelp, og generelle leveranser innen IT og kontormateriell.

På kundesiden har vi alle som driver med fiske, hurtigbåt, store skip, oppdrett, offshore, fagskolen, brann, førstehjelp og beredskap.

I tillegg har vi interesse parter i Finnmark fylkeskommune (eier), DNV (Det Norske Veritas),

Sjøfartsdirektoratet, Magnet JQS, Nordkapp brannvesen og Offshore Norge.

Alle kunder er like viktig for oss, og alle får akkurat samme velkomst, oppvarting og kvalitet på kurs. Vi streber etter å holde oss på et meget høyt nivå, uansett hvilket kurs som gjennomføres.

### Målsetning:

NKSS har som målsetting å overgå forventningene til kursdeltakerne. Kursdeltakernes læringsutbytte skal tas med i alle beslutninger og prioriteringer ved kurssentret. NKSS skal tilby inkluderende, trygge og støttende læringsmiljø, og vi gjennomfører kontinuerlig undersøkelser for å kartlegge kursdeltakernes tilfredshet med kurset og NKSS. NKSS skal gjennom en forutsigbar og systematisk dialog med myndigheter, næringsliv og eier sikre at tilbudet er relevant og av høy kvalitet.

### Bedriftens ledelsessystem for kvalitet og miljø

Vi skal kontinuerlig forbedre alle deler av vår virksomhet gjennom systematisk og regelmessig evaluering og revisjon av våre prosesser og tjenester. Vårt kvalitetssystem skal være i samsvar med en anerkjent standard, og revideres årlig for å sikre relevans og effektivitet, i samsvar med gjeldende lovgivning.

Vi samarbeider tett med myndigheter som SDIR og Offshore Norge, næringsliv, eier, samfunn og andre utdanningsinstitusjoner for å sikre at våre kurstilbud er relevante, oppdaterte og av høy kvalitet.

Vi innlemmer FN's bærekraftsmål, spesielt mål 4 (God utdanning), i våre kurstilbud. Vi fremmer bærekraftig utvikling, likestilling, menneskerettigheter, og globalt medborgerskap gjennom våre kurs.

På grunn av at vi er underlagt Finnmark fylkeskommune har vi i dag 2 avvikssystemer vi forholder oss til.

Fylket sitt avvikssystem (Compilo) er overordnet i forhold til hendelser i og rundt skolebygget, der også uønskede hendelser i forhold til elever/ansatte/ besøkende på skolen skal innmeldes.

I Compilo er det tilgjengelig avvik, varsel, stoffkartotek, HMS-håndbok FFK og forbedringsforslag. Systemet er selvforklarende og enkelt å bruke, statistikken på innleverte saker viser at dette er noe som brukes aktivt.

NKSS er en avdeling med eget avvikssystem der vi bruker EK-systemet «Datakvalitet», som vi i løpet av 2024 har gjennomført internrevisjon med revidering av alle prosedyrer og dokumenter. Samt utarbeidet ca. 30 nye prosedyrer og retningslinjer. Alle ansatte har fått opplæring i bruk av systemet, og kursdeltakere får en gjennomgang av systemet ved kursstart.

Avdelingen har kategorisert innmelding av saker registrering av avvik, forbedringsforslag og nesten ulykker. Melding skjer via KS systemet for ansatte, og via QR koder for kursdeltakere/besøkende. Ingen meldinger i kvalitetssystemet skal ligge med status "ny" mer enn en uke.

Avviksrapportering med gjennomgang av tiltak for eventuelle nye rutiner/prosedyrer på bakgrunn av saksbehandling presenteres hvert kvartal på avdelingsmøte.

|                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| <b>Kvalitetsmål NKSS</b> | Dok.id.: .02.01.2.2 |
|                          | Side : 2 av 2       |

Saker som meldes inn i avvikssystemet blir vurdert og tildelt rett saksbehandler etter hvert som de kommer inn. Alle saker som er meldt inn så langt er enten avsluttet, eller satt inn i en plan for utførelse (gjelder forbedring). Avvik blir tatt tak i med en gang, og er med i det ukentlige ledermøte for oppfølging. Både ansatte og kursdeltakere er trygge på bruk av «Datakvalitet» og vi har fått meget gode tilbakemeldinger på systemet. Så langt i prosessen viser det seg at systemet fungerer etter hensikten, og vi kommer til å fortsette å utvikle dette med nye prosedyrer og retningslinjer.

#### **Mål for kvalitet og miljø**

##### *Generelle mål:*

Alle kurs evalueres og scores i programmet Netigate. Kursdeltakere scorer med verdiene fra 1-6, der 1 er lavest verdi og 6 er høyest verdi. KPI er satt til minimum gjennomsnittscore på 4 per kurs. Hvis evalueringen tilsvarer score under 4 skal kurset avviksbehandles og leder vil kartlegge årsak og iverksette forbedringstiltak.

##### *Kvalitetsmål tekniske hjelpemidler:*

For praktisk opplæring/øvelser ved bruk av teknisk utstyr som simulator, branncontainer, pc o.l. er kvalitetsmålet satt til at øvelsene skal kunne gjennomføres uten å bli avbrutt av tekniske feil. Om tekniske feil skulle oppstå, skal øvelsen ikke bli avbrutt i mer enn 4 minutter per øvelse.

##### *Kvalitetsmål mennesker:*

Ingen personskader på verken kursdeltakere, markører eller instruktører. I evaluering av kursene er en indikator «min opplevelse av trygghet under øvelsene». Denne indikatoren skal alltid være minimum 5, men med et delmål på høyest mulig og helst over 5.

##### *Kvalitetsmål materiell:*

Mean Time Between Failures (MTBF) på varige driftsmidler skal være 2år.

Mean Time To Repair (MTTR) på forbruksmateriell skal ikke overstige 10 min.

Vi skal kontinuerlig forbedre alle deler av vår virksomhet gjennom systematisk og regelmessig evaluering og revisjon av våre prosesser og tjenester. Vi har avdelingsmøter, gjennomgang etter kurs og forslag til forbedringer. Vi jobber med et «levende» ledelsessystem som oppdateres ved behov for å gi de ansatte konkrete mål og forutsetninger for arbeidsdagene.

#### **Gjennomføring – drift**

For å levere høy og riktig kvalitet i alle ledd ved NKSS, skal vi sikre at alle ansatte har riktig og oppdatert kompetanse. Vi fremmer profesjonell utvikling gjennom regelmessig deltakelse i bransjeprogrammer, og interne og/eller eksterne opplæringsprogrammer og kurs.

Ved hjelp av tilbakemeldingssystemet Netigate, får vi et bredt grunnlag for å innhente informasjon om leveransen. Sammen med muntlige tilbakemeldinger under kurs, kan vi sette registreringer/tilbakemeldinger sammen og komme ut med en leveranse vi kan stå inne for, og være stolt av.

##### **Ansvar:**

Rektor og avdelingsleder ved NKSS har det overordnede ansvaret for implementering og oppfølging av kvalitetspolicyen med tilhørende kvalitetsmål. Alle ansatte skal være kjent med policyen og aktivt bidra til dens oppfyllelse.

##### **Gjennomgang og Revisjon:**

Kvalitetspolicyen og de tilhørende målene skal gjennomgås med de ansatte årlig innen utgangen av august for å sikre at de fortsatt er relevante og effektive. Nødvendige tiltak og revisjoner for forbedringer skal iverksettes umiddelbart etter tilbakemeldinger.

##### Kryssreferanser

[.2](#)

[.02.01.2.1](#)

[.02.01.3.1](#)

[.02.01.3.2](#)

##### Eksterne referanser

[21 5. Ledelse](#)

[24 2.1 Ledelsesansvar](#)

[26JQSJQS 2.1 HMS-policyer og standarder](#)

[2.7.2 Kvalitetsstyringssystem](#)

[Kvalitetspolitikk og mål 2024-2026](#)

[Stakeholders](#)

[Kvalitetsmål, Key performance indicator](#)

[Kvalitet og kompetanse](#)