

REVISJONSRAPPORT

Individuell tilrettelegging for studenter med funksjonsnedsettelse og andre særskilte behov

Endelig rapport distribuert til:

Universitetsdirektør
Avdelingsdirektør SADM
Fakultetsdirektører

Kopi:

Prorektor
Studieadministrative ledere ved fakulteter

Gjennomført av Enhet for intern revisjon (EIR):
Attilio Dell'Arte
Jørgen Bock

Blindern, 02.02.2021

SAMMENDRAG

Antall studenter registrert med tilretteleggings saker har økt betydelig i 2020¹. Det skyldes trolig bedre rutiner for registrering², men også økende innmeldinger som følge av pandemien.

Fakultetene har ansvaret for tilrettelegging. Som regel er behandling av tilretteleggings saker på eksamen sentralisert på fakultet, mens saker på studiehverdagen fanges opp og vurderes av studiekonsulentene og de fagansvarlige på institutter. Sakene er mer sammensatte enn tidligere, og studenter med psykososiale utfordringer øker³. Det krever tilsvarende kompetanse. Studiekonsulentene har små stillingsbrøker på tilrettelegging.

Kompetansebygging på fagfeltet blir derfor vanskeligere. Det er derfor behov for et godt samarbeid mellom ressurspersoner på fakultet, SADM i LOS, og eksterne ressurser (f.eks. SiO Helse). Seksjon for studiekvalitet i SADM har en viktig rådgivende funksjon og spesialkompetanse, men er presset på ressurser.

Ulik kompetanse og kapasitet medfører risiko for forskjellsbehandling på tvers av UiO. Av den grunn har seksjon for studiekvalitet utviklet felles retningslinjer, og det er etablert tilretteleggingsnettverk. Det er også risiko for at lokale ressurser begrenser tilretteleggingsmuligheter⁴, mens tilretteleggingsansvaret ligger på UiO som institusjon. Balanse mellom fagnær tilrettelegging og likebehandling er derfor utfordrende.

Internkontrollen er bedre på tilrettelegging på eksamen enn for studiehverdag, som behandles mer ulikt. Formell registrering, saksbehandling med vedtak i ePhorte, og internkontroll vil forbedres for studiehverdag når sikre nettskjemaløsninger innføres våren 2021. Dette vil sannsynligvis også medføre en økning i saksbehandlingsoppgaver.

UiO har utviklet og oppdatert felles nettsider med informasjon om tilrettelegging, og noen har i emnebeskrivelsene lenke til sidene. Også Studentombudet vil kunne gi studenter som tar kontakt, veiledning om muligheter og rettigheter. Det er likevel risiko for at tilretteleggingsbehov ikke fanges opp, fordi terskelen for å ta kontakt er høy, behov ikke blir fanget opp eller at studenter ikke vet nok om rettighetene sine.

Fakultetene har dels utviklet egne tilbud for å nå ut til studenter. For eksempel har HF utviklet et tilbud for studenter med Asperger, mens MN tilbyr veiledende samtaler til førsteårsstudenter for tidlig å fange opp ulike behov (ForVei tiltaket). Det er potensiale for å styrke tilrettelegging ytterligere ved å dele kompetanse og kapasitet på tvers av UiO.

Anbefalinger

Fakultetsdirektører, SADM og utdanningskomiteen bør vurdere forslaget nedenfor og eventuelt etablere en plan for gjennomføring.

- Felles mål bilde for tilrettelegging basert på behov- og dataanalyse av trender, for å sikre godt og likt tilbud på tvers. Det innebærer å vurdere om, og eventuelt hvordan kompetanse og kapasitet kunne ivaretas og utvikles best samlet sett (både sentralt og lokalt). Tjenestenivå (omfang, dekning) for sentral støtte bør tydeliggjøres samtidig som man ser muligheter for å dele ressurser, kompetanse og initiativer ved fakultetene på tvers av UiO. Andre forslag til tiltak:

¹ Registrerte i ePhorte: 715 til og med august 2020, sammenlignet med 380 totalt i 2019 og 476 i 2018

² Søknads- og registreringsprosess for eksamenstilrettelegging har blitt robotisert februar 2020, med innføring av felles nettskjema og lik registrering i ePhorte

³ SHot undersøkelse 2018 viser at 42 % av studentene rapporterer om psykiske plager, herunder 25% om alvorlige plager, en betydelig økning (80%) fra 2010-undersøkelsen (https://www.studenthelse.no/tema/psykisk_helse_og_trivsel). EUROSTUDENT VI undersøkelse viser at 12% at studentene i Norge har psykiske problemer eller lærevansker (<https://www.ssb.no/utdanning/artikler-og-publikasjoner/hver-fjerde-student-har-en-funksjonsnedsettelse>)

⁴ Lov om universiteter og høyskoler - § 4-3. Læringsmiljø: «retten gjelder tilrettelegging som ikke innebærer en uforholdsmessig byrde for utdanningsinstitusjonen.»

- Kurstilbud⁵, evt. i samarbeid med BOTT
- Digitalt nettverk / «erfaringsforum» (f.eks. i Teams) for deling av beste praksis / kunnskap
- Om eksamen- og studiehverdagsnettverkene kan samles til ett, slik at tema tilrettelegging blir behandlet i sammenheng, noe som også kan bidra til å bygge kompetanse og effektiv koordinering
- Sikker elektronisk løsning for dialog med studenter ifm. helseopplysninger og statusoppdatering på saker
- Hva er «uforholdsmessig byrde» og hvordan det bør vurderes, samt utarbeide eskaleringsrutiner, for å sikre likebehandling og riktig vurdering av institusjonsansvaret
- Gjennomgang av tjenstlige behov for saksbehandlers tilgang i ephorte. Deretter må eventuelle endringer meldes til systemeier (eSak)

EIR vil i løpet av i første halvåret 2021 følge opp anbefalingen.

Andre forbedringspunkter er oppsummert i vedlegg 2.

Fakultetene har gitt skriftlig tilbakemelding på rapportutkast. Tilbakemeldingene er lagt i ePhorte-mappen (2020/13812) til rapporten.

⁵ jfr. for eksempel fra NTNU <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Tilrettelegging+-+kurs+og+grupper>

Innholdsfortegnelse

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Bakgrunn og formål med revisjonen..... | 5 |
| 2 | Internkontroll rammeverk og risikoer | 6 |
| 2.1 | Rammeverk for internkontroll | 6 |
| 2.2 | Risikoer ved tilrettelegging | 7 |
| 3 | Revisjonskriterier: observasjoner, vurderinger, anbefalinger | 8 |
| 3.1 | Roller og ansvar..... | 8 |
| 3.2 | Retningslinjer | 8 |
| 3.3 | Kompetanse..... | 10 |
| 3.4 | Internkontroll i tilretteleggingsprosessen | 11 |
| 3.5 | Kontinuerlig forbedring | 11 |
| 4 | Vedlegg 1: kartlegging og vurdering av nøkkelkontroller i tilretteleggingsprosess | 13 |
| 5 | Vedlegg 2: andre forbedringsforslag | 15 |
| 6 | Om revisjonsrapporten..... | 16 |

1 BAKGRUNN OG FORMÅL MED REVISJONEN

Bakgrunn

I henhold til strategi 2030 skal UiO arbeide systematisk for å skape et trygt og godt arbeids- og læringsmiljø, større mangfold og en inkluderende kultur for studenter og ansatte. Universitets- og høyskoleloven §4-3, ledd 5, krever at UiO tilrettelegger for studenter med behov for det, så langt det ikke blir en uforholdsmessig byrde for institusjonen. Kravene omfatter både varig funksjonsnedsettelse, men også andre «særskilte behov», og mer midlertidige behov, herunder også omsorgsansvar for barn/nærstående.

I den siste europeiske studentundersøkelsen (2016-2018) oppgir 25% av studentene i Norge at de har funksjonsnedsettelse. Kroniske sykdommer, lærevansker og psykiske problemer er blant de hindringer som oppgis å forekomme oftest. Det er risiko for at sistnevnte utfordringer øker ytterligere som følge av pandemien⁶.

Formål

Formålet med revisjonen er å bidra til, og se etter at UiO har gode internkontroller for å etterleve lovkrav og gir studentene den tilretteleggingen de har rett til.

Revisjonskriterier

1. Roller og ansvar mellom sentrale og lokale enheter er tydelige
2. Retningslinjer ivaretar lovkrav og er tydelig kommunisert til enheter og studenter
3. Saksbehandler har nødvendig kompetanse og får opplæring ved behov
4. Det er god internkontroll i saksbehandlingsprosess
5. Det jobbes for kontinuerlig forbedring på området

Metode/avgrensninger/omfang

EIR har gjennomført intervjuer og dokumentgjennomgang for å kartlegge retningslinjer og praksis for tilrettelegging. Vi har snakket med både sentrale medarbeidere i SADM/Studiekvalitetsseksjon og medarbeidere på studieadministrasjon ved HF, UV, MED og MN, samt studentrepresentanter. Vi har testet et utvalg av saker mht. dobbel signatur og om klagerett er inkludert i vedtaket.

Vi har i tillegg etablert en referansegruppe for revisjonen som har hjulpet oss til å vurdere risikoer, tolke registrerte data om tilrettelegging og diskutere vurderinger og innspill. Tilretteleggingsmedarbeidere ved SV og JUS, en medarbeidere fra sentralt tilretteleggingsteam og Studentombudet har deltatt i gruppen. Rapporten er sendt ut på høring til de involverte samt fakultetsdirektørene, den endelige rapporten er sendt til utdanningskomiteen og LMU.

Vi har ikke gått inn i enkeltsaker da fokus er på det systematiske arbeidet på UiO. Revisjonen er avgrenset til individuell tilrettelegging, og omfatter ikke universell utforming.

⁶ [Stor økning i psykiske problemer blant studenter under pandemien, ifølge amerikansk undersøkelse \(forskforum.no\)](https://forskforum.no/2020/09/stor-okning-i-psykiske-problemer-blant-studenter-under-pandemien-ifolge-amerikansk-undersokelse/)

2 INTERNKONTROLL RAMMEVERK OG RISIKOER

2.1 Rammeverk for internkontroll

I figuren nedenfor er elementer fra internkontroll rammeverk⁷ tilpasset individuell tilrettelegging.



⁷ COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Utarbeider internasjonalt anerkjente rammeverk for styring og kontroll på tvers av sektorer..

2.2 Risikoer ved tilrettelegging

Samme med referansegruppen, har vi identifisert og vurdert ulike risikoer:

| Risikoer | Kort beskrivelse – risiko for at... |
|--|--|
| 1. UiO har ikke retningslinjer som ivaretar lovkrav | ..det mangler retningslinjer på viktige punkter, retningslinjer ivaretar ikke lovkrav, er upresise eller for vage, støtter ikke saksbehandling |
| 2. Det er ikke tydelig hvilke oppgaver og ansvar som ligger lokalt og sentralt | ..sentralt og lokalt ikke er koordinert, oppgavene overlapper eller ikke dekker alle behov, uenigheter om hvem som bærer ansvar |
| 3. Søknader blir ikke behandlet i henhold til relevant lovverk som universitets- og høyskoleloven, likestillings- og diskrimineringsloven, forvaltningsloven | ..det er mangelfull felles forståelse om anvendelse av sentrale begrep i UH-lov: «særskilt behov», «uforholdsmessig byrde», «faglige krav» ..det er mangelfull etterlevelse av registrering, frister for saksbehandling og informasjonsplikt på klageadgang |
| 4. Saksbehandlere har ikke nødvendig kompetanse og får ikke opplæring for å ivareta tilretteleggingsbehov | ..det er mangelfull tematisk kompetanse (f.eks. juridisk, medisinsk, psykososialt) eller saksbehandlingskompetanse, at kompetansen er fragmentert, manglende opplæringstilbud |
| 5. Tilretteleggingssaker blir ikke identifisert | ..behov fanges ikke opp, henvendelser fra studentene ikke blir behandlet som tilretteleggingssaker, saksbehandling ikke formalisert |
| 6. Manglende felles standarder fører til forskjellsbehandling av studentene | ..maler/retningslinjer/verktøy ikke støtter vurderings- og vedtaksprosess, retningslinjer anvendes forskjellig og fører til forskjellige utfall ved like saker |
| 7. Sensitive personopplysninger blir ikke håndtert tilfredsstillende | ..det er mangelfull håndtering av innsending/tilgang/lagring av sensitive informasjon, både digitalt og fysisk |

Vurdering:



3 REVISJONSKRITERIER: OBSERVASJONER, VURDERINGER, ANBEFALINGER

3.1 Roller og ansvar

Roller og ansvar om tilrettelegging i studiehverdag og eksamen er fordelt mellom fakultetene og avdeling for studieadministrasjon (SADM) i LOS.

Revisjonskriterium:
Roller og ansvar mellom sentrale og lokale enheter er tydelige

Fakultetene har ansvar for tilrettelegging og for etterlevelse av lovverket. Det omfatter prosessene identifisere, motta søknader, behandle, fatte vedtak og følge opp. Organiseringen er forskjellig, men i hovedsak er tilrettelegging på eksamen sentralisert på fakultetet, mens tilrettelegging for studiehverdag skjer på instituttene.

Seksjon for studiekvalitet har ansvar for felles retningslinjer, og gir generelle råd til fakultetene eller råd i enkeltsaker. Videre bistår de med søknad til, og kontrakt med, NAV-Mentor og henvisninger til dysleksiutredning. Seksjonen har også ansvar for innkjøp og utlån av hjelpemidler, samt administrasjon av 18 tilrettelagte leseplasser utover de leseplassene det enkelte fakultet rår over. Fakultetene er fornøyde med tilbudet og tjenestene.

Digitaliseringsseksjonen ved SADM administrerer eksamensgjennomføring i Silurveien og følger opp vedtatt tilrettelegging på eksamensdagene.

Seksjon for studiekvalitet får en tildeling for å dekke kostnader på tilretteleggingstiltak som styres sentralt.

Rollefordeling og ansvar er formalisert i interne nettsider og gjennomgått i nettverkene for tilrettelegging.

Vurdering:

Roller og ansvar mellom sentrale og lokale enheter er tydelige.

Styring og oppfølging av leseplasser og utlån av hjelpemidler er manuell/papirbasert og kan vurderes digitalisert, noe som kan gi bedre oversikt over typer hjelpemidler, formål, tilgjengelighet og beholdning. Dette kan også frigjøre tid som kan brukes for å gi råd eller heve kompetanse.

3.2 Retningslinjer

Interne retningslinjer

Felles UiO-retningslinjer er utformet for å støtte arbeidet med tilrettelegging. Seksjon for studiekvalitet har nylig revidert disse i tråd med den nye UH-loven⁸, utviklet standardskjemaer, laget eksempler og prosessveiledninger. Hensikten er at enhetene lokalt har enhetlige retningslinjer for å sikre likebehandling. Retningslinjer blir også diskutert i nettverksmøter. Seksjon for studiekvalitet sender periodiske nyhetsbrev for å informere om utvikling og viktige tilretteleggingstemaer.

Enhetene lokalt anvender retningslinjene sammen med eventuelle lokale regler (f.eks. tilrettelegging i undervisning for medisin – profesjonsstudium⁹). Enhetene har også ansvar for å vurdere om ønsket tilrettelegging fører til en reduksjon av «faglige krav¹⁰». Faglige krav, herunder obligatoriske krav og eksamensform, er definert av den enkelte fagansvarlige, og er med i emnebeskrivelsen. Fakultetets eller instituttets saksbehandler foretar vurderingen alene eller i samråd med fagansvarlige. Enhetene må også vurdere om tilrettelegging medfører

Revisjonskriterium:
Retningslinjer ivaretar lovkrav og er tydelig kommunisert til enheter og studenter

⁸ Lov om universiteter og høyskoler - § 4-3. Læringsmiljø

⁹ <https://www.uio.no/studier/program/medisin/undervisning-eksamen/oblig-undervisning/tilrettelegging-obl-und.html>

¹⁰ Lov om universiteter og høyskoler - § 4-3. Læringsmiljø: «Tilretteleggingen må ikke føre til en reduksjon av de faglige krav som stilles i den enkelte utdanningen.»

«uforholdsmessig byrde¹¹». Enhetene tar utgangspunkt i egen økonomi og kapasitet for å vurdere om et tiltak kan innvilges.

Informasjon til studentene

Studentene kan finne informasjon om tilrettelegging under UiOs nettside. Seksjon for studiekvalitet har ansvar for nettsidene og er i ferd med å oppdatere teksten etter den reviderte UH-loven (f.eks. begrepet «særskilte behov»¹² skal tas med). Sidene for tilrettelegging på eksamen er veiledende, og lenker til bl.a. søknadskjemaet. Sidene for tilrettelegging i studiehverdagen peker på fakultetenes sider. Nye sider skal lanseres før neste semester med veiledning og søknadsskjema/nettskjema.

Tilretteleggingsplikt er også omtalt i UiOs serviceerklæring som ligger på et annet område, og er også med i noen emnebeskrivelser (malen for emnebeskrivelse tar for seg tilrettelagt eksamen, men ikke alle har publisert informasjonen). Studentrepresentanter ønsker at informasjonen blir mer synlig og enklere å finne fram i.

Enhetenes nettside for studenter peker hovedsakelig på de sentrale tilretteleggingsssidene. Noen enheter har lokal informasjon som ikke alltid er oppdatert.

Studentombudet vil også kunne gi enkelte studenter veiledning på muligheter og rettigheter, dersom studenter tar kontakt.

Vurdering:

Retningslinjene ivaretar lovkrav og bidrar til likebehandling. Informasjon om frister for behandling etter forvaltningsloven kunne blitt angitt tydeligere både for saksbehandlere og studenter.

Retningslinjene anvendes lokalt. Hvis vurdering av «faglige krav» er overlatt til den enkelte fagansvarlige, er det risiko for at det kan bli større variasjoner på tjenesten mellom emner, institutter og fakulteter. Samme risiko gjelder vurderingen av «uforholdsmessig byrde», der den enkelte enhets økonomi kan begrense eller utvide rom for tilrettelegging. Denne risikoen øker når studenter med tilretteleggingsbehov tar emner på tvers av fakultetene. Det er imidlertid UiO som institusjon som har ansvaret for tilrettelegging.

Sentrale informasjonssider på UiO.no er lett tilgjengelig (to «klikk» fra hjemmesiden), men informasjon er ikke alltid med i emnebeskrivelser, som ofte er hovedinngangsporten for studentene. Canvas og andre systemer brukt for studentdialog kan også være aktuelle. Serviceerklæringen er ikke lett tilgjengelig på UiO.no.

At flere enheter utformer retningslinjer og informasjonen for studenter om tilrettelegging, medfører risiko for at disse blir forskjellige, ikke alltid er oppdaterte, og kan føre til forskjellsbehandling. Det er risiko for at studentene ikke får god nok informasjon.

Anbefalinger:

- Definere hva som er «uforholdsmessig byrde» og hvordan det bør vurderes, samt utarbeide eskaleringsrutiner, for å sikre likebehandling og riktig vurdering av institusjonsansvaret.
- Vurdering av faglige krav:

¹¹ Lov om universiteter og høyskoler - § 4-3. Læringsmiljø: «retten gjelder tilrettelegging som ikke innebærer en uforholdsmessig byrde for utdanningsinstitusjonen.»

¹² Prop. 89 L (2018–2019) Endringer i universitets- og høyskoleloven og fagskoleloven - ny formulering i Uhs lov fra 01.08.19: «Med andre særskilte behov legger departementet til grunn at også fysiske, psykososiale eller læringsmessige utfordringer av mer midlertidig art vil kunne være inkludert av tilretteleggingsplikten, slik som for eksempel et benbrudd, behov for å amme eller omsorgsansvar for mindreårige barn. Særskilte behov innebærer imidlertid at behovet må være av en vesentlig karakter».

- Identifisere potensiell tilrettelegging for de vanligste behovskategoriene tidlig når faglige krav til et studieprogram eller emne beskrives.
 - Det bør defineres en prosess/rutine for vurdering av den enkelte søknad som involverer både fagansvarlige og administrative kompetente ressurser. Dette kan øke likebehandling av tilretteleggingsmuligheter innenfor faglige krav.
- Informasjon til studentene:
- Lenke tilretteleggingsmuligheter/henvisning til de sentrale tilretteleggingssidene, fast i mal for emnebeskrivelser
 - Lenke serviceerklæring til/fra de sentrale tilretteleggingssidene.
 - Sikre at enhetenes lokale sider peker til sentrale informasjonssider, og jevnlig vedlikeholde det. Seksjon for studiekvalitet kan støtte arbeidet ved å kartlegge/vurdere etterlevelse av informasjonen som ligger lokalt, og varsle ved behov for oppdatering/ending.

3.3 Kompetanse

Kompetansebehovet oppleves stort. Tilretteleggingsarbeidet krever tverrfaglig kompetanse; på UH-loven, forvaltningsloven, forskrifter og interne UiO-retningslinjer, systemer (arkiv, FS), varige- og midlertidige behov, fysiske-, psykososiale¹³- og/eller læringsmessige utfordringer og deres påvirkning på studier/eksamen.

Revisjonskriterium:
Saksbehandler har nødvendig kompetanse og får opplæring ved behov

Det er mange medarbeidere som jobber med tilrettelegging (26 saksbehandlere i 2020 bare for tilretteleggingssaker på eksamen). Tilretteleggingsoppgavene utgjør imidlertid vanligvis kun en liten del av de totale oppgavene (særlig for studiekonsulentene).

Seksjon for studiekvalitet sentralt har spisskompetanse på fagfeltet og har per i dag tre ansatte, hvorav bare en jobber fulltid med tilrettelegging. Seksjonen støtter oppbygging av felles kompetanse gjennom nyhetsbrev, nettverksmøter og kompetansemøter, men har ikke ansvar for opplæring.

Enhetene kan også søke råd hos SiO Helse, men responstid og grensesnitt er vurdert mindre effektivt, selv om det har blitt forbedret.

Noen av fakultetene har satsset på tematisk kompetanse. MN har organisert et tilbud om samtale for alle 1. års studenter (ForVei prosjekt). Tilbudet har til hensikt å forebygge studenters utfordringer med å ta proaktiv kontakt, og veilede dem gjennom studielivet. Medarbeiderne her har spisskompetanse på organisasjonspsykologi. HF jobber med å etablere et tilbud for studenter med asperger syndrom og har samlet erfaring på dette, slik at tilbudet også kan åpnes for andre fakulteter.

Vurdering:

Kompetanse er avgjørende for både etterlevelse av lovverket og likbehandling av studentene. Spredt tilretteleggingsarbeid blant mange medarbeidere med små stillingsprosjenter, er mindre gunstig for kompetansebygging. Vi vurderer at fakultetsnivå generelt har et mer robust miljø for å håndtere dette. Spesialiserte ressurser blir uansett nødvendige, både internt (Seksjon for studiekvalitet, kompetansegrupper hos fakulteter), og eksternt (f.eks. SiO Helse). Det er derfor viktig å definere et kompetansenettverk som kan aktiveres ved behov.

¹³ Psykososiale behov har betydelig økt i de siste årene. SHot undersøkelse 2018 viser at 42 % av studentene rapporterer om psykiske plager, herunder 25% om alvorlige plager, en betydelig økning (80%) fra 2010-undersøkelsen (https://www.studenthelse.no/tema/psykisk_helse_og_trivsel). EUROSTUDENT VI undersøkelse viser at 12% av studentene i Norge har psykiske problemer eller lærevansker (<https://www.ssb.no/utdanning/artikler-og-publikasjoner/hver-fjerde-student-har-en-funksjonsnedsettelse>)

Seksjon for studiekvalitet er i en sentral posisjon for å ha ansvar for behovskartlegging og etablering av et opplæringstilbud. Kapasitet og videreføring av kompetanse ved seksjonen må vurderes i lys av det økende behovet hos fakultetene.

Dette kan også styres gjennom forebyggende arbeid. MNs tilbud går i denne retningen og kan vurderes iverksatt hos andre fakulteter.

Nettverkene er gode arenaer for erfaringsutveksling og heving av kompetanse. De kan utvikles til «digitale forum» hvor dialog skjer fortløpende etter behov.

Anbefalinger:

- Felles mål bilde for tilrettelegging basert på behov- og dataanalyse av trender, for å sikre godt og likt tilbud på tvers. Det innebærer å vurdere om, og eventuelt hvordan kompetanse og kapasitet kunne ivaretas og utvikles best samlet sett (både sentralt og lokalt). Tjenestenivå (omfang, dekning) for sentral støtte bør tydeliggjøres samtidig som man ser muligheter for å dele ressurser, kompetanse og initiativer ved fakultetene på tvers av UiO.
- Om organisering av saksbehandling er hensiktsmessig og effektiv, eller om alle tilretteleggingssaker bør behandles sentralt på fakultet for å samle kompetanse i større stillingsbrøker.
- Tilby kurs¹⁴, evt. i samarbeid med BOTT.
- Utvikle digitalt nettverk / «erfaringsforum» for deling av beste praksis / kunnskap.

3.4 Internkontroll i tilretteleggingsprosessen

Vi har gått gjennom tilretteleggingsprosessen og kartlagt og vurdert nøkkelkontroller¹⁵ jfr. vedlegg 1.

Revisjonskriterium:

Det er god internkontroll i saksbehandlingsprosessen

Vurdering:

Internkontrollen er bedre på tilrettelegging på eksamen enn for studiehverdag som ikke har en like entydig og formalisert prosess for saksbehandling. Formell registrering, saksbehandling med vedtak i ePhorte, og internkontroll vil forbedres for studiehverdag når sikre nettskjemaløsninger innføres våren 2021. Dette vil sannsynligvis medføre en økning i saksbehandlingsoppgaver.

3.5 Kontinuerlig forbedring

Tilretteleggingsområdet har blitt utviklet med retningslinjer, prosedyrer og støtteverktøy i det siste året (f.eks. fellesskjemaer, robotisering, oppdatering av nettsider).

Det er etablert nettverk for studieadministrative ledere, eksamen og studiehverdag med bred deltakelse fra fakultetene.

Seksjon for studiekvalitet koordinerer studiehverdagsnettverket, seksjon for digitale tjenester (også ved SADM) koordinerer eksamensnettverket (seksjon for studiekvalitet deltar), og SADM koordinerer nettverk for studieadministrative ledere. Nettverkene diskuterer erfaring og identifiserer behov for forbedring.

Revisjonskriterium:

Det jobbes for kontinuerlig forbedring på området

¹⁴ jfr. for eksempel fra NTNU <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Tilrettelegging+-+kurs+og+grupper>

¹⁵ En nøkkelkontroll er et steg eller tiltak i en prosess eller rutine som er kritisk for riktig gjennomføring av den.

Vurdering:

Tilretteleggingsområdet har hatt en betydelig utvikling det siste året. Det gode samarbeidet mellom SADM og fakultetene har vært avgjørende. Fakultetene utvikler også egne verktøy etter behov, og er stadig mer bevisst på å bruke nettverkene for å hente erfaring.

Det kan vurderes om eksamen- og studiehverdagsnettverkene kan samles, slik at tema tilrettelegging blir behandlet i sammenheng. Det kan også bidra til å bygge opp kompetanse og effektiv koordinering.

4 VEDLEGG 1: KARTLEGGING OG VURDERING AV NØKKELKONTROLLER I TILRETTELEGGINGSPROSESS

| Fase i prosessen | Nøkkelkontroll | Vurdering | Anbefaling for å forsterke internkontroll ved enhetene |
|--------------------|--|---|--|
| Identifisere behov | <p>1-Studentene tar kontakt med fakultet eller konsulenten som identifiserer tilretteleggingsbehov</p> <p>2-Oppfølging av studiekonsulenter og undervisere for å fange opp indikatorer (f.eks. fravær i aktiviteter) som kan identifisere behov</p> <p>3-Stundetombudet gir studenter veiledning på muligheter og rettigheter</p> | <p>1-God på eksamensområdet med nettskjemaet og robotisering. Dette lanseres snart også på studiehverdag. Systematisk registrering skal gi grunnlag for bedre oversikt over behovene</p> <p>2-Oppfølging er varierende, vanskelig med store klasser</p> <p>3-Viktig informasjons- og støtteverktøy for studenter</p> <p>Risiko for at behov ikke blir identifisert, mørketall, for mange er det en høy terskel å søke hjelp, og/eller at man ikke er kjent med mulighetene.</p> | <p>UiO tar kontakt med student. Tiltak som «ForVei» vil identifisere behov proaktivt.</p> <p>Forsterke studentoppfølging, administrativt og faglig (evt. gjennom samarbeide med studentene i de store klassene).</p> |
| Søknad | <p>1-Nettskjemaet med robotisert registrering i ePhorte for eksamen, lanseres desember 2020 for studiehverdag</p> <p>2-Bruk av RT-kø</p> <p>3- Innsending av sensitive opplysninger via nettskjemaet</p> | <p>1-God kontroll for eksamener, har ført til standardisering av registrering (dobling av antall søknader registrert i 2020) og god oversikt. Samme skal gjelde for studiehverdag som per i dag i mindre grad registreres i ePhorte</p> <p>2-RT-køen gir også oversikt, men er e-post basert og innebærer risiko for opplysninger på avveie</p> <p>3-Bruk av nettskjemaet forebygger opplysninger på avveie</p> <p>Medarbeidere som jobber med tilrettelegging har tilgang til søknad/vedtak i ePhorte på tvers av UiO.</p> | <p>Vurdere etablering av et lukket digitalt område hvor dialogen med studentene kan foregå (f.eks. MineStudier), og som gir studentene mulighet til å se sakstatus i sin sak og ivarett personvern.</p> <p>Studieledere må gå gjennom saksbehandlers tilgang og vurdere tjenstlige behov. Deretter må eventuelle endringer meldes til systemeier (eSak).</p> |
| Vurdering | <p>1-Eksamen: standard skjema for legeerklæring, liste av dokumentasjon, liste av mulige tiltak-utstyr, sentralisert i Silurveien for skoleeksamen</p> <p>2-Studiehverdag: kartleggingsmøter med studentene, liste med eksempler på mulige tiltak</p> <p>3-Intern oppfølging for overholdelse av svarfrist etter forvaltningsloven</p> | <p>1 og 2- God kontroll, reduserer risiko for forskjellsbehandling (iboende risiko ved at fakultetene vurderer sakene selvstendig)</p> <p>3- 30 dagers svarfrist ikke alltid overholdt, selv om det kan ha liten effekt på eksamen. ePhorte sakene er ikke registrert og derfor umulig å kontrollere. Risiko kan øke hvis antall registrerte saker øker betydelig pga felles nettskjema og robotiseringen</p> | <p>Nettverkene kan identifisere de mest sprikende sakene for å diskutere felles tilnærming.</p> <p>Utvikle digitale nettverk / erfaringsforum.</p> <p>Etablere kontroll med saksbehandlingsfrist, fokus på studiehverdag.</p> |
| Vedtak | <p>1-Vedtak fattes normalt av to nivå i ePhorte (hvis saker er registrert)</p> | <p>1-God kontroll på eksamen, involvering av to nivå forsterker kvalitetssikring</p> | <p>Intern kvalitetssikring etableres også for studiehverdag.</p> |

| Fase i prosessen | Nøkkelkontroll | Vurdering | Anbefaling for å forsterke internkontroll ved enhetene |
|-------------------------------|--|---|---|
| | 2-Standard skjema for vedtak med opplysning om klagerett 3-Registrering av permanente vedtak i FS slik at studentene med varige behov ikke må søke på nytt eller kan få behandling basert på innsendte dokumenter | 2-God kontroll 3-Permanent tilrettelegging må registreres korrekt i FS for å unngå at studenter som har rett på det søker flere ganger. Flere kommenterer at studentene må søke på nytt hvert semester og på tvers av fakulteter, fordi saker som ikke er markert permanent, slettes fortløpende i FS av hensyn til personvern | Følge opp korrekt registrering i FS og vurdere implementering av vedtak basert på innsendte og registrerte søknad/vedtak på tvers av UiO. |
| Klage/Oppfølging av vedtakene | 1-Informasjon om klagerett i vedtaksskjemaet og nettsiden for studenter 2-oppfølging fordelt lokalt/sentralt etter ansvar | Klagerett er ivaretatt gjennom standard skjemaer. Klar fordeling (se ansvar/rolle). | |

5 VEDLEGG 2: ANDRE FORBEDRINGSFORSLAG

I tillegg til anbefalingene i oppsummeringen, foreslår vi at følgende forbedringer vurderes sentralt/lokalt:

- Sentralt i LOS:
 - Lenke tilretteleggingsmuligheter/henvisning til de sentrale tilretteleggingssidene, fast i mal for emnebeskrivelser
 - Lenke serviceerklæring til/fra de sentrale tilretteleggingssidene
 - Vurdere løsninger som innebærer at studenter slipper å søke på nytt hvert semester ifm. varige behov, eller slippe å sende dokumentasjonen på nytt, hvis en annen enhet/fakultet må foreta ny vurdering
 - Utvikle digitale løsninger for å bestille og følge opp tilrettelagte leseplasser eller utstyr

- Lokalt ved fakultetene:
 - Om organisering av saksbehandling er hensiktsmessig og effektiv, eller om alle tilretteleggings saker bør behandles sentralt på fakultet for å samle kompetanse i større stillingsbrøker
 - Det bør defineres en prosess/rutine for vurdering av den enkelte søknad som involverer både fagansvarlige og administrative kompetente ressurser. Dette kan øke likebehandling av tilretteleggingsmuligheter innenfor faglige krav
 - Identifisere potensiell tilrettelegging for de vanligste behovskategoriene tidlig når faglige krav til et studieprogram eller emne beskrives
 - Sikre at enhetenes lokale sider peker til sentrale informasjonssider, og jevnlig vedlikeholde det. Seksjon for studiekvalitet kan støtte arbeidet ved å kartlegge/vurdere etterlevelse av informasjonen som ligger lokalt, og varsle ved behov for oppdatering/endring
 - Følge opp riktig registrering i FS av studentene med varig tilrettelegging

6 OM REVISJONSRAPPORTEN

Besøkte enheter går gjennom utkastet til rapport for å gi tilbakemelding om eventuelle feil eller misforståelser.

Generelt om risikohåndtering og tiltak

Vi ber om at enhetene vurderer forslagene til risikoreduserende tiltak i rapporten og gir tilbakemelding om

- tiltaket vil bli gjennomført
- et annet tiltak som tar ned risiko er bedre egnet
- at tiltak ikke iverksettes

Dersom tiltak ikke iverksettes og risiko aksepteres, ber internrevisjonen om at det begrunnes. Internrevisjonen kan drøfte dette med ledelsen og rapportere til styret dersom risikoen ved ikke å iverksette tiltak for organisasjonen etter revisjonens mening er uakseptabel høy.

Om internrevisjonen

Internrevisjonens formål er å fremme og beskytte UiOs verdier gjennom å gi risikobaserte og objektive bekreftelser, råd og innsikt. Vårt arbeid er fastsatt i instruks fra universitetsstyret som vi rapporterer til faglig. Alle rapporter skal iht instruks stiles til universitetsdirektør. Mer informasjon om internrevisjonen finner du på våre nettsider.

<http://www.uio.no/om/organisasjon/los/eir/index.html>