

KVALITETSHÅNDBOK FOR BIRKENES KOMMUNE

Birkenes kommune



Prosess Felles Birkenes kommune / Kvalitet
Godkjent dato 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)
Endret dato 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)

Dokumentkategori
Siste revisjon
Neste revisjonsdato 01.07.2018

Innhold

1.0 Forord.....	3
2.0 Regelverk mål og strategi.....	4
3.0 Organisering, roller og ansvar	4
4.0 Kartlegging	5
5.0 HMS-plan og aktiviteter	5
5.1 Tilgang til TQM	6
5.2 Eier av TQM.....	6
5.3 Kvalitetsteamet	6
5.4 Kvalitetsgrupper.....	6
6.0 Innhold i kvalitetssystemet	6
6.1 Ledelsesprosesser	7
6.1 Tjenesteprosesser	7
6.2 Støtteprosesser	7
6.3 Delprosesser.....	7
6.4 Eierskap, revisjon og godkjenning av dokumenter	8
6.6 Publisering av dokumenter og rutiner	8
7.0 Hendelsesbehandling.....	8
7.1 Avvikshåndtering/ forbedringer og nestenulykker	9
7.2 Oppfølging og lukking av avvik.....	10
7.3 Rapporter og beslutningsstøtte	10
8.0 Terminologi og begreper.....	10



1.0 Forord

Birkenes kommune har innført et helhetlig kvalitetssystem som gjelder for alle ansatte i kommunen. Målet med denne håndboken er å gi deg en innføring og forståelse av hvordan kvalitetssystemet er bygget opp og fungerer.

Kvalitetssystemet er viktig for Birkenes kommunes troverdighet. Innbyggere, brukere, medarbeidere, politikere og andre berørte skal ha tillit til vår leveranse og forvaltning av fellesskapets ressurser. Kommunens kvalitetssystem er et verktøy for å legge til rette for tillitsskapende forvaltning.

Kvalitetssystemet skal være et hjelpemiddel som beskriver arbeidsoppgavene på de ulike avdelinger/enheter og hvordan disse skal utføres. Det vil føre til at sårbarheten ved utførelsen av oppgaver reduseres, personavhengigheten minimeres, nyansatte kan komme raskt inn i jobben og gir alle en større mulighet til å gjøre jobben riktig første gang. Dette er viktig for å sikre forutsigbare tjenester for innbyggerne og for å opprettholde den kvaliteten vi ønsker at tjenestene til enhver tid skal ha.

Målet med kvalitetssystemet er at alle medarbeidere skal kunne utføre sine arbeidsoppgaver i henhold til avtalt nivå, metode, standard og kvalitet. Kvalitetssystemet er et viktig verktøy for at rådmannen skal oppfylle krav i henhold til kommunelovens bestemmelser i § 23:

"Administrasjonssjefen skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll".

Vårt kvalitetssystem skal være levende. Det betyr at dokumenter hele tiden er under utvikling og at det skal meldes fra om både feil og svikt i rutiner, og forslag til hvordan tjenestene kan gjøres enda bedre og mere effektivt.

Rådmannen

**Prosess** Felles Birkenes kommune / Kvalitet**Godkjent dato** 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)**Endret dato** 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)**Dokumentkategori****Siste revisjon****Neste revisjonsdato** 01.07.2018

2.0 Visjoner og mål.

Birkenes kommunes visjon er: «Sammen skaper vi vekst miljø for alle». Kommuneplanens hovedmål for organisasjonen er: «Vi yter tjenester med riktig kvalitet og målrettet ressursbruk.»

Visjonen og målene som politikerne har satt for Birkenes kommune er det oppdraget som ansatte har fått, og som vi skal oppfylle gjennom vårt arbeid ved å gi god kvalitet på tjenestene til innbyggerne våre. Kvalitetssystemet skal bygge opp under kommunens verdigrunnlag og hjelpe oss til å nå disse målene.

Kommunens verdier skal gjenspeiles i vårt kvalitetssystem:

- **Sprek:** Vi tar utfordringene og jobber aktivt for å gi de beste løsningene
- **Ekte:** Vi er tydelige og lyttende i møte med hverandre
- **Dyktig:** Vi holder oss faglig oppdater og bruker alles felles kompetanse for å nå felles mål.

Vår «Beste praksis plakate» sier også mye om hvordan vi skal jobbe med kvalitet i vår kommune:

- Vi gjør hverandre gode
- Vi kommuniserer åpent og direkte
- Vi skaper de gode løsningene sammen
- Vi lærer av feil og beste praksis
- Vi gir riktig kvalitet første gang

3.0 Internkontroll i kvalitetssystemet

I tråd med kommunelovens § 23 har rådmannen ansvar for at kommunen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner og at den er gjenstand for betryggende kontroll. Kvalitetssystemet er et viktig virkemiddel for at administrasjonen og enhetene kan oppfylle kravet i loven. Hver enhet har ansvaret for sin internkontroll. Internkontroll er systematiske tiltak som skal sikre at virksomheten planlegger, organiserer, utfører og vedlikeholder sine aktiviteter i samsvar med gjeldende regelverkskrav og mål for virksomheten. Internkontroll skal fungere som et hjelpemiddel for styring og utvikling av den daglige drift ved alle enheter.

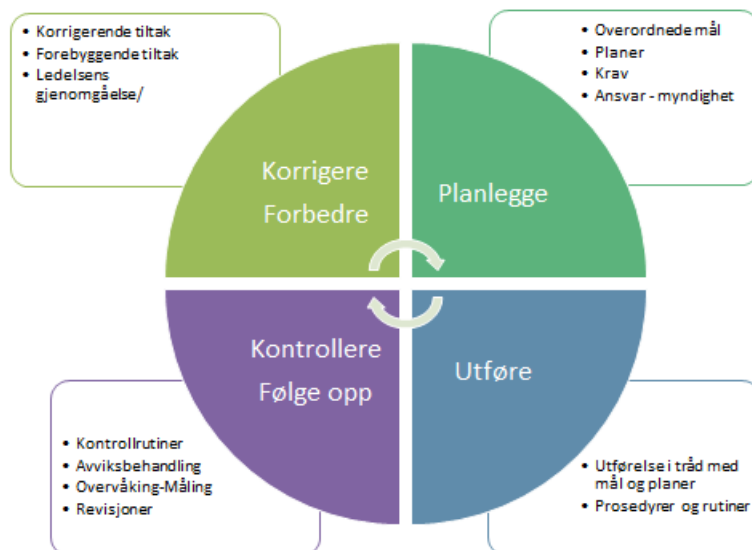
Internkontroll og dokumentasjon av prosedyrer og rutiner kan være felles for alle enheter, men består også av interne dokumenter for enheten. Enhetene skal minst en gang i året gjennomgå internkontrollsystemet og vurdere om rutiner og system har fungert i praksis eller om det bør gjøres endringer.

Hele kvalitetssystemet og kvalitetsarbeidet i kommunen er bygget på forbedringshjulet. Fig.



Prosess Felles Birkenes kommune / Kvalitet
 Godkjent dato 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)
 Endret dato 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)

Dokumentkategori
 Siste revisjon
 Neste revisjonsdato 01.07.2018



4.0 Årlig gjennomgang og revisjon av kvalitetssystemet

Enhetsleder har ansvar for at kvalitetssystemet til enhver tid er hensiktsmessig og effektivt, og at systemet ivaretar kommunens og enhetens mål. Behovet for forbedring og oppdateringer skal vurderes fortløpende, og dette ansvaret ligger også hos enhetsleder.

I gjennomgangen av kvalitetssystemet skal ledelsen på enhetene sikre:

- At systemet til en hver tid er velegnet, tilstrekkelig og virkningsfullt.
- At det er samsvar mellom de aktuelle kravene i lover og forskrifter, internkontrollforskriftene, anvendte standarder, systemdokumenter og anvendt praksis.
- En vurdering av muligheter for forbedring og endringer av kvalitetssystemet.

Her vises det for øvrig til ledelsens gjennomgåelse ([link til rutine for ledelsens gjennomgåelse](#))

I ledelsens gjennomgåelse vil også plan for interne revisjoner vurderes og planlegges.

I tillegg får kommunen eksterne tilsyn av blant andre helsetilsynet, mattilsynet, arbeidstilsynet og fylkesmannen.

Et velfungerende kvalitetssystem vil i denne sammenheng være et av de viktigste verktøyene.

5.0 TQM

Birkenes kommune har valgt TQM som elektronisk løsning for kvalitetssystemet, og TQM er et elektronisk verktøy integrert i intranettet til kommunen. Det består av to deler:

- en del for dokumentstyring
- en del for hendelsesbehandling.



Prosess Felles Birkenes kommune / Kvalitet
Godkjent dato 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)
Endret dato 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)

Dokumentkategori
Siste revisjon
Neste revisjonsdato 01.07.2018

TQM skal ivareta kravene i ISO 14001, og det er en ambisjon at systemet skal være på nivå med kvalitetsstandard ISO 9001.

5.1 Tilgang til TQM

TQM er tilgjengelig for alle ansatte via kommunens intranett, og alle ansatte skal ha mulighet til å logge seg på dette systemet for å finne rutineene som gjelder for sin arbeidsplass og melde hendelser. Alle kan se det som er publisert på egen enhet, og navigere for å se hva andre enheter har publisert.

5.2 Eier av TQM

Alle enhetsledere har ansvar for at kvalitetssystemet er oppdatert og i bruk på sin enhet. Rådmannen er den øverste ansvarlige for kvalitetssystemet.

5.3 Kvalitetsteamet

Mandatet til kvalitetsteamet er: Kvalitetsteamet skal være en viktig bidragsyter til at hvert tjenesteområde har et levende og brukervennlig kvalitetssystem tilpasse områdets tjenesteleveranse og risikosituasjon, og bidra til at rådmannen har betryggende kontroll.

- Oppdragsgiver: rådmannens ledergruppe
- Leder: HMS og kvalitetsrådgiver
- Medlemmer: fagutvikler fra hvert tjenesteområde

Kvalitetsteamet skal ha følgende fokusområder:

- Gjennomføre årlig plan for kvalitetsarbeidet godkjent i rådmannens ledergruppe.
- Ha ansvar for koordinering av kvalitetsarbeidet i linja etter oppdrag fra rådmannens ledergruppe.
- Forankring og motivasjon på alle tjenesteområdene.
- Sikre implementering fra prosjekt til drift i alle avdelinger og enheter.
- Sikre opplæring og kompetanse.
- Utføre internrevisjoner.
- Samordne kvalitetsarbeidet og dele erfaringer på tvers av tjenesteområdene
- Støtte kommunalsjefene i utviklingen av kvalitetskultur, læring og kontinuerlig forbedring(Lean) i organisasjonen.
- Kvalitetssikring av hverandres oppgaver samt utvikling og kompetanseheving av kvalitetsteamet.

5.4 Kvalitetsgrupper

Flere enheter har opprettet egne kvalitetsgrupper som jobber med kvalitetsspørsmål på sin arbeidsplass.

6.0 Innhold i kvalitetssystemet

Kvalitetssystemet skal som hovedregel være prosessstyrt. Det vil si at det er bygget på en kartlegging av arbeidsflyten i de ulike tjenestene – fra et behov for tjenester oppstår og til oppdraget er utført. Det gjør dokumenthåndteringen mer logisk og oversiktlig, og lettere å finne fram i. I disse kartleggingene har man, ved hjelp av Lean metodikk sett på om denne arbeidsflyten er hensiktsmessig, eller om den kan gjøres mere effektiv eller smartere. Hovedprosessene er delt opp i ledelses-, tjeneste- og støtteprosesser (se fig.1)

Kvalitetssystemet med et eksempel på oppbygging av en tjenesteprosess fra en barnehage, med ledelses og støtteprosesser



Prosess Felles Birkenes kommune / Kvalitet

Godkjent dato 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)

Endret dato 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)

Dokumentkategori

Siste revisjon

Neste revisjonsdato 01.07.2018

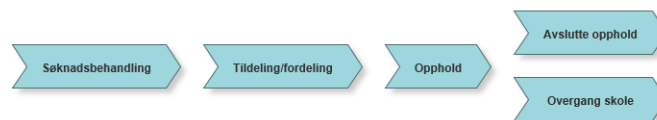
Birkenes kommune / Barnehage og skole / Natveitåsen barnehage

Lag n

Ledelse



Tjenesteprosess



Støtte



6.1 Ledelsesprosesser

Ledelsesprosesser inneholder ledende og styrende dokumenter både som er felles for alle i kommunen og ledende og styrende dokumenter for hvert tjenesteområde eller enhet. Disse legger premisene og styrer hvordan tjenestene skal utføres. Dette kan for eksempel være:

- Lover og regler
- Nasjonale retningslinjer
- Kommunens eget planverk
- Enhetens planer og mål.
- Årshjul for virksomhetsstyring

6.1 Tjenesteprosesser

Her ligger rutiner knyttet til tjenestene vi utfører hver dag. Tjenesteprosessene er kartlagt for å ivareta enhetens kjerneoppgaver. Kjerneoppgaver defineres som tjenester eller produkter til sluttbruker/kunde. Dokumentene og rutinene som utarbeides skal sikre tjenestene i enheten. Her vil vi ha inn rutinene med kommunens beste praksis.

På tjenesteområder med mange like arbeidsoppgaver er det felles arbeidsprosesser og mange felles prosedyrer (f.eks. skolene). Hensikten er å sikre lik behandling for like oppgaver. Under tjenesteprosessene finner du dokumenter med rutiner som gjelder for egen enhet.

6.2 Støtteprosesser

Støtteprosessene beskriver oppgaver knyttet til drift av enheten.

Her finner du Birkenes kommunes rutiner og retningslinjer blant annet for personalhåndtering, innkjøp og saksbehandling som gjelder for alle.

Ansvaret for de fleste felles rutinene her, vil ligge hos virksomhetsstyringsteamet.

Dersom enhetsleder mener at felles rutiner ikke er dekkende for egen enhet, må enheten vurdere å utarbeide egne rutiner i tillegg i støtteprosessene.

6.3 Delprosesser

For hver ledelses-, tjeneste- og støtteprosess kan det være underprosesser for ytterligere beskrivelse av tjenestene.



Prosess Felles Birkenes kommune / Kvalitet
Godkjent dato 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)
Endret dato 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)

Dokumentkategori
Siste revisjon
Neste revisjonsdato 01.07.2018

6.4 Eierskap, revisjon og godkjenning av dokumenter

Alle dokumentene i de ulike prosessene har en person som er ansvarlig for at dokumentene til en hver tid er oppdatert og godkjent, denne kalles prosesseier. Prosesseier vil i de fleste tilfeller være enhetsleder, men det kan også være en teamleder med delegert ansvar.

Godkjenner av et dokument skal også som regel være en leder, eller det kan være en annen ansatt med delegert ansvar. Der dokumentet berører flere enheter eller tjenestekområder, skal det vurderes hvem som skal involveres og godkjenne dokumentet, for eksempel rådmannens ledergruppe.

For å sikre at dokumenter er gyldige og oppdaterte, skal dokumenter kun ligge i TQM med **en** dokumentansvarlig og det er viktig for kvalitetssikringen at dokumentet bare finnes i en versjon.

Prosesseier har ansvar for revisjon og oppdatering ved behov. Revisjonsdato settes maksimum ett år fram. Systemet sender ut en varsling på e-post til vedkommende én måned før neste revisjon. Eldre versjoner av dokumentene lagres i systemets historikk.

Kvalitetssystemet har en søkefunksjon som gjør at det er lett å finne fram til ønskede dokumenter. Prosedyrer/rutiner er bygd opp etter en felles mal for å sikre lik oppbygging i hele systemet

Alle dokumenter i kvalitetssystemet er identifisert ved:

- Prosesseier: Den som er ansvarlig for oppdatering og vedlikehold.
- Versjonsnummer:
- Dokumentnummer:
- Godkjent dato:
- Sist revidert:
- Neste revisjon: Som regel om ett år.
- Godkjent av:

6.6 Publisering av dokumenter og rutiner

Ansatte som publiserer dokumenter i TQM har fått dette delegert av sin enhetsleder og det har blitt gitt egen opplæring. Det er enhetsleders ansvar å holde sine rutiner ved like og ha god dokumentstyring på egen enhet, men selve arbeidet med å få disse publisert kan være delegert til egne ansatte. Enhetsleder skal i hovedsak godkjenne rutiner som lages for egen enhet, men det kan også delegeres til fagansvarlige for et eget område der dette er naturlig.

7.0 Hendelsesbehandling

Forbedringsprosessen skal løpe kontinuerlig både i enhetene og sentralt i kommunen, og den skal involvere alle ansatte.

Birkenes kommune har et felles system for melding om avvik, skader og nestenulykker og forslag til forbedringer i TQM. Ved å registrere og behandle alle hendelser og forslag i samme system, får vi tatt ut rapporter som grunnlag til forbedring. Dokumentasjon av hendelser og tilhørende tiltak som blir iverksatt som følge av avvik, er en viktig kilde til forbedring av kommunens rutiner.

**Prosess** Felles Birkenes kommune / Kvalitet**Godkjent dato** 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)**Endret dato** 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)**Dokumentkategori****Siste revisjon****Neste revisjonsdato** 01.07.2018

7.1 Avvikshåndtering/ forbedringer og nestenulykker

Et avvik defineres som en feil eller mangel ved oppfyllelse av krav som er satt til innhold og utførelse av de oppgaver og tjenesten, intern eller eksternt som vi alle utfører. For eksempel avtalt leveranse, rutiner, prosedyrer, overholdelse av lov- og forskriftskrav m.m.

Vi skal melde hendelser i kvalitetssystemet for å:

- Være med å legge til rette for kontinuerlig forbedring
- Tilstrebe beste praksis - Beste praksis plakaten!
- Bidra til at alle kan få mulighet til å gjøre jobben riktig første gang.
- Kunne bruke avviksmeldingene for å lære av våre feil
- Unngå at brudd på lover, forskrifter, og rutiner skjer.
- Unngå gjentakelser av brudd på lover, forskrifter og rutiner.
- Forebygge skader, ulykker og nestenulykker.

For avvikshåndtering følges Rutine for hendelsesbehandling i Birkenes kommune (ligger også i TQM under Kvalitet)

Høsten 2017 vil ansatte kunne melde hendelser via en App på smarttelefon.

Spørsmål for vurdering av når avvik bør/skal meldes:

- Er dette brudd på lover-, forskrifter eller rutiner/prosedyrer?
- Er dette brudd på rutiner/planer som gir helse- og ulykkesfare i arbeidssituasjoner?
- Er dette brudd på rutiner som gir betydelige økonomiske og materielle konsekvenser?

Eksempler på hvordan en skiller en driftshendelse fra et avvik:

- Et utagerende barn/elev må aldri beskrives som avvik. Det oppstår avvik dersom opplegget eller rutinene rundt barnet/eleven ikke fungerer.
- Når ei rute er knust på en skole, er dette en hendelse som ikke skal meldes gjennom avvikssystemet. Det skal meldes direkte til vedkommende driftsansvarlige. Hvis ruta ikke er kommet på plass innen den tid som er definert i driftsinstruksen, blir det et avvik som kan meldes i avvikssystemet. Da er det blitt et regelbrudd.
- Har du feil på din pc, ringer du til it-brukerhjelp. Hvis du ikke får hjelp eller de ikke løser problemet innen rimelig tid, vil dette være et avvik og skal meldes i avviks- og forbedringssystemet i TQM.

Kommunen ønsker at meldingsterskelen skal være lav, men til sist er det den enkelte medarbeiders kvalifiserte skjønn som avgjør. Avvik skal søkes løst på lavest mulig nivå i organisasjonen. Melding av personlige feil/avvik skal ikke medføre direkte reaksjon mot den enkelte, men vedkommende må, i likhet med andre, forholde seg til de korrigerende tiltak som iverksettes.



Prosess Felles Birkenes kommune / Kvalitet

Godkjent dato 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)

Endret dato 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)

Dokumentkategori

Siste revisjon

Neste revisjonsdato 01.07.2018

7.2 Oppfølging og lukking av avvik

Enhetsleder er normalt mottaker av en avviksmelding. Den videre hendelsesbehandlingen styres av systemet, og de som skal utføre oppgaver i forbindelse med hendelsen blir ledet gjennom systemet: Når tiltaket er gjennomført og effekten av tiltaket er sjekket, blir dette logget i systemet. Avviket kan da lukkes. Den som melder hendelsen, kan holde seg oppdatert på hendelsesbehandlingen fra "min oversikt" i systemet.

Systemet for hendelsesbehandling gir mange muligheter for sammenstilling og analysering av de innmeldte hendelser. Enhetene har mulighet til å ta ut egen statistikk. Dette kan hjelpe enhetene til å drive kontinuerlig forbedringsarbeid.

Med sikte på planlegging av varig korrigerende, forebyggende og målrettede tiltak skal enhetsleder/dokumentansvarlig regelmessig gjennomgå hendelsesregistreringer og forbedringsforslag for å avdekke negative trender eller risikosituasjoner. Da må det gjøres en analyse eller identifisering av årsaken til avvikene og det må settes i verk tiltak for å fjerne årsaken til dem. Er det nødvendig skal rutiner og praksis endres, og det skal foretas etterprøving av om tiltakene er effektive.

7.3 Rapporter og beslutningsstøtte

Fra avvik - og forbedringssystemet kan man ta ut en rekke rapporter for oppfølgende behandling av de ulike hendelsestypene som er registrert. Hendelseslogg registreres og systematiseres i en database hvor ledere opp til rådmannsnivå blir gitt tilgang til tilpassede rapporter og statistikker innen sine relevante fag- og ansvarsområder. På den måten kan utvikling og trender for uønskede hendelser følges fortløpende, og forbedringsstrategier legges, prioriteres og budsjetteres.

8.0 Terminologi og begreper

Terminologi/begrepsliste

Ord	Vi benytter begrepet om:
Avvik	<ul style="list-style-type: none"> • Brudd på interne prosedyrer/rutiner • Brudd på lover, forskrifter og reglement
Trusler, skade eller nestenulykke	Trusler, skade eller nestenulykke på ansatt i Birkenes kommune
Ekstern revisjon	<p>Annenparts revisjon utføres av parter som er interessert i organisasjonen, som eksempelvis kunder/brukere, eller andre personer på deres vegne.</p> <p>Tredjeparts revisjon utføres av eksterne uavhengige organisasjoner. Slike organisasjoner fremskaffer sertifikater for, eller registrering av, samsvar med krav, eksempelvis ISO 9000, og ISO 14000.</p>
Forbedringsforslag	Begrunnede, løsningsorienterte forslag til nye eller forbedrede prosedyrer eller handlingsmåter i enheten/arbeidsstedet. Ideer som kan bedre eller forenkle arbeidssituasjonen gjennom endring og forbedring av eksisterende metode og redskap, eller forbedringer ved



Prosess Felles Birkenes kommune / Kvalitet
 Godkjent dato 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)
 Endret dato 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)

Dokumentkategori
 Siste revisjon
 Neste revisjonsdato 01.07.2018

	helt ny metode og ny redskap.
Intern revisjon	Også kalt førsteparts revisjon, utføres av, eller på vegne av, organisasjonen selv, for interne formål og danner grunnlaget for en organisasjons egenerklæring av overensstemmelse
Internkontroll	Systematiske tiltak innen for eksempel HMS som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i lovverk og underliggende forskrifter.
Korrigerende tiltak	Tiltak for å fjerne årsakene til et eksisterende avvik, feil eller annen uønsket situasjon for å hindre gjentagelse.
Kvalitet	Helheten av egenskaper en tjeneste/et produkt har og som vedrører dens evne til å tilfredsstille uttalte, underforståtte og dokumenterte behov og krav. NS-EN ISO 9000 sier: "Kvalitet er i hvilken grad en samling av iboende egenskaper oppfyller krav"
Kvalitetshåndbok	Et dokument som beskriver organisasjonens overordnede hensikter og system for kvalitetsstyring.
Kvalitetskostnad	Kostnaden med ikke å gjøre tingene riktig første gang.
Kvalitetspolitikk	Organisasjonens overordnede hensikter og retning angående kvalitet, slik det formelt er uttrykt fra den øverste ledelse
Kvalitetssikring	Alle planlagte og systematiske aktiviteter som er iverksatt som en del av kvalitetssystemet og påvist som nødvendig, for å skaffe tilstrekkelig tiltro til at en enhet vil oppfylle kravene til kvalitet.
Kvalitetsstyring	Koordinerte aktiviteter for å rettlede og styre en organisasjon når det gjelder kvalitet
Kvalitetssystem	Organisasjonsstruktur, dokumenter, prosedyrer/rutiner, prosesser og ressurser som er nødvendige for å iverksette kvalitetsledelse
Miljøpolitikk	Organisasjonens program og prinsipper med hensyn til fastsetting av miljømål.
Miljøstyring	Dokumentasjon som omfatter planer, ansvarsforhold, rutiner, prosesser og ressurser for å utforme, iverksette og holde ved like miljøpolitikk.
Rutine	Angitt metode for å utføre en aktivitet eller prosess. En skriftlig eller dokumentert rutine angir vanligvis hensikten med, og omfanget av, en aktivitet:



Prosess Felles Birkenes kommune / Kvalitet

Godkjent dato 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)

Endret dato 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)

Dokumentkategori

Siste revisjon

Neste revisjonsdato 01.07.2018

	<p>Hva som skal gjøres av hvem, når, hvor og hvordan det skal gjøres, hvilke materialer, utstyr og dokumentasjon som skal brukes og hvordan dokumentasjonen skal styres og registreres. Malen til Birkenes kommune omfatter;</p> <ul style="list-style-type: none"> • formål (hensikt), • omfang (hvem den gjelder for, personer eller deler av organisasjonen), arbeidsbeskrivelse (hva og av hvem, når, hvor og hvordan),) og • referanser (lovverk og annet gjeldende regel- og prosedyreverk
Prosess	En prosess er en samling av aktiviteter som fører til et resultat
Revisjon	Systematisk, uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe revisjonsbevis og bedømme det objektivt, for å bestemme i hvilken grad kriterier er oppfylt.
Sporbarhet	Muligheten til å spore historien, forløpet, anvendelsen eller lokaliseringen av et produkt/tjeneste ved hjelp av nedtegnet identifikasjon.
Systemavvik	Alle avvik, men skal ikke inneholde personopplysninger
Tilsyn	<p>Tilsyn er ett av flere virkemidler for å følge opp intensjonene i lovverket. Tilsyn og rådgivning basert på erfaringer fra tilsyn skal medvirke til at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • befolkningens behov for tjenester blir ivaretatt • tjenestene blir drevet på en faglig forsvarlig måte • svikt i tjenesteytingen forebygges • ressursene i tjenestene blir brukt på en forsvarlig og effektiv måte



Prosess Felles Birkenes kommune / Kvalitet

Godkjent dato 10.08.2017 (Dagfrid Aasen)

Endret dato 10.07.2017 (Dagfrid Aasen)

Dokumentkategori

Siste revisjon

Neste revisjonsdato 01.07.2018