



Kvalitetshåndbok:

Beskrivelse av kvalitetssystem og kvalitetspolitikk i
Hustadvika kommune



Forord

Compilo er Hustadvika kommunes kvalitetssystem. Denne håndboken vil gi deg innføring og forståelse av dette.

Kvalitetssystemet er viktig for Hustadvika 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 tillitskapende forvaltning.

Compilo skal være et hjelpemiddel som beskriver arbeidsoppgavene og hvordan disse skal utføres. Dermed reduseres sårbarheten ved utførelsen av oppgaver, personavhengigheten minimeres, og nyansatte kan komme raskt inn i jobben. Dette er viktig for å sikre forutsigbare tjenester for innbyggerne og for å opprettholde den kvaliteten som de utførte tjenestene skal ha.

Kvalitetssystemet vil derfor være et sentralt virkemiddel for at kommunedirektøren skal oppfylle krav i henhold til kommunelovens § 25-1 Internkontroll i kommunen og fylkeskommunen:

«Kommuner skal ha internkontroll med administrasjonens virksomhet for å sikre at lover og forskrifter følges.»

«Internkontrollen skal være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold.»

Systemet er en samling av nødvendige styringsdokumenter, prosedyrer, rutiner og retningslinjer.

Kvalitetssystemet bygger oppunder kommunens verdigrunnlag **IDAR**. Kjerneverdiene gjenspeiles i vårt kvalitetssystem og våre daglige handlinger gjennom:

- ✓ **Imøtekommende**
- ✓ **Dyktig**
- ✓ **Ansvarlig**
- ✓ **Respektfull**

Vårt kvalitetssystem skal være levende. Det betyr at dokumenter er under utvikling og at det meldes om feil og svikt i rutiner. Det gjelder forslag til forbedringer. Avvikssystemet hjelper oss til å bli bedre.

Elnesvågen 23.11.2020

Per Sverre Ersvik
Kommunedirektør

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Innholdsfortegnelse	3
1.INNLEDNING	4
1.1 Internkontroll	4
1.2 Kvalitet og systematisk forbedringsarbeid	5
1.2.1 Kvalitet.....	5
1.2.2 Systematisk forbedringsarbeid.....	5
2.LOKALE FØRINGER	6
2.1 Arbeidsgiverpolitikk 2018 - 2022.....	7
2.1.1 Verdigrunnlag	7
2.2 Kommuneplanens samfunnsdel - Hustadvika kommune - 2020- 2032	8
2.2.1 Mål og de seks gjennomgående hensyn for kommuneorganisasjonen	8
2.3 Årshjul.....	9
3.ORGANISERING AV KVALITETSARBEIDET I HUSTADVIKA KOMMUNE	10
3.1 Organisering	11
3.1.1 Overordna kvalitetsutvalg	11
3.1.2 Kvalitetsutvalg	12
3.1.3 Kvalitetsgrupper innen ulike fagområder.....	13
3.2 Årlig gjennomgang/revisjon av kvalitetssystemet Compilo	13
4.KVALITETSSTYRINGSVERKTØYET COMPILO	14
4.1 Dokumenthåndtering	15
4.1.1 Eierskap, revisjon og godkjenning av dokumenter	15
4.2 Risiko og sårbarhetsvurdering (ROS).....	17
4.3 Avviks og forbedringssystem.....	18
4.3.1 Avvikshåndtering	18
4.3.2 Oppfølging og lukking av avvik	19
4.4 Statistikk og rapporter	19
5.RELEVANTE LENKER	21
6.VEDLEGG	21
Vedlegg 1 : Oversikt over rettigheter og tilganger i Compilo	22
Vedlegg 2: Dokumentstruktur for nivå 1 og 2	23
Vedlegg 3 Terminologi/begrepsliste	26

1. INNLEDNING

[Kvalitetshåndboken](#) skal være en hjelp til innhold og prosess i kvalitetsarbeidet i Hustadvika kommune.

Hensikten her er å gi alle ansatte en oversikt over krav og føringer for kvalitetsarbeid i Hustadvika kommune. Kvalitetshåndboka bygger på overordnede mål og rammeverk som skal bidra til faglig forsvarlige tjenester, sikre at gjeldende lovgivning og retningslinjer etterleves, samt legge til rette for kontinuerlig kvalitet- og forbedringsarbeid.

Kort sagt en beskrivelse av [kvalitetssystem](#) og [kvalitetspolitikk](#) i Hustadvika kommune.

1.1 Internkontroll

I henhold til [kommuneloven § 25 – 1](#) har kommunedirektøren ansvar for [internkontrollen](#) og derved også for kvalitetssystemet. Et godt fungerende internkontroll- og kvalitetssystem er kommunedirektørens verktøy for å sikre at kommunen følger lover og forskrifter.

Hensikten med internkontroll er å oppnå kvalitetsforbedring og bedre effektivitet i kommunen.

Kvalitet og effektivitet i tjenesteproduksjon	• Kostnads- og resultateffektivitet • Tilfredse brukere og innbyggere • Forbedringsarbeid
Helhetlig styring og riktig utvikling	• Utvikling i tråd med vedtatte mål • Godt samspill mellom virksomhetsstyring og internkontroll
Godt omdømme og tillit	• Tillit og engasjement for kommunen og lokaldemokratiet • Attraktivitet som bosted og arbeidsgiver
Etterlevelse av lover og regler	• Kvalitet og tilgang på tjenester • Hindre myndighetsmisbruk • Forebygge uønskede hendelser

Enhver enhet har ansvar for sin internkontroll. Internkontroll er systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetene 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.

Alle ansatte har et ansvar for å bidra til tilfredsstillende internkontroll og å delta aktivt i kontinuerlig forbedringsarbeid for økt tjenestekvalitet.

Kvalitetssystemet Compilo vil være et viktig verktøy i dette arbeidet.

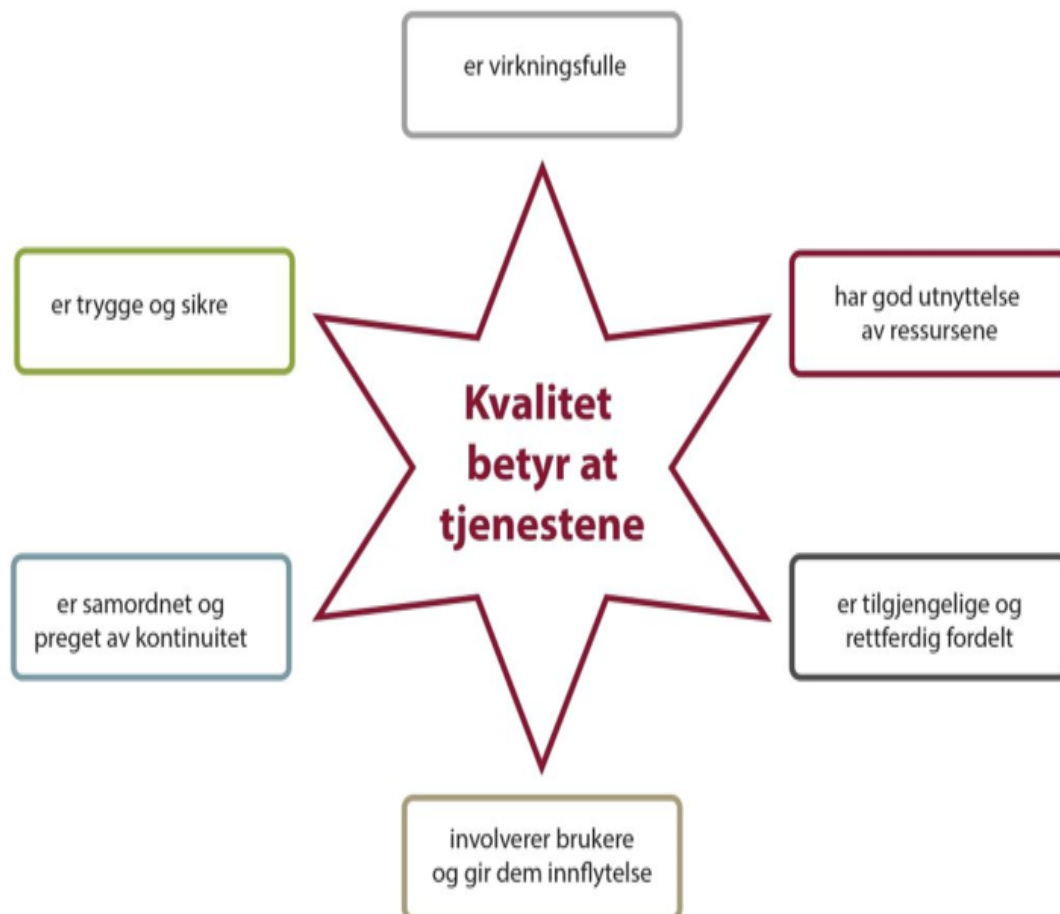
1.2 Kvalitet og systematisk forbedringsarbeid

1.2.1 Kvalitet

Ordet kvalitet kan for en gjenstand eller tjeneste være evnen til å tilfredsstille brukerens krav og forventninger.

Kvalitet er å skape realistiske forventninger gjennom god kommunikasjon, forbedre resultater, forbedre og effektivisere prosesser og å ha dokumentasjon på plass.

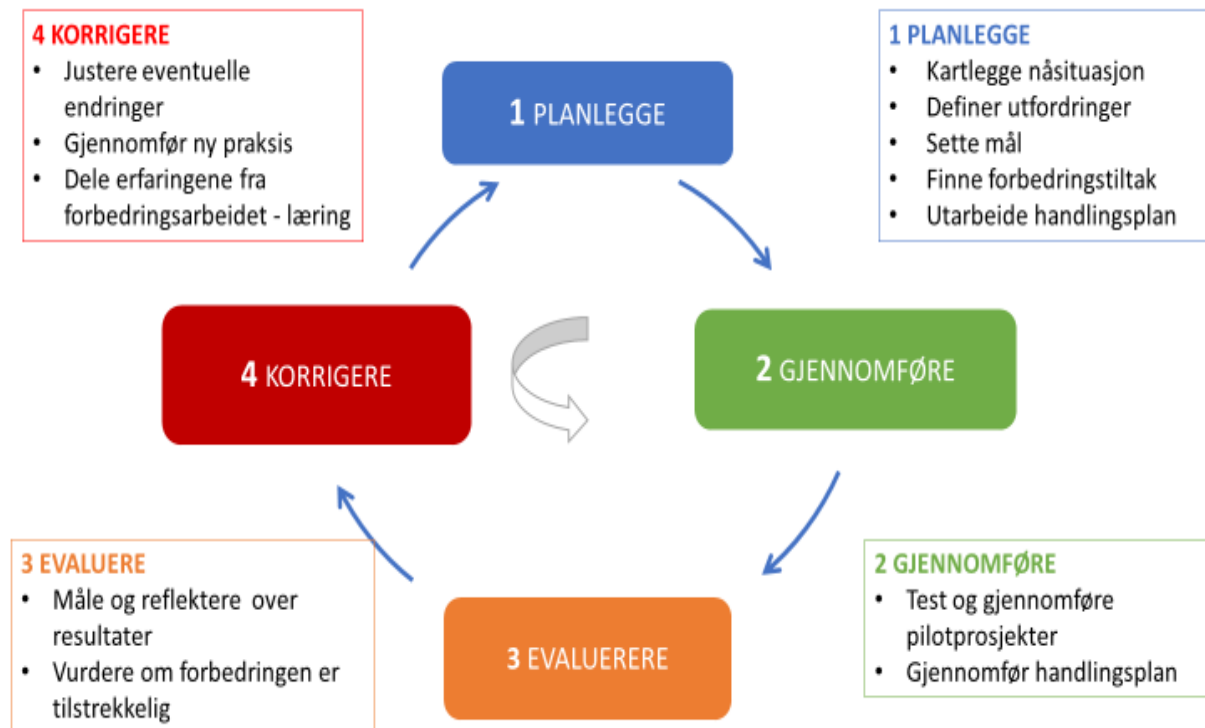
I den [nasjonale kvalitetsstrategien](#) er det seks dimensjoner av tjenestekvalitet som illustrert i figur under. Dimensjonene påvirker hverandre. I arbeidet med å bedre kvaliteten er det derfor viktig at man vurderer og ivaretar alle dimensjonene:



1.2.2 Systematisk forbedringsarbeid

Forbedringsarbeid er en kontinuerlig prosess. I Hustadvika kommune ønsker vi å jobbe ut ifra W. Edward Demings forbedringssirkel – som vist på neste side. Dette er en teoretisk modell som viser en enkel systematikk for [læring](#) og kontinuerlig forbedring.

Modellen består av følgende fire faser: planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere. Dette er en kontinuerlig prosess som gjentar seg. Selv om pilene peker i en retning fra fase til fase, er det ofte nødvendig å gå tilbake til tidligere faser i prosessen.



Figur 2 – Forbedringssirkelen

Kontinuerlig forbedring er en kontinuerlig og systematisk innsats for å skape forandringer innen prosesser, produkter og tjenester. Kontinuerlig forbedring øker verdiskapningen og handler om at utviklingen aldri stopper opp, eksempelvis endringer i mål, lovverk, regler, prinsipper, teknologi, løsninger, verktøy og kompetanse.

En medarbeider i Hustadvika kommune skal ha kompetanse og arbeidsverktøy for å kunne utføre sine oppgaver til rett tid og med riktig kvalitet. Hustadvika kommune skal være en lærende organisasjon hvor forbedringer av rutiner og løsninger gis høy oppmerksomhet. For produkter og tjenester innen alle sentrale arbeidsområder skal det være fastsatt krav til kvalitet bygget på lovverk.

Begrepet **kontinuerlig forbedring** betyr forandring til det bedre.

2. LOKALE FØRINGER

Det er to lokale dokumenter som gir føringer for hvordan videreutvikle Hustadvika kommune. Det ene dokumentet er [Arbeidsgiverpolitikk 2018 -2022](#) som ble vedtatt i

fellesnemnda 24.01.2018 og det andre er [Kommuneplanens samfunnsdel- Hustadvika kommune- 2020-2032](#) som ble vedtatt i Hustadvika kommunestyre 17. 09. 2020.

2.1 Arbeidsgiverpolitikk 2018 - 2022

Kommunestyret har det overordnede arbeidsgiveransvaret i Hustadvika kommune og gjennom [arbeidsgiverpolitikken](#) gir kommunestyret klare forventninger og mål til ledere og ansatte.

Overordna mål: Hustadvika kommune sikrer innbyggerne gode og likeverdige tjenester, og kommunen reflekterer de tre dimensjonene i bærekraftig utvikling: klima og miljø, økonomi og sosiale forhold.

2.1.1 Verdigrunnlag

Vår arbeidsgiverpolitikk skal sette gode ledere og medarbeidere i sentrum, og se de menneskelige ressursene som grunnlag for utvikling av gode tjenester til våre innbyggere. Arbeidsgiverpolitikken skal synliggjøre arbeidsgivers konkrete evne til å frigjøre den menneskelige energien i organisasjonen.

Summen av de verdier, holdninger og handlinger som arbeidsgiver står for og praktiserer overfor medarbeidere hver dag blir definert som vår arbeidsgiverpolitikk.

IDAR

Hustadvika kommune forvalter felleskapets verdier. Det stilles derfor høye krav til den enkelte ansatte sine etiske holdninger og integritet. Alt arbeid vi gjør skal bygge på og være preget av grunnverdiene som er forkortet til **IDAR**. Både folkevalgte og ansatte skal alltid ha **IDAR** med i hverdagen.

Imøtekommende:

Vi i Hustadvika kommune er sørvisinnstilte og fleksible. Vi skal møte brukere, innbyggere og kollegaer med profesjonell interesse på en høflig måte. Som folkevalgte og ansatte er vi klar over det ansvaret hver og en av oss har for å skape et godt arbeidsmiljø

Dyktig:

Ansatte i Hustadvika kommune er profesjonelle. Det innebærer at vi er faglig oppdaterte på egne arbeidsområder og at vi søker utvikling og samarbeid. Folkevalgte i Hustadvika kommune gjør seg godt kjent med sakene de behandler, slik at de er i stand til å gjøre vedtak som er til beste for kommunen og innbyggerne innenfor gjeldende rammer og regelverk.

Ansvarlig:

Vi i Hustadvika kommune har hver og en et ansvar for å medvirke til at Hustadvika kommune lykkes i å løse samfunnsoppdraget sitt. Dette innebærer å være lojal mot avgjørelser som er tatt, å være effektiv og benytte kommunen sine ressurser best mulig. Vi er bevisst ansvaret vårt om å medvirke til et positivt omdømme for Hustadvika kommune. Grunnlaget for lojalitet er gode prosesser og medvirkning i forkant.

Respektfull:

Vi i Hustadvika kommune viser respekt for alle vi møter i arbeidet vårt. Dette er avgjørende for en god og konstruktiv dialog og et godt samarbeid.

2.2 Kommuneplanens samfunnsdel - Hustadvika kommune - 2020- 2032

Kommuneplanens samfunnsdel er et grunnleggende plandokument i kommunen.

I kommuneplanen beskrives **seks gjennomgående hensyn**: *folkehelse, klima og miljø, areal, likeverd, innovasjon og beredskap*. Dette er temaer som går på tvers av de enkelte tjeneste- og utviklingsområdene, og er sentrale for kommunens utvikling. De gjennomgående temaene påvirker og påvirkes av prioriteringer og må tas hensyn til i all planlegging.

Kommuneplanen har **8 hovedmål**, flere **delmål** og en rekke **strategier**. De er gruppert i følgende **innsatsområder**:

1. Samfunnsutvikling
2. Arbeid og næring
3. Kultur, frivillighet, idrett og friluftsliv
4. Helse
5. Oppvekst
6. Samferdsel og infrastruktur
7. Natur og miljø
- 8. Kommuneorganisasjonen**

2.2.1 Mål og de seks gjennomgående hensyn for kommuneorganisasjonen

Mål:

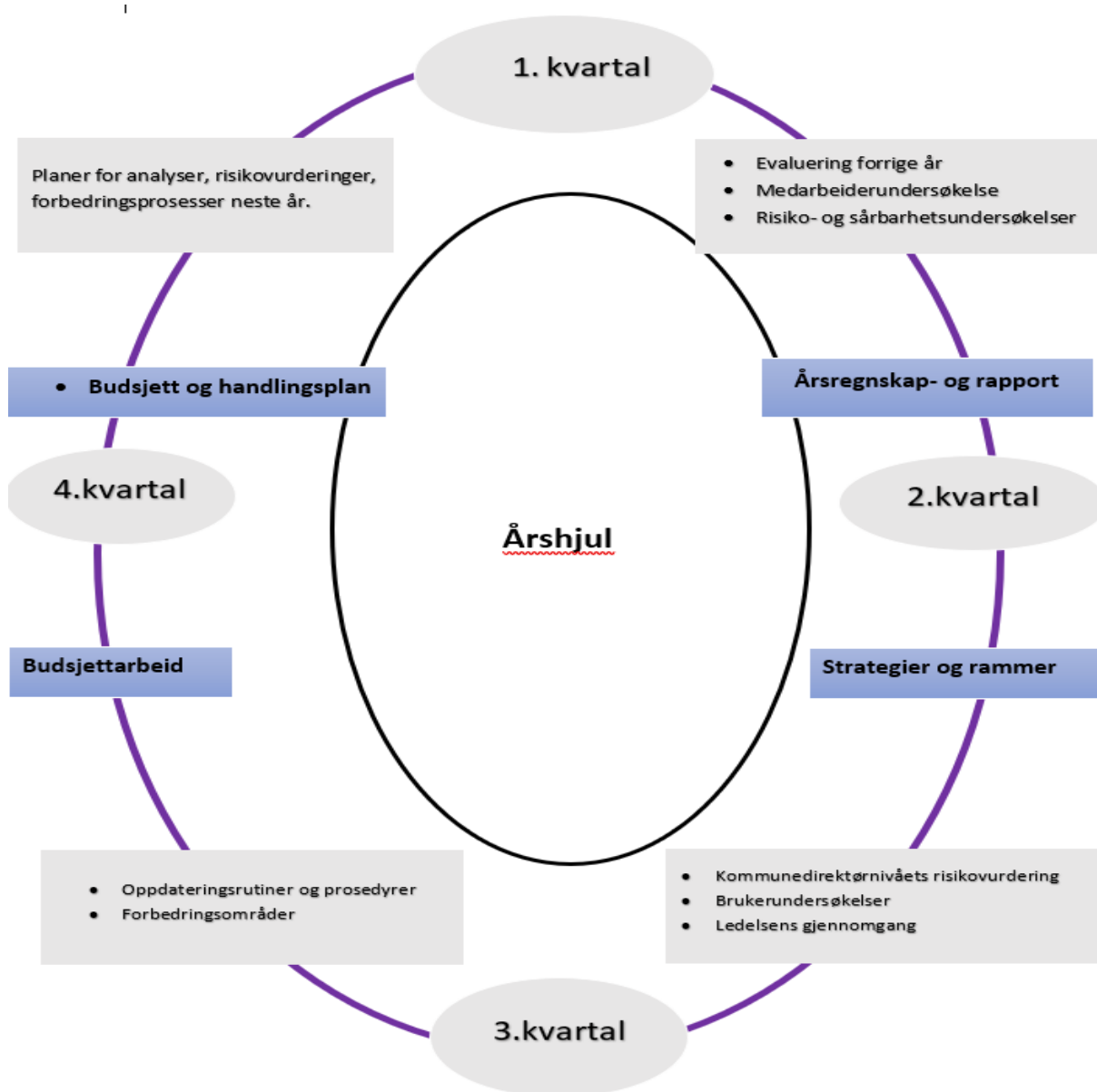
Hustadvika sin kommuneorganisasjon nyter stor respekt og er en attraktiv arbeidsgiver.

De 6 gjennomgående hensyn:

Folkehelse:	• Ansattes kompetanse og innsats bidrar til sunn livsstil og god helse for innbyggere.
Klima og miljø:	• Hustadvika kommune er en organisasjon som bruker moderne teknologi for å redusere forbruk og utslipp fra kommunens virksomhet. • Kommunens drift og valg av nye løsninger er et miljøforbilde for annen virksomhet.
Areal:	• Ansattes kompetanse bidrar til god arealforvaltning og forståelse for konsekvenser av planer.
Likeverd:	• Hustadvika kommune har en arbeidsgiverstrategi som fremmer en mangfoldig arbeidsstyrke.
Innovasjon:	• Hustadvika kommune skal kjennetegnes ved å være nyskapende og fremtidsrettet for å imøtekomme samfunnets utvikling. • Kommunens oppgaver løses på nye måter der dette er hensiktsmessig.
Beredskap:	• Hustadvika kommune jobber systematisk og helhetlig med samfunnssikkerhet for å skape trygghet for innbyggere og de som oppholder seg i kommunen, samt trygge materielle verdier. • Hustadvika kommune har en oppdatert krise- og beredskapsplan.

2.3 Årshjul

Årshjul er et verktøy som brukes for å beskrive vesentlige oppgaver og prosesser i løpet av året, både i forhold til forsvarlig internkontroll og drift og utvikling av tjenestene. Årshjulet er kategorisert på to nivåer – kommunedirektørnivå og enhetsnivå.



3. ORGANISERING AV KVALITETSARBEIDET I HUSTADVIKA KOMMUNE

Kvalitetssystemet Compilo er tilgjengelig for alle ansatte via internett. Alle kan se det som er publisert på egen enhet og navigere for å se hva andre enheter har publisert. Som prinsipp i Hustadvika kommune skal dette systemet være åpent for å lese og se for alle ansatte. På den måten kan vi lære av hverandre.

Kommunens ledere er ansvarlige for at tjenestene er av god kvalitet. Tyngdepunktet for kvalitetsarbeidet ligger på den enkeltes arbeidsplass, der kvaliteten blir synlig i møte med brukere og i tjenestene som utføres. Kvaliteten blir på den måten en integrert del av den daglige og langsiktige styringen.

3.1 Organisering

Kommunedirektøren er den øverste ansvarlige for kvalitetssystemet. Alle ledere har ansvar for at kvalitetssystemet er oppdatert og i bruk i sine virksomheter.



3.1.1 Overordna kvalitetsutvalg

Overordnet kvalitetsutvalg består av kommunedirektørens lederteam.

Overordnet kvalitetsutvalg har ansvar for:

- Sette mål og prioritere oppgaver og satsingsområder innenfor kvalitetsarbeidet.
- Avklare overordnede spørsmål vedr. kvalitetssystemet
- Godkjenne overordnede prosedyrer

- Stimulere til samarbeid og erfaringsutveksling med andre institusjoner, samt følge med på den nasjonale og kommunale utviklingen på området.

3.1.2 Kvalitetsutvalg

Kvalitetsutvalg består av lederne i de 6 kvalitetsgruppene samt hovedverneombud (HVO). Kvalitetsutvalget møtes 3 - 6 ganger pr år.

Det er opprettet et Kvalitetsutvalget som har som hovedoppgave å bistå kommunedirektøren på overordna nivå i det forebyggende og kvalitetsfremmende arbeidet i kommunen.

Kvalitetsutvalgets oppgaver:

- Avdekke behovet for overordnede dokumenter i Compilo, dvs dokumenter som går på tvers av fagområdene.
- Godkjenne prosedyrer/dokumenter som går på tvers av fagområdene, men som ikke er av overordnet og strategisk karakter
- Skal sørge for at saker som gjelder hele kommunen, blir meldt inn til Overordnet kvalitetsutvalg for diskusjon og beslutning.
- Komme med innstilling til *Overordnet kvalitetsutvalg* angående behov for nye / forbedrede prosedyrer/dokumenter som er av overordnet og strategisk karakter.
- Påse at kvalitetssystemet fungerer etter hensikten, og at forbedringer gjennomføres.
- Videreutvikle felles begrepsapparat.
- Sikre at Hustadvika kommunes kvalitetssystem og kvalitetsarbeid til enhver tid tilfredsstillende lovpålagte og egendefinerte krav.
- Revidere og utvikle felles regler og retningslinjer som vedrører kvalitetsarbeidet i kommunen f.eks. kvalitetshåndboka.
- Bidra til samarbeid om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling på tvers av enheter og fagmiljø.
- Ansvar for opplæring
- Lage årsrapport

Kvalitetsutvalget skal legge til rette for at informasjon om hendelser, tilsyn eller risikovurderinger som flere enheter kan lære av, gjøres tilgjengelig for hel organisasjonen. Utvalget skal sørge for at saker som gjelder hele kommunen, blir meldt inn til ledergruppa for diskusjon og beslutning.

3.1.3 Kvalitetsgrupper innen ulike fagområder

Innenfor hvert virksomhetsområde er det opprettet kvalitetsgrupper som ivaretar områdets og de underliggende enheters behov for koordinering av kvalitetsarbeidet.

Kvalitetsgruppenes oppgaver:

- Utvikle og revidere og utvikle felles prosedyrer, rutiner og retningslinjer som vedrører kvalitetsarbeidet for virksomhetsområdene.
- Sikre oppfølging, videreutvikling og vedlikehold av kvalitetssystemets innhold og bruk
- Utvikling av kultur for kvalitetsarbeid.
- Sikre at Hustadvika kommunes kvalitetssystem og kvalitetsarbeid til enhver tid tilfredsstiller lovpålagte og egendefinerte krav.
- Bidra til samarbeid om kvalitetsutvikling på tvers av enheter og fagmiljø.

3.2 Årlig gjennomgang/revisjon av kvalitetssystemet Compilo

Enhetsleder har ansvar for at kvalitetssystemet for sin enhet til enhver tid er hensiktsmessig og effektiv og at systemet ivaretar kommunens og enhetens målsetning.

I gjennomgangen av Compilo skal ledelsen på enhetene sikre at Compilo sitt innhold til enhver tid er velegnet, tilstrekkelig og virkningsfullt. Gjennomgangen skal fastslå om det er samsvar mellom de aktuelle kravene i lover og forskrifter, internkontrollforskriftene, anvendte standarder, systemdokumenter og anvendt praksis. Gjennomgangen skal omfatte en vurdering av muligheter for forbedring og endringer av Compilo. Her vises det for øvrig til ledelsens gjennomgang [se her](#)

Behovet for forbedring og oppdateringer for egen dokumentasjon skal vurderes fortløpende. Ansvaret ligger hos enhetsleder.

På kommunedirektørnivå tar Kvalitetsutvalget initiativ til gjennomgang av kvalitetssystemets overordnede struktur og fellesbestemmelser. Som et minimum skal *Kvalitetshåndbok* og *de felleskommunale rutiner* revideres og eventuelt oppdateres hvert år.

Kommunerevisjon kan på oppdrag fra [Kontrollutvalget](#) gjøre revisjonsoppgaver knyttet til bruken av kvalitetssystemet, med rapportering direkte til politisk nivå.

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

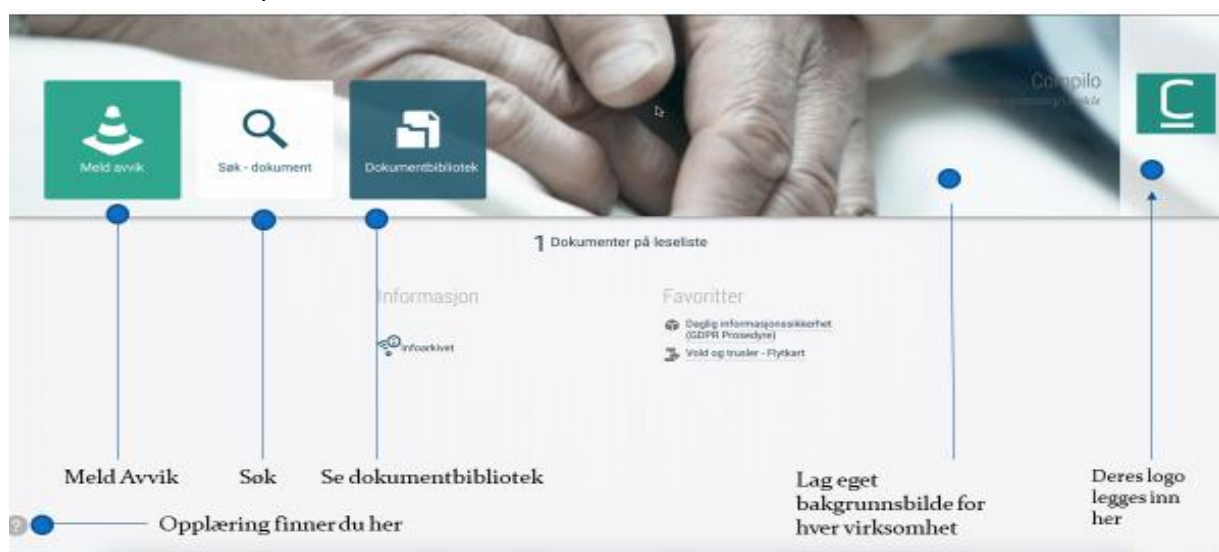
4. KVALITETSSTYRINGSVERKTØYET COMPILO

Compilo er et IT- basert verktøy og består av moduler for dokumentasjonsstyring, avvik og tiltaksoppfølging og risikovurdering. Kvalitetssystemet bygger på kjente standarder som ISO, Norsk Standard og COSO.

Kvalitetssystemet i Hustadvika kommune består av 3 moduler:

- **Modul «Dokumenthåndtering»:** Alle kvalitetsdokumentasjon er samlet og sikrer at kommunen har oppdaterte lovpålagte prosedyrer og dokumentasjon lett tilgjengelig for ansatte og ledere.
- **Modul «ROS analyser»:** ROS-analysen bygger på et grensesnitt hvor det er lagt vekt på visuell grafikk, enkelhet og en veiledende tilnærming.
- **Modul «Avvikshåndtering»:** Avvik som oppstår rapporteres, behandles og lukkes på lavest mulig nivå i organisasjonen, alt på enklest mulig måte. Statistikk i systemet gir fullstendig innsikt i datagrunnlaget for avvik som er meldt inn til kommunen. På denne måten vil systemet være et viktig forbedringsverktøy for Hustadvika kommune.

Alle modulene er samlet i samme system og samhandler fra samme brukergrensesnitt. Dette er startbildet i Compilo:

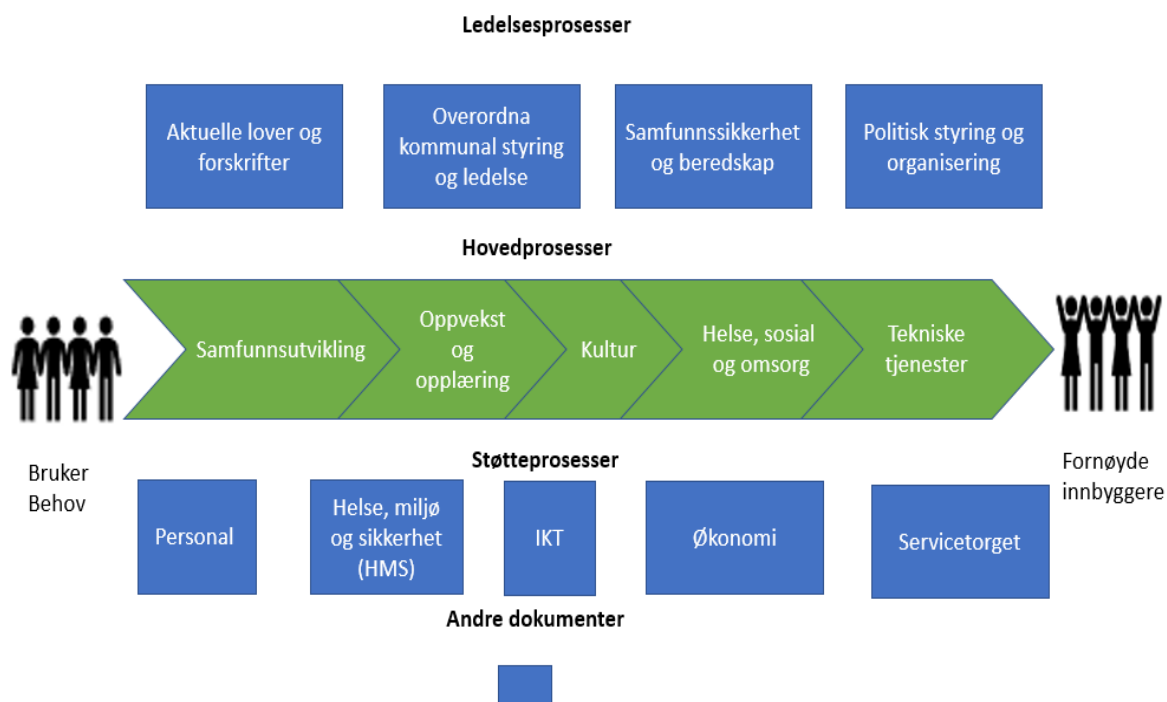


Kvalitetssystemet Compilo omfatter alle kommunens virksomheter og vil være et viktig virkemiddel for at administrasjonen og enhetene kan oppfylle kravet i loven.

4.1 Dokumenthåndtering

Modul dokumenthåndtering samler all kvalitetsdokumentasjon og sikrer at kommunen har oppdaterte lovpålagte prosedyrer og dokumentasjon tilgjengelig.

Bibliotek Hustadvika kommune – mappestruktur for dokumentasjon, prosedyrer, instruksjoner og revisjon



[Her](#) ligger dokumentstruktur for nivå 1 og 2.

4.1.1 Eierskap, revisjon og godkjenning av dokumenter

Alle dokumentene i de ulike prosessene har en dokumentansvarlig som sørger for at dokumentene til enhver tid er oppdatert og godkjent.

Dokumentansvarlig kan være enhetsleder eller en ansatt med delegert ansvar for den spesielle prosedyren/dokumentet. Godkjenner av et dokument skal som regel være en leder. Der dokumentet berører flere enheter eller virksomhetsområder, skal dokumentet godkjennes av lederteam, ansvarlig for fagfeltet eller kommunalsjef.

For å sikre at dokumenter er gyldige og oppdaterte, skal originalen ligge i Compilo, med en dokumentansvarlig. Det er viktig for kvalitetssikringen at dokumentet bare finnes i en versjon.

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

Compilo 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 Compilo er identifisert ved:

- Versjons nr:
- Dokumentansvarlig: Den som er ansvarlig for oppdatering og vedlikehold.
- Dokumentnr:
- Godkjent dato:
- Sist revidert:
- Neste revisjon: Som regel om ett år.
- Forfatter: Kan være navnet på enheten
- Godkjent av: Skal være en leder, en arbeidsgruppe el.

Se eksempel under:

Oppfølging av avviksstatistikk i AMU				
Metadata				
ID: 6918	Forfatter: Compilo, Kundesenter	Godkjent av: Compilo, Kundesenter	Status: publisert	Opprettet: 7. okt. 2015
Endret: 17. aug. 2017	Revidert: 2. aug. 2018	Neste revisjon: 25. aug. 2019 (Compilo, Kundesenter)	Endringsnivå: Revisjon	Utgaver: 3
Visningsnivå: *Alle	Løsen-lenke: 318x1557	Søkeord avviksstatistikk AMU arbeidsmiljøutvalg		

Publisering av dokumenter og rutiner

For å publisere dokumenter i Compilo må man ha fått opplæring (kurs, webinar eller annen 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 alltid godkjenne rutiner som lages for egen enhet. Se ellers oversikt over rettigheter og tilganger i Compilo i [se her](#).

4.2 Risiko og sårbarhetsvurdering (ROS)

En kommune sin virksomhet er mangeartet, og risikoen er sammensatt. For å kunne etablere en helhetlig og effektiv internkontroll er det viktig å ha kunnskap om hva som kan gå galt? Systematisk gjennomføring av risikovurdering handler om å avdekke uønskede hendelser som kan oppstå i forhold til en aktivitet, system, situasjon eller arbeidsprosess. Med andre ord ønsker man å være etterpåkløkk på forhånd.

Potensielle risikoer kartlegges og det foretas en vurdering av sannsynlighet for at en hendelse inntreffer og tilhørende konsekvenser dersom det skjer. På denne måten kan man iverksette tiltak som reduserer sannsynligheten for at en uønsket hendelse oppstår og/eller reduserer konsekvensene dersom en uønsket hendelse inntreffer.

Gjennomføring av risikovurderinger er lovpålagt iht krav til internkontroll, men er også nyttig i forbedringsarbeid for å analysere «hvor skoen trykker».

Risikostyring er sunn fornuft og praksis satt i system:

- Hva kan gå galt (avdekke mulige årsaker)?
- Hva er sannsynligheten for at noe går galt?
- Hvilke konsekvenser kan dette få?
- Hva kan vi gjøre for å forebygge eller begrense skadene?

Compilo sin modul for risikovurdering dekker alle kommunale fagområder og leder deltakerne gjennom analysen. Risikovurderingen gir ledelsen et godt grunnlag for å iverksette forebyggende tiltak og sikre betryggende kontroll.

4.3 Avviks og forbedringssystem

Forbedringsprosesser skal løpe kontinuerlig både i enhetene og sentralt i kommunen, og den skal involverer alle ansatte. Compilo er kommunes felles system for melding av avvik, uheldige hendelser, klima- og miljøavvik, skader og nestenulykker og forslag til forbedringer.

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.

Varsling er ikke en del av kvalitetssystemet Compilo, se egen rutine om varsling [her](#).

4.3.1 Avvikshåndtering

Avvik: Hendelse eller tilstand som bryter med gjeldende lovverk og regler, samt Hustadvika kommunes instruksjer og interne rutiner.

I likhet med risikovurdering er avvikshåndtering også et lovpålagt krav iht. internkontroll. Forskjellen er at der risikokartleggingen fører frem til tiltak basert på hendelser som kan skje, så omfatter avvikshåndtering tiltak og læring basert på hendelser som har skjedd.

Holdepunkter for vurdering av når et avvik bør/skal meldes, vil være følgende:

- Brudd på lover-, forskrifter eller rutiner/prosedyrer.
- Brudd på rutiner/planer som gir helse- og ulykkesfare i arbeidssituasjoner
- Brudd på rutiner som gir betydelige økonomiske og materielle konsekvenser

Eksempel 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, kontakter du 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 Compilo.*

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.

Å utvikle god avvikshåndtering krever en god avvikskultur. Medarbeidere må erfare at det å melde avvik handler om å lære av episoder og eventuelle feil som kan oppstå. Avvikshåndteringen skal bidra til at organisasjonen lærer av hendelser som oppstår.

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.

Det er utarbeidet egne manualer/ video for avvikshåndtering som er publisert i Compilo. Modulen er tilrettelagt for at alle i organisasjonen skal kunne delta i forbedringsarbeidet.

4.3.2 Oppfølging og lukking av avvik

Enhetsleder er normalt mottaker av en avviksmelding. Den videre hendelsesbehandlingen styres av systemet, og de berørte aktører blir ledet gjennom systemet mht å beslutte hva som skal gjøres med den innmeldte hendelsen, hvem som skal iverksette et tiltak og frister for gjennomføring.

Når tiltaket er gjennomført, blir dette logget i systemet. Avviket kan da lukkes. Den som registrerer hendelsen, kan i systemet holde seg oppdatert på hendelsesbehandlingen gjennom hele forløpet.

Avvikssystemet gir rikelige muligheter for sammenstilling og analysering av de innmeldte hendelser. Med sikte på planlegging av varig korrigerende, forebyggende og målrettede tiltak skal leder/dokumentansvarlig regelmessig gjennomgå hendelsesregistreringer og forbedringsforslag med sikte på å avdekke negative trender eller risikoforhold.

Systematisk evaluering av avvik og de bakenforliggende årsakene er en meget viktig del av forbedrings- og kvalitetsarbeidet.

4.4 Statistikker og rapporter

Fra avvikssystemet kan man ta ut en rekke statistikker og rapporter for oppfølgende behandling av de ulike hendelsestypene som er registrert. Utvikling og trender for uønskede hendelser kan følges fortløpende, og forbedringsstrategier legges, prioriteres og budsjetteres.

Systemet viser statistikk over alt innhold, fra makronivå til mikronivå via en brukervennlig statistikkfunksjon. Det er kommunen selv som bestemmer hvem som skal ha tilgang til å ta ut rapporter.

Systemet kan vise statistikk gjennom

- Tilpassede standardrapporter
- Utarbeiding og lagring av egne rapporter
- Eksporteringsmuligheter f. eks til Excel

5. RELEVANTE LENKER

Nedenfor er lenker på et utvalg områder som krever internkontroll. Listen er ikke uttømmende:

- [Kommuneloven](#)
- [Internkontrollforskriften for HMS](#)
- [Internkontroll og informasjonssikkerhet](#)
- [Miljørettet helsevern i barnehager og skole](#)
- [Forskrift om internkontroll for barneverntjenesten](#)
- [Forskrift om legemiddelhåndtering](#)
- [Helse- og omsorgstjenesteloven](#)
- [Internkontroll ved behandling av mat](#)
- [Økonomistyring og internkontroll](#)

Andre relevante lenker:

- [Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten](#)
- [Modell for kvalitetsforbedring – Kunnskapssenteret](#)

Internettsider:

www.ks.no

www.lovdatab.no

www.fhi.no

www.difi.no

www.arbeidstilsynet.no

www.helsebiblioteket.no

www.innovasjon Norge.no

www.datatilsynet.no

6. VEDLEGG

1. Oversikt over rettigheter og tilganger i Compilo
2. Dokumentstruktur for nivå 1 og 2
3. Terminologi/begrepsliste

Vedlegg 1 : Oversikt over rettigheter og tilganger i Compilo

Funksjoner	Sys- adm	Super- bruker	Leder	Fag- ansvarlig	Prosess- leder ROS	Person- /verne- ombud
Tilganger gitt på rolle – Bruker -admin						
Tilgang til ROS	*		*		*	
Opprette grupper	*	*				
Rett til å gi tilgang til å lese avvik	*		*			
Rett til å administrere ansatte og roller	*	(*)	(*)			
Rett til å administrere org.kart	*					
Lesetilgang avvik	*		(**)	(***)		(***)
Rett til å publisere dok	*	*	*	(*)		
Dokumentmodulen:						
Tilgang gitt på mapper						
Redigere innhold	*	(*)	(*)	(*)		
Gi redigeringstilgang videre	*	(*)				
Godkjenne dokument	?		(*)	(*)		
Administrere godkjennerne	*	(*)				
Distribuere informasjon						
Redaktører	*		(*)			
Tilgangskontroll	*	(*)				
Rettigheter tildelt av Compilo(etter bestilling)						
Kundesenter	*					
Systemrapporter	*					
Systemoppsett	*					
Rettigheter tildelt av Compilo (etter bestilling)Spesialbestilte tilganger						
Tilganger til å slette avvik	(****)					
Tilganger til å slette enheter	(****)					

* -Tilgang(uten avgrensning)

(*) -Tilgang, men avgrenset til organisatorisk nivå og /eller mappenivå/tema

(*?) - skal disse rollene godkjenne dokumenter (*) i så fall avgrenses til mappe /tema

(**) - den behandlingsansvarlige(angitt på organisasjonsenheten) på enhet eller med underliggende enheter. Trenger ikke lesetilgang på denne, men kan bli tildelt om en skal ha innsyn til andre enheter der en ikke er behandlingsansvarlig

(***)Se egen manual ansvarsområder for tildeling av leserettigheter til avvik på særskilte kategorier med mulighet for å sette opp ansvarsområder med mulighet for å sende orienteringssaker i sammenheng med lederes behandling av avvik.

(****)Dette er spesialtilganger som tildeles av Compilo etter bestilling.

Vedlegg 2: Dokumentstruktur for nivå 1 og 2

Ledelsesprosesser(styringsprosesser)			
– legge til rette for andre prosesser i virksomheten			
	Nivå 1		Nivå 2
01	Aktuelle lover og forskrifter	1	Lover organisasjon
		2	Lover kultur og fritid
		3	Lover oppvekst
		4	Lover helse, sosial og barnevern
		5	Lover tekniske tjenester og næring
02	Overordna kommunal styring og ledelse	1	Bærekraftsmål og folkehelse
		2	Kommunale planer
		3	Organisering
		4	Styring, kvalitet og kontroll
		5	Kommunikasjon og informasjon
		6	Innovasjon og utviklingsarbeid
		7	GDPR/Informasjonssikkerhet
		8	Arkiv og informasjonsforvaltning
		9	Forsikringer
03	Samfunnssikkerhet og beredskap	1	Overordna beredskapsplan
		2	Informasjon og kommunikasjon
		3	Vakttelefoner
		4	Forskrifter, veiledere og faktaark
04	Politisk styring og organisering	1	Retningslinjer for utvalg, råd og styrer
		2	Godtgjørelsesreglement
Hovedprosesser (kjerneprosesser)			
– et sett av aktiviteter som er sentrale i virksomhetens produkt- og tjenesteproduksjon			
	Nivå 1		Nivå 2
05	Samfunnsutvikling	1	Lover og forskrifter - samfunnsutvikling
		2	Styrende dokumenter og felles prosedyrer - samfunnsutvikling
		3	Næringsutvikling
		4	Kommunale boligtomter
		5	Bevilgninger
06	Oppvekst og opplæring	1	Lover og forskrifter – oppvekst og opplæring
		2	Felles oppvekst og opplæring
		3	Barnehage
		4	Grunnskole
		5	Kulturskole
		6	Opplæringscenter
		7	PPT
		8	SFO

07	Kultur	1	Love og forskrifter
		2	Styrende dokumenter og felles prosedyrer
		3	Barn og unge
		4	Bibliotek
		5	Friluftsliv
		6	Frivillighet
		7	Frivilligsentralen
		8	Idrett
		9	Kirka
		10	Kultur
		11	Kulturminne
		12	Reiseliv
		13	Sjekkliste, skjema maler-kultur
08	Helse, sosial og omsorg	1	Love og forskrifter, veiledere og rundskriv – helse, sosial og omsorg
		2	Felles helse, sosial og omsorg
		3	Helsefremmende og forebyggende tjenester
		4	Forvaltningskontor/Koordinerende enhet
		5	Velferdsteknologi
		6	Hjelpemiddelforvaltning
		7	Avlastningstiltak
		8	Mat og ernæring
		9	Helsetjenester i hjemmet
		10	Bo og habilitering
		11	Institusjoner og omsorgssentre
		12	Rus og psykisk helse
		13	Barnevern
		14	Flyktninger og integrering
		15	NAV
		16	Svanger og barsel
		17	Utredninger, diagnostisering, rehabilitering og behandling
		18	Medisinskteknisk utstyr
		19	Prosjekter – helse, sosial og omsorg
		20	Sjekkliste, skjema maler- helse, sosial og omsorg
09	Teknisk tjenester	1	Love og forskrifter -teknisk
		2	Felles for teknisk
		3	Bygg og eiendom
		4	Byggesak
		5	Hustadvika brann og redning
		6	Innkjøp – tekniske tjenester
		7	Kommunalteknikk
		8	Landbruk
		9	Plan -teknisk
		10	Prosjekter – tekniske tjenester

Støtteprosesser – Støtte opp under hovedprosesser(kjerneprosesser)			
	Nivå 1		Nivå 2
10	Personal	1	Personalhåndbok og personalreglement
		2	Lønn – Rutiner og skjema
		3	Taushetserklæringer, meldeplikt, opplysningsplikt
		4	Forsikringer for ansatte
11	HMS	1	Arbeidsmiljøutvalget/AKAN/Attføringsutvalg
		2	Avvik(Skademeldinger, avviksrutiner, vold, trusler, diskriminering, gisselsituasjon, varsling)
		3	Bedriftshelsetjenesten
		4	HMS-mål, planlegging og gjennomføring av HMS-tiltak
		5	Kompetanse og kompetanseutvikling
		6	Sykefravær
		7	Vernetjeneste
12	IKT	1	Lover og forskrifter - IKT
		2	Digitalisering
		3	Drift -IKT
		4	Prosjekter -IKT
		5	Rutiner for bruk av programmer
13	Økonomi	1	Lover og forskrifter - økonomi
		2	Styrende dokument - økonomi
		3	Budsjett
		4	Eiendomsskatt
		5	Fakturering og innfordring
		6	Finans
		7	Innkjøp - økonomi
		8	Investeringer
		9	Rapportering - økonomi
		10	Regnskap
		11	Revisjon - økonomi
14	Servicetorget	1	Bostøtte
		2	Ledsagerbevis
		3	Salgs- og skjenkebevilling alkohol
		4	Sekretærfunksjon Bjørnsund leirskole
		5	Startlån
		6	Vielser

Vedlegg 3 Terminologi/begrepsliste

Ord	Vi benytter begrepet om	Verktøy
Avvik	• Brudd på lover-, forskrifter eller rutiner/prosedyrer. • Brudd på rutiner/planer som gir helse- og ulykkesfare i arbeidssituasjoner. • Brudd på rutiner som gir betydelige økonomiske og materielle konsekvenser. Må ikke inneholde personopplysninger.	Compilo, Avvik- og forbedringssystem
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 helt ny metode og ny redskap.	Compilo, Avvik- og forbedringssystem
Forebyggende tiltak	Tiltak for å fjerne årsakene til potensielle avvik, feil eller andre uønskede situasjoner og for å hindre at de oppstår	
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.	
Klima miljøavvik	Et klima og miljøavvik oppstår når det ikke er samsvar mellom den praksisen som utøves og det som følger av lov, forskrift, kommunale retningslinjer eller enhetens egne retningslinjer i forhold til, energi, avfall og transport, og hendelser som påvirker ytre miljø	Compilo, Avvik- og forbedringssystem
Korrigerende tiltak	Tiltak for å fjerne årsakene til et eksisterende avvik, feil eller annen uønsket situasjon for å hindre gjentakelse.	Compilo, Avvik- og forbedringssystem
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	Compilo
Kvalitetsstyring	Koordinerte aktiviteter for å rettlede og styre en organisasjon når det gjelder kvalitet.	Compilo
Kvalitetssystem	Organisasjonsstruktur, dokumenter, prosedyrer/rutiner, prosesser og ressurser som er nødvendige for å iverksette kvalitetsledelse	Compilo
Læring	Læring er en kontinuerlig prosess som innebærer konkrete erfaringer, refleksjon og observasjon, tolkning og aktiv utprøving.	
Personopplysninger	Opplysninger som kan knyttes til enkeltperson. Typiske personopplysninger er navn, adresse, telefonnummer, e-post og fødselsnummer. se her	
Prosedyre eller rutine	Angitt metode for å utføre en aktivitet eller prosess. En skriftlig eller dokumentert prosedyre angir vanligvis hensikten med, og omfanget av, en aktivitet: 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 Hustadvika kommune omfatter; formål (hensikt), omfang (hvem den gjelder for, personer eller deler av organisasjonen), arbeidsbeskrivelse (hva og av hvem, når, hvor og hvordan), bakgrunnsinformasjon (årsak/ avdekkede behov, tidligere rutiner, Compilo og vedlegg) og referanser (lovverk og annet gjeldende regel- og prosedyreverk).	Compilo
Prosess	En prosess er en samling av aktiviteter som fører til et resultat. Forløp, utvikling eller naturlig utvikling gjennom flere stadier. Å få noe fremover, der noe kan være informasjon, mennesker eller ting. Vi arbeider etter prosesser for å kunne levere en tjeneste eller et produkt til en sluttbruker.	
Revisjon	Systematisk, uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe revisjonsbevis og bedømme det objektivt, for å bestemme i hvilken grad kriterier er oppfylt.	

Skade, nesten ulykke	Skade og nestenulykke på ansatte i Hustadvika kommune.	Compilo, Avvik- og forbedringssystem
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.	Et dokument som beskriver organisasjonens overordnede hensikter og system for kvalitetsstyring.
Uheldig hendelse	Hendelse som ikke er knyttet opp til lov, rutine eller forskriftskrav, men som ønskes registrert for systematisk oppfølging	Compilo, Avvik- og forbedringssystem