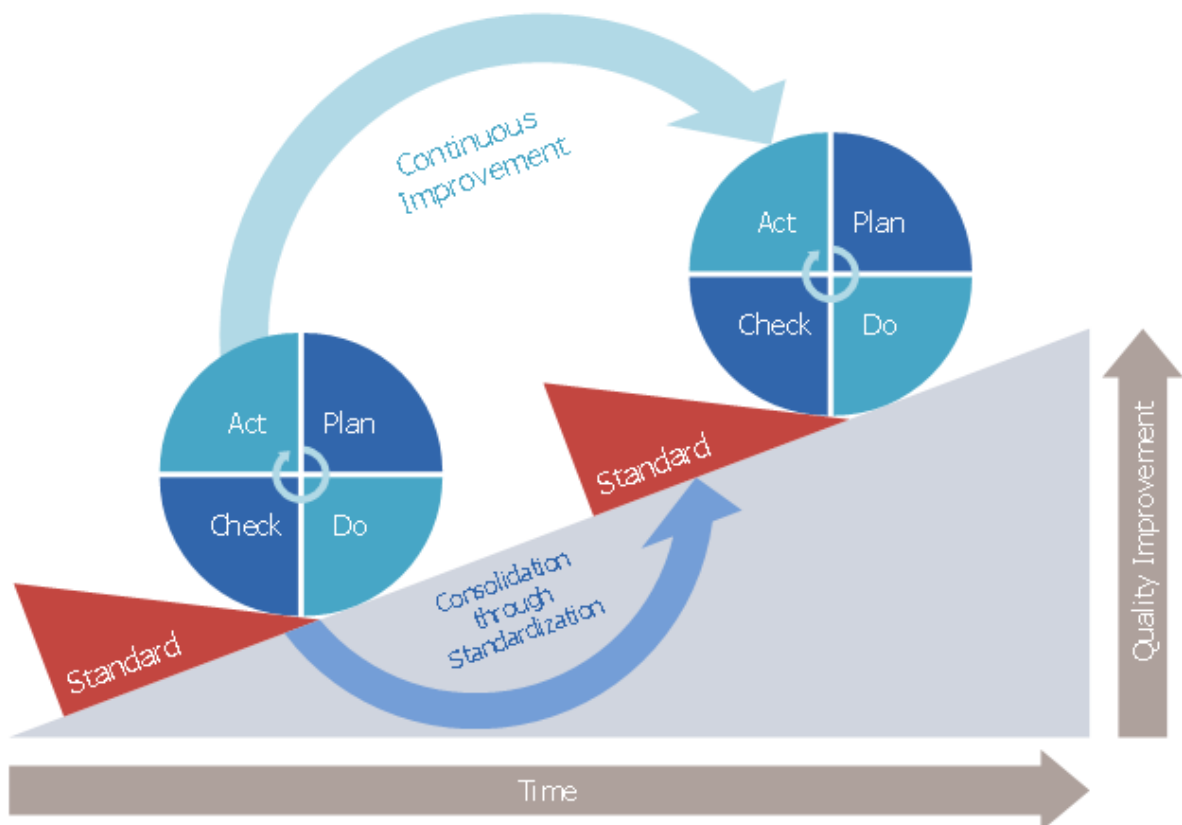




# KVALITETSHÅNDBOK

Sør-Aurdal kommune



## FORORD

Kvalitetshåndboken skal gi deg en innføring i og forståelse av kommunens kvalitetssystem. Det er viktig å ha et godt utviklet, levende og troverdig kvalitetssystem. Innbyggere, brukere, medarbeidere, politikere og andre berørte skal ha tillit til vår leveranse og forvaltning av fellesskapets ressurser. Kvalitetssystemet er en samling av nødvendige styringsdokumenter, retningslinjer og rutiner.

Sør-Aurdal kommune har valgt Compilo som sitt verktøy for administrering og utvikling av kommunens kvalitetssystem. Compilo skal bidra til å redusere sårbarhet og personavhengighet, samt sikre at nyansatte raskt kan sette seg inn i sin jobb. Dette er viktig for å sikre forutsigbare tjenester for innbyggerne og for å opprettholde den kvaliteten som tjenestene skal ha. Kvalitetssystemet vil derfor være et verktøy for at kommunedirektøren skal oppfylle alle 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.»*

Bagn 1.5.2023

Haakon B. Ludvigsen  
Kommunedirektør

# INNHALDSFORTEGNELSE

Forord.....	2
Innholdsfortegnelse .....	3
Internkontroll .....	4
Kvalitet og systematisk forbedringsarbeid .....	4
Kvalitet.....	4
Systematisk forbedringsarbeid.....	5
Lokale føringer.....	6
Kommuneplanens samfunnsdel .....	6
Kommunens reglementshefte.....	7
Etiske retningslinjer .....	7
Kommunens administrasjonsplan .....	7
Årshjul.....	7
Organisering av kvalitetsarbeidet .....	7
Organisering .....	8
Kommunedirektørens ledergruppe.....	8
Kvalitetsutvalg .....	8
Sektorielt kvalitetsarbeid .....	9
Årlig gjennomgang/Revisjon .....	9
Kvalitetsstyringsverktøyet Compilo.....	9
Dokumenthåndtering .....	9
Eierskap, revisjon og godkjenning av dokumenter .....	9
Risiko og sårbarhetsanalyser (ROS).....	10
Avviks og forbedringssystem.....	10
Oppfølging og lukking av avvik .....	11
Statistikker og rapporter .....	11

## INTERNKONTROLL

I henhold til kommuneloven § 25 – 1 har kommunedirektøren ansvar for internkontrollen og kvalitetssystemet. Et godt fungerende internkontroll- og kvalitetssystem er kommunedirektørens verktøy for å sikre at kommunen følger de lover og forskrifter kommunen skal forholde seg til i sin daglige drift og forvaltning.

Bildet under viser hensikten med internkontroll.



Sektorene har ansvar for sin internkontroll. Internkontroll er systematiske tiltak som skal sikre at tjenestene planlegger, organiserer, utfører og vedlikeholder sine aktiviteter i samsvar med gjeldende regelverk og mål for virksomheten.

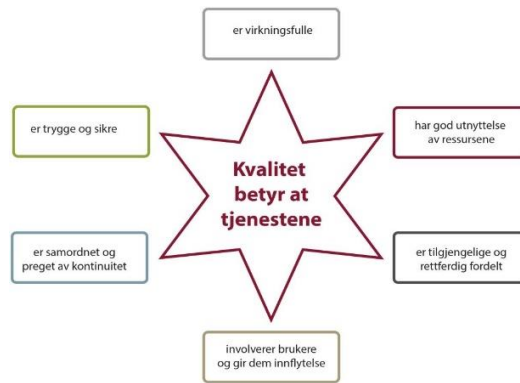
ALLE ANSATTE HAR ET ANSVAR FOR Å BIDRA TIL  
TILFREDSSTILLENDE INTERNKONTROLL OG Å DELTA AKTIVT  
I KONTINUERLIG FORBEDRINGSARBEID FOR Å ØKE  
TJENESTEKVALITETEN

## KVALITET OG SYSTEMATISK FORBEDRINGSARBEID

### Kvalitet

Kvalitet er 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.

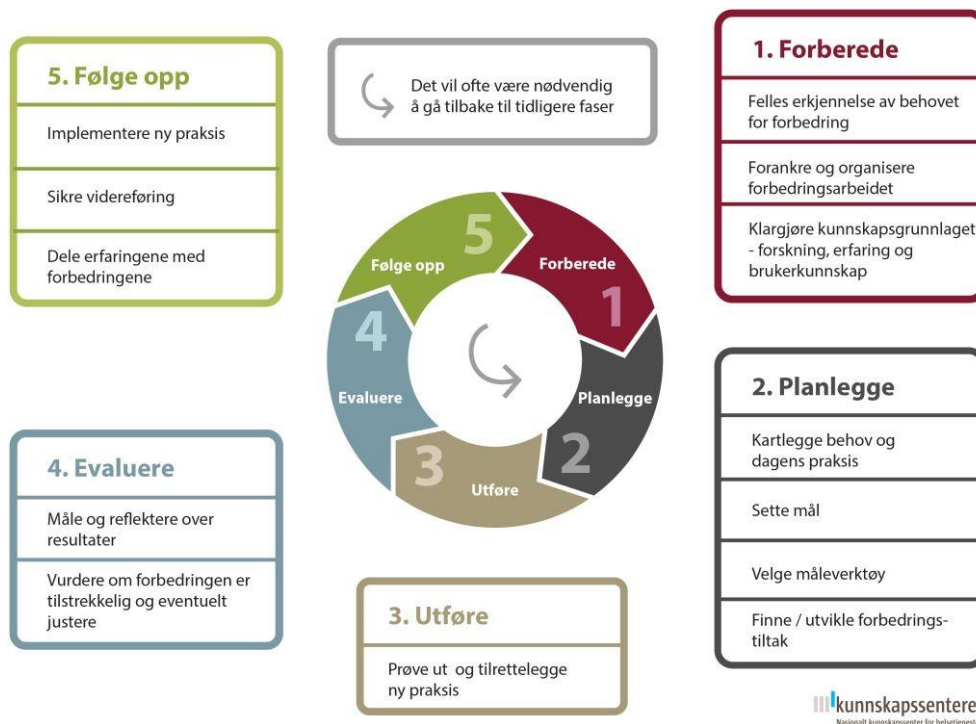
I den nasjonale kvalitetsstrategien er det seks dimensjoner av tjenestekvalitet som vises illustrert i figuren under. Dimensjonene påvirker hverandre, og i arbeidet med å bedre kvaliteten er det derfor viktig at man vurderer og ivaretar alle dimensjonene:



## Systematisk forbedringsarbeid

Forbedringsarbeid er en kontinuerlig prosess. I Sør-Aurdal kommune jobber vi ut fra Deming's forbedrings sirkel.

Deming's forbedrings sirkel (vist under) består av følgende faser: Forberede, planlegge, utføre, evaluere og følge opp. Dette er en kontinuerlig prosess som gjentar seg. Selv om pilene i figuren peker i én retning fra fase til fase, er det ofte nødvendig å gå tilbake til tidligere faser i prosessen for å korrigere eller starte på nytt.



Kontinuerlig forbedring øker verdiskapningen og handler om at utviklingen aldri stopper opp, eksempelvis endringer i mål, lovverk, regler, prinsipper, teknologi, løsninger, verktøy og kompetanse.

Medarbeidere i Sør-Aurdal kommune skal ha kompetanse og arbeidsverktøy for å kunne utføre sine definerte oppgaver til rett tid og med riktig kvalitet. Sør-Aurdal kommune skal være en lærende organisasjon hvor forbedringer av rutiner og løsninger er i fokus. For produkter og tjenester innen alle arbeidsområder skal det være fastsatte krav til kvalitet som skal ivareta gjeldende lovverk.

## KONTINUERLIG FORBEDRING BETYR FORANDRING TIL DET BEDRE!

### LOKALE FØRINGER

Lokale føringer for hvordan Sør-Aurdal kommune skal videreutvikles er nedfelt i følgende dokumenter:

- Kommuneplanens samfunnsdel vedtatt av kommunestyret 16.09.2021 med tilhørende sektorielle temaplaner
- Kommunens reglementshefte vedtatt 10.03.2022
- Etske retningslinjer vedtatt 25.04.2013
- Kommunens administrasjonsplan revidert 24.01.2023
- Kommunens delegeringsreglement vedtatt 20.02.2020

### Kommuneplanens samfunnsdel

Kommunens visjon er:

SØR-AURDAL SKAL VÆRE EN KOMMUNE DER ALLE  
INNBYGGERNE SIKRES EN GOD LIVSKVALITET I ALLE FASER  
AV LIVET, OG DER BÆREKRAFTIG FORVALTNING AV  
NATURRESSURSER STÅR I FOKUS. SØR-AURDAL KOMMUNE  
SKAL GJENNOM TILRETTELEGGING OG POSITIVE  
HOLDNINGER TIL UTVIKLING, BLI EN GOD KOMMUNE Å BO  
I, FLYTTE TIL OG BESØKE.

Samfunnsdelen i kommuneplanen inneholder fem hovedmål med tilhørende delmål som er definert med sine respektive strategier. Samfunnsdelens hovedmål er som følger:

- Innbyggerne i Sør-Aurdal skal leve gode liv i et trygt samfunn hele livet.
- Sør-Aurdal kommune sikrer inkluderende, rettferdig og god utdanning og fremmer mulighet for livslang læring for alle.
- Sør-Aurdal kommune fremmer varig, inkluderende, bærekraftig økonomisk vekst og full sysselsetting for alle.
- Sør-Aurdal samfunnet etablerer nye og sterke partnerskap, og har virkemidler og samarbeid på tvers av myndigheter, næringslivet og lokalsamfunnet for å oppnå en bærekraftig utvikling.

- Sør-Aurdal kommune handler umiddelbart for å bekjempe klimaendringer og konsekvensene av dem.

## Kommunens reglementshefte

Kommunens reglementshefte ble sist revidert av kommunestyret i møte 18.06.20 sak 044/20.

Reglementsheftet gir føringer for møtebehandling i offentlige og administrative utvalg og nemnder. I tillegg inneholder reglementshefte delegering og økonomireglement.

## Etiske retningslinjer

Kommunens etiske retningslinjer ble vedtatt av kommunestyret i møte 25.04.13 sak 017/13.

Formålet med Sør-Aurdal kommunes etikkreglement er bevisstgjøring hos ansatte og folkevalgte.

Kommunens tillit og omdømme blir til ut fra handlingene til kommunens ansatte og politikere.

Sør – Aurdal kommune legger stor vekt på at etisk holdning må få gjennomslag i praktisk handling ved å:

- følge lover, forskrifter og andre skriv/reglement som gjelder for kommunen
- ta opp forhold som en mener er feil
- forvalte kommunen sine ressurser på en best mulig måte
- være lojal mot Sør – Aurdal kommune sine overordna mål
- vise alle respekt i omtale og holdning

## Kommunens administrasjonsplan

Kommunens administrasjonsplan ble sist vedtatt 2015 og er i forbindelse med utforming av ny kvalitetshåndbok og endring av administrativ struktur revidert 24.01.23.

Kommunedirektøren er ifølge kommunens vedtatte reglementshefte gitt fullmakt til løpende å tilpasse organisasjonen. Formålet med administrasjonsplanen er å gi en god oversikt over kommunens organisering samt vise delegerede forhold og forventninger i hele organisasjonen. Kommunens administrasjonsplan må sees i sammenheng med [delegeringsreglementet](#).

## Årshjul

Årshjul er en modul i Compilo som viser planlagte aktiviteter både samlet for hele organisasjonen og for hver enkelt avdeling i løpet av et kalenderår. Kommunedirektørens overordnede årshjul danner grunnlag for sektorenes årshjul.

## ORGANISERING AV KVALITETSARBEIDET

Sør-Aurdal kommune benytter kvalitetssystemet Compilo i forbindelse med utvikling og vedlikehold av sitt internkontrollsystem. Alle ansatte i kommunen skal ha tilgang til Compilo via interne systemer og ekstern innlogging.

Alle rutiner, retningslinjer og beskrivelser er søkbare i systemet.

Det er viktig å sikre en strategisk, kvalitativ utvikling hvor alle medarbeidere bidrar og fremmer dette på en god måte. Kommunens ledere er ansvarlige for at tjenesten er av god kvalitet. Hovedvekten av kvalitetsarbeidet utføres ved den enkelte avdeling/arbeidsplass. Dette vil være med på å sikre at alle innbyggere i kommunen mottar like gode tjenester uavhengig av hvor de måtte bo eller uavhengig av hvilken tjeneste de mottar. Kvalitet vil ved dette bli en integrert del av den daglige og langsiktige styringen av kommunen.

## Organisering

- Kommunedirektørens ledergruppe
- Kvalitetsutvalg
- Sektorielt kvalitetsarbeid

### KOMMUNEDIREKTØRENS LEDERGRUPPE

Kommunedirektørens ledergruppe har ansvar for følgende:

- Avdekke behovet for overordnede dokumenter i Compilo
- Sette mål og prioritere oppgaver og satsingsområder innenfor kvalitetsarbeidet
- Avklare overordnede spørsmål vedrørende kvalitetssystemet
- Godkjenne overordnede rutiner
- Stimulere til samarbeid og erfaringsutveksling med andre institusjoner samt følge med på den nasjonale og kommunale utviklingen på området.

### KVALITETSUTVALG

Kvalitetsutvalget består av representanter fra de ulike sektorene og to representanter fra Hovedtillitsvalgte. Kvalitetsutvalget skal ha møter 3 til 6 ganger pr. år.

Kvalitetsutvalget er opprettet for å bistå kommunedirektøren med det overordnede og kvalitetsfremmende arbeidet. Kvalitetsutvalgets oppgaver:

- Ledes av HR-sjef
- Bidra til, og forankre samarbeid om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling på tvers av sektorer.
- Sørge for at saker som gjelder hele kommunen blir meldt til kommunedirektørens ledergruppe for diskusjon og beslutning.
- Komme med innspill til kommunedirektørens ledergruppe angående behov for nye rutiner/dokumenter som er av overordnet og/eller strategisk karakter.
- Bidra til at kvalitetssystemet fungerer etter hensikten og at forbedringer gjennomføres.
- Definere felles begreper i kvalitetsarbeidet.
- Bidra til at kvalitetssystemet og kvalitetsarbeidet til enhver tid tilfredsstillende lovpålagte og egendefinerte krav.
- Revidere kvalitetshåndboka.
- Bidra til opplæring i organisasjonen.
- Bidra til at informasjon om hendelser, tilsyn eller risikovurderinger som flere kan lære av bekjentgjøres i organisasjonen.



## SEKTORIELT KVALITETSARBEID

Ledere skal ivareta sektorens behov for koordinering av kvalitetsarbeidet.

- Bidra til, og forankre samarbeid om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling på tvers av avdelinger.
- Utvikle og revidere rutiner og retningslinjer
- Sikre oppfølging og videreutvikling
- Bidra til at kommunens kvalitetssystem og kvalitetsarbeid til enhver tid tilfredsstillende lovpålagte og egendefinerte krav.
- Initiere etablering av felles interkommunale internkontrollrutiner ved behov.

## Årlig gjennomgang/Revisjon

Kommunalsjefene har ansvar for at sin sektors del av kvalitetssystemet til enhver tid er hensiktsmessig, effektivt og ivaretar lovpålagte krav og kommunens egendefinerte målsetting.

Ved en årlig gjennomgang av Compilo skal sektorens ledelse sikre at innholdet i Compilo er velegnet, tilstrekkelig og virkningsfullt.

Kvalitetshåndboka og de felleskommunale rutinene revideres hvert år.

## KVALITETSSTYRINGSVERKTØYET COMPILO

Compilo er et systemverktøy for håndtering av kommunens kvalitets- og internkontrollsystem. Framsikt benyttes til oppfølging av økonomi, budsjett, virksomhetsstyring og rapportering til kommunestyret sammen med rapportering fra Compilo.

Compilo	Framsikt
Dokumentmodul	Analyse
Skjemamodul	Økonomiplan
ROS analysemodul	Årsbudsjett
Flytkart	Virksomhetsplan
Årshjul	Rapportering
Avviksmodul (GDPR)	Politikermodul
IK Rapport	

Alle kommunens sektorer og avdelinger er omfattet av kvalitetssystemet og brukerne er opprettet med tilgang i henhold til kommunens organisering. Kvalitetssystemet er et viktig virkemiddel for at organisasjonen kan oppfylle krav i henhold til aktuelt lovverk.

## Dokumenthåndtering

Dokumentmodulen samler alle oppdaterte rutiner. All oppretting og revidering skal skje i den innebygde teksteditoren i Compilo.

## EIERSKAP, REVISJON OG GODKJENNING AV DOKUMENTER

Alle rutiner skal opprettes i Compilo med en forfatter. Revisjonsansvarlig sørger for at disse til enhver tid er oppdatert og sendt til godkjenning.

Forfatter er en ansatt med delegert ansvar for opprettelse av rutinen. Godkjenner skal være en leder. Rutiner som berører flere sektorer eller avdelinger, skal løftes et nivå for vurdering og godkjenning.

Revisjonsdato settes automatisk *ett år fram i tid*. Systemet sender ut en varsling på epost til revisjonsansvarlig én måned før neste revisjon. Eldre versjoner av dokumentene lagres i systemets historikk.

## Risiko og sårbarhetsanalyser (ROS)

Sør-Aurdal kommunes virksomhet er sammensatt og risikoelementene er komplekse. Systematisk gjennomføring av risikovurdering handler om å avdekke uønskede hendelser som kan oppstå i forhold til en aktivitet, system, situasjon eller arbeidsprosess. 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.

I henhold til krav om internkontroll er gjennomføringen av risikoanalyser av virksomhetens aktiviteter er lovpålagt, og vi vurderer det som et nyttig verktøy i forbedringsarbeidet.

## RISIKOSTYRING ER SUNN FORNUFT OG PRAKSIS SATT I SYSTEM

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.

## Avviks og forbedringssystem

Compilo er kommunens system for melding av avvik.

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 av kritikkverdige forhold jf. Arbeidsmiljøloven § 2-4, 2-5 og 3-6 håndteres ikke som avvik, se egen rutine om varsling i Compilo.

## ET AVVIK ER EN HENDELSE ELLER TILSTAND SOM BRYTER MED GJELDENDE LOVVERK, REGLER OG/ELLER SØR-AURDAL KOMMUNES INSTRUKSER OG INTERNE RUTINER.

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

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

- Brudd på lover, forskrifter eller rutiner
- Brudd på eller manglende planer/rutiner som gir helse- og ulykkes-fare i arbeidssituasjoner
- Brudd på eller manglende rutiner som gir betydelige økonomiske og materielle konsekvenser

Hvordan kan vi skille mellom driftshendelser og avvik? Vi kan illustrere med noen eksempler:

- 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 det er den enkelte medarbeiders kvalifiserte skjønn som avgjør. Avvik skal løses på lavest mulig nivå i organisasjonen.

God avvikshåndtering bidrar til at alle i organisasjonen lærer av hendelser som oppstår.

Melding av menneskelige 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.

## OPPFØLGING OG LUKKING AV AVVIK

Det er nærmeste leder som mottar en avviksmelding. Videre behandling styres av systemet. Det opprettes tiltak med ansvarlig for å korrigere avviket, samt tidsfrister for gjennomføring.

Den som har registrert avviket kan følge behandlingen gjennom hele forløpet.

## Statistikker og rapporter

Man kan ta ut statistikker og rapporter fra Compilo. Utvikling og trender for uønskede hendelser kan følges fortløpende, og forbedringsstrategier igangsettes.