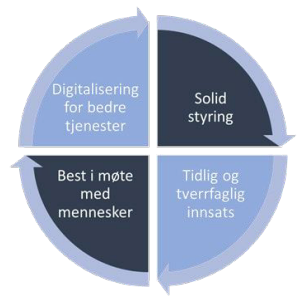
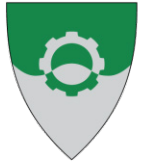


**ORKLAND
KOMMUNE**

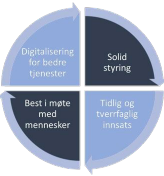


Praktisk kvalitetsarbeid for ledere





Hva er kvalitet ?



Riktig kvalitet :
Riktig tjeneste til riktig tid og på riktig sted.
Forutsetter at det eksisterer krav eller forventninger til tjenesten.
Hvem stiller kravene og forventningene ?

Hva er kvalitet ?



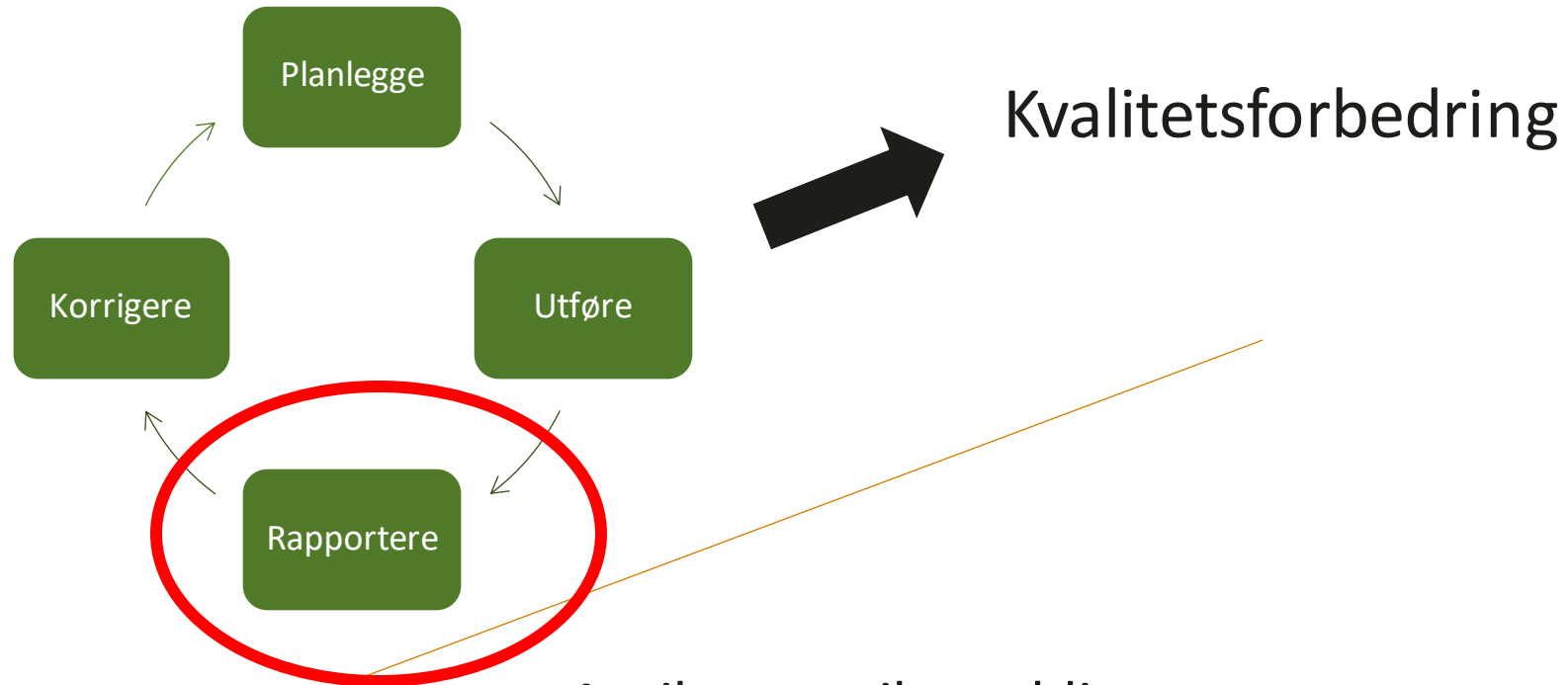
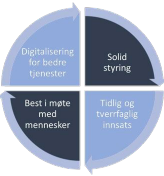
Måten vi møter mennesker på er avgjørende på den subjektive opplevelsen av kvaliteten på tjenesten.

– **Best i møte med mennesker !**

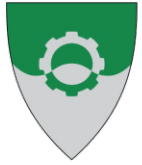




Hvordan jobbe med kvalitet?



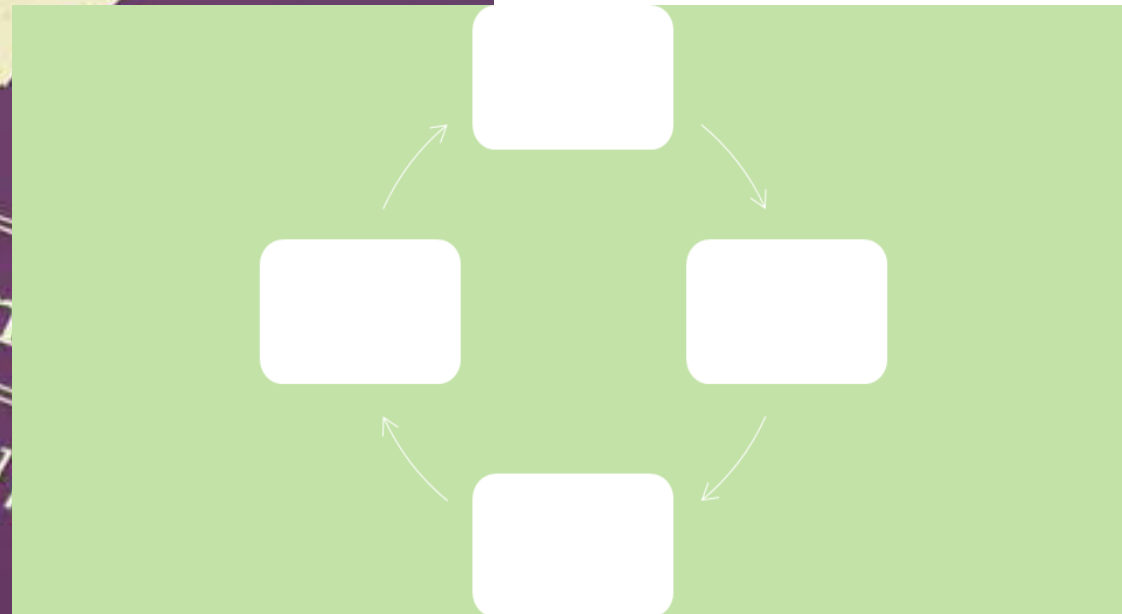
Avvik og avviksmeldinger
Når melder vi avvik ?



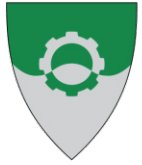
Krav om internkontroll



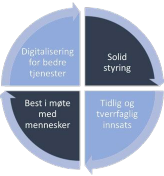
Kommuneloven § 25-1



og fylkeskommuner
kontroll med
ens virksomhet for å
og forskrifter følges"



Internkontroll og kvalitetsarbeid



Helhetlig styring og riktig utvikling

- Utvikling i tråd med vedtatte mål
- Godt samspill mellom virksomhetsstyring og internkontroll

Kvalitet og effektivitet i tjenesteproduksjonen

- Kostnads og resultateffektivitet
- Tilfredse brukere og innbyggere
- Forbedringsarbeid

Godt omdømme og legitimitet

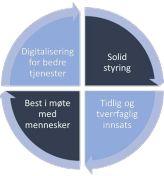
- Legitimitet og engasjement for kommunen og lokaldemokratiet
- Attraktivitet som bosted og arbeidsgiver

Etterlevelse av lover og regler

- Kvalitet og tilgang på tjenester
- Myndighetsmisbruk



Internkontroll og kvalitetsarbeid



Risikovurdering

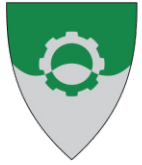
- Grunnlag for innretning av internkontrollen
- Grunnlag for tiltak og kontrollaktiviteter
- Strategisk nivå og operativt nivå

Formalisering

- Organisering, ansvar og roller
- Dokumentasjon og rutiner
- Rapportering og aggregering

Kontrollaktiviteter

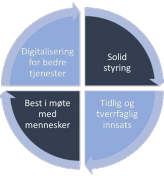
- Gjennom daglig og faglig virksomhet
- Planlagte, stikkprøver og faste kontroller
- Avvikshåndtering

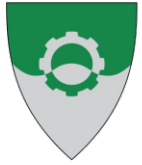


**ORKLAND
KOMMUNE**

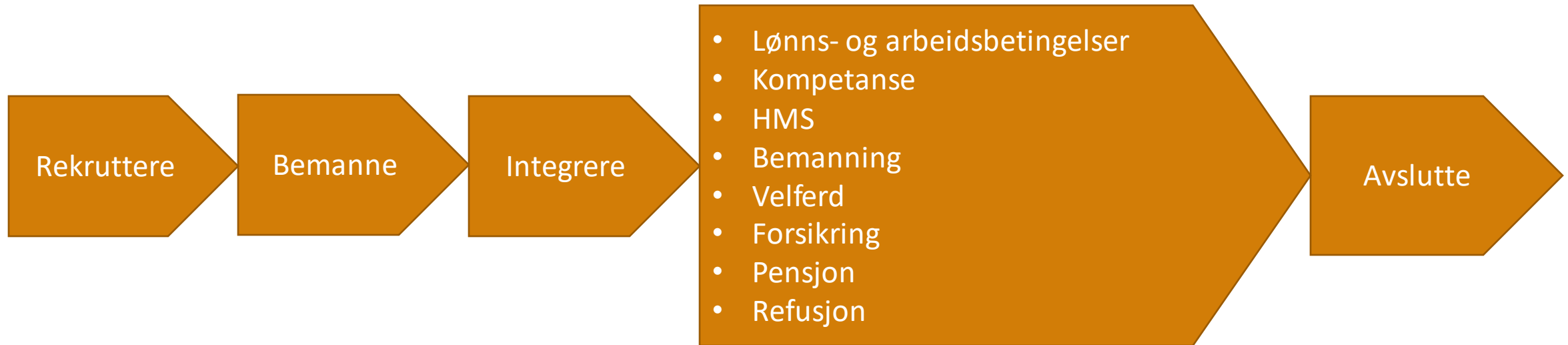
Et eksempel

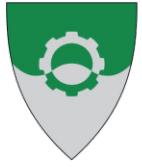
Kvalitetsarbeid på enhet for psykisk helse og rus



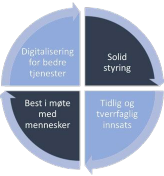


Tjenestereisen





Risikovurdering



1. Hva kan gå galt?

Konsekvens \ Sannsynlighet	Liten	Moderat	Alvorlig	Kritisk
4. Svært sannsynlig	Yellow	Red	Red	Red
3. Meget sannsynlig	Yellow	Yellow	Red	Red
2. Sannsynlig	Green	Yellow	Yellow	Red
1. Lite sannsynlig	Green	Green	Yellow	Yellow



Risikovurdering



1. Hva kan gå galt?

Konsekvens \ Sannsynlighet	Liten	Moderat	Alvorlig	Kritisk
4. Svært sannsynlig	Yellow	Red	Red	Red
3. Meget sannsynlig	Yellow	Yellow	Red	Red
2. Sannsynlig	Green	Yellow	Yellow	Red
1. Lite sannsynlig	Green	Green	Yellow	Yellow

Manglende politiattest

Manglende sykepenge-søknad

Manglende oppfølgings-plan

Gruppeoppgave

Finn fram tjenestereisen dere skisserte tidligere. Velg en av dem i gruppa.

Hvor er sjansen størst for at det oppstår avvik av betydning ?

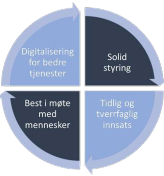
Hvilke avvik kan det være snakk om og hvordan påvirker de kvaliteten på tjenesten ?

Vurder risiko og sett avvikene inn i ROS-skjemaet.

Konsekvens \ Sannsynlighet	Liten	Moderat	Alvorlig	Kritisk
4. Svært sannsynlig	Yellow	Red	Red	Red
3. Meget sannsynlig	Yellow	Yellow	Red	Red
2. Sannsynlig	Green	Yellow	Yellow	Red
1. Lite sannsynlig	Green	Green	Yellow	Yellow

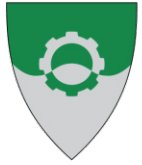


Når merker vi at vi ikke har RIKTIG kvalitet på tjenestene ?

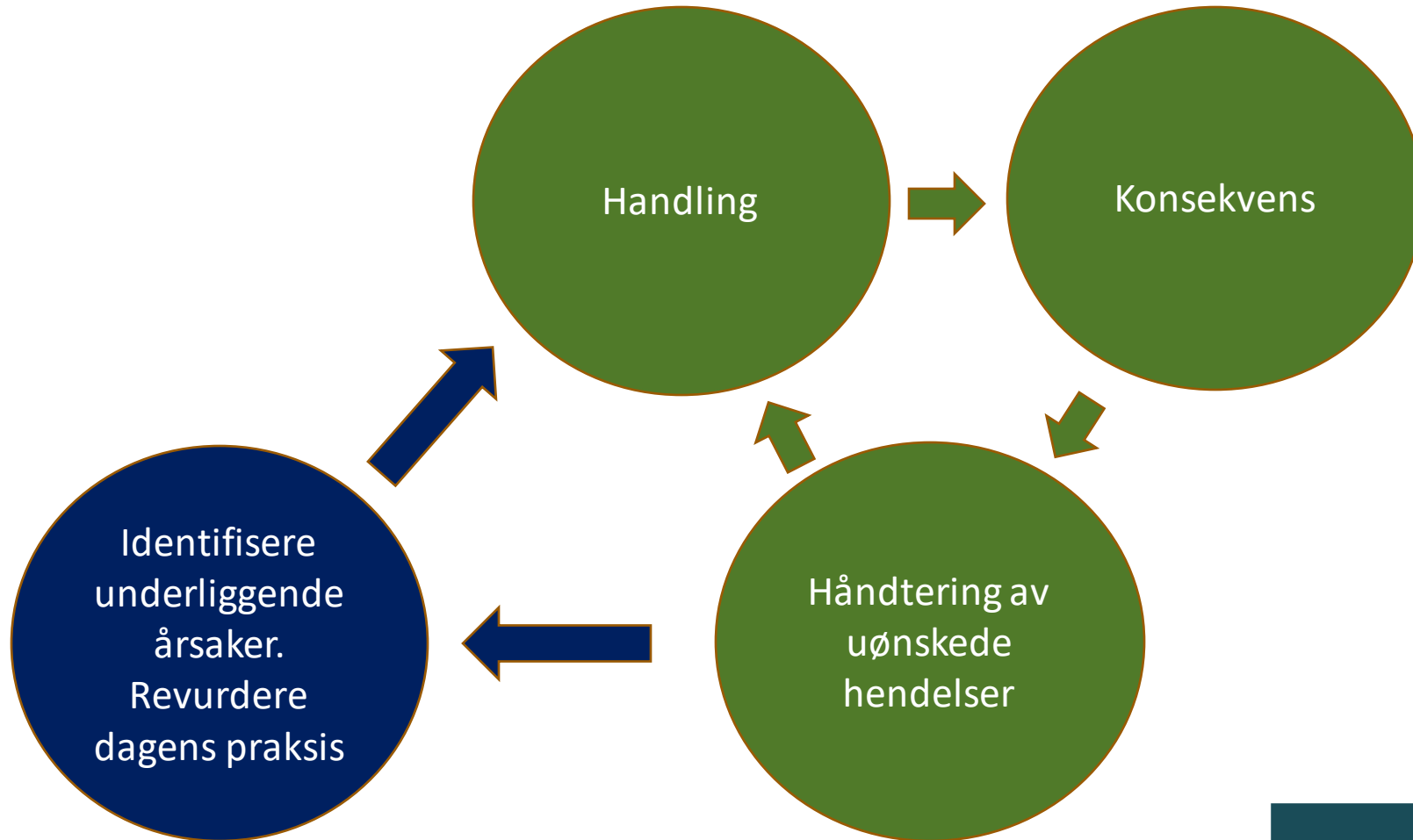


- Uønskede hendelser
- «Plunder og heft»
- Brudd på regelverk, rutiner
- Ting blir ikke gjort som avtalt
- Ikke som forventet

AVVIK !



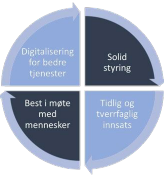
Hvordan forholder vi oss til avvik ?



Kontrollaktiviteter

- Gjennom daglig og faglig virksomhet
- Planlagte, stikkprøver og faste kontroller
- Avvikshåndtering

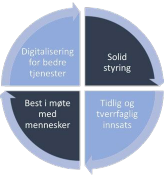
Hvorfor skal vi drive med å registrere avvik?



- Avvik fører til ekstra (unødig) arbeid fordi vi må bruke tid på å håndtere det. Dette går utover andre oppgaver.
- Avvik fører også til dårligere flyt i arbeidet og dårligere tjenester til brukere eller interne mottakere.
- For 20 år siden anslo en at 15% av arbeidsdagen gikk med til å håndtere avvik som oppsto (registrerte og uregistrerte). Sannsynligvis er ikke dette noe stort annerledes i dag.
- Vi anser avviksbehandling som en ordinær løpende oppgave. Dette er egentlig en tidstyv.

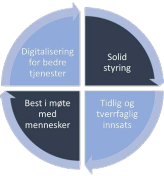


Hvorfor skal vi drive med å registrere avvik?



- Et potensial i å jobbe på en mer effektiv måte og samtidig med bedre kvalitet hvis vi greier å redusere avvikene.
- Eliminerer vi årsaken til avvikene forhindrer vi at nye avvik oppstår.
- Løsningene vil ofte ligge i måten vi jobber på – og da bør vi dokumentere hvordan vi skal jobbe på best mulig måte – og følge dette.

Hva er IKKE et avvik ?



Det som er innenfor normalen/som forventet.

Eksempel : En lyspære som slutter å virke

Dersom det er avtalt med vaktmester å skifte lyspære og dette ikke blir gjort – så er dette et avvik.

Det leveres en avtalt tjeneste, men ikke slik en egentlig kunne tenkt seg

Eksempel: En må selv løse et dataproblem med assistanse pr telefon og ikke ved personlig oppmøte av en IT-konsulent. Avviket oppstår når tjenesten ikke leveres iht det som er avtalt.

Konsekvenser av et avvik

Eksempel: Rakk ikke å ta matpause i dag

... fordi en bruker forsvant fra avdelingen og det måtte iverksettes leteaksjon.



ROS-analyse i Compilo



Browser address bar: x09.ksx.no/system.php?ncrreport=2322&ok=84v3gnf2w6jcx75#

Navigation: Dokumentbibliotek Leseliste⁰ Meld avvik Behandle Dine oppdrag⁰ Oppfølging⁰

Menu: Rappporter Sammenstilling Risikobilde Tilganger

Filter

Filter Visning

Status
Under utarbeiding

Velg enhet
->Personal

Søk

Inkluder underliggende

Velg område
-> Personalførltning

Inkluder underliggende

Tiltaksgrense

Matrise
Generell matrise

Opprettet i perioden

Sist revidert i perioden

Type enhet

Søk i
Personlig

Oppdater liste

0 rapporter

Fordeling av risiko

Antall rapporter

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

● Høyeste risiko

LUKK

Ny vurdering

Eier
Jakobsen, Stein Arne

Velg område
* Uten område

Tilgang
Personal

Velg enhet
Personal

Scenario
Nei

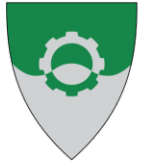
Tittel
Auto

Tittel blir generert når du velger enhet og område

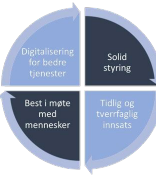
Velg tiltaksgrense
1

Verdier for sannsynlighet/konsekvens
Ingen matrise

Avbryt Lagre



Avviksbehandling i Compilo



Dokumentbibliotek Leseliste⁰ Meld avvik Behandle Dine oppdrag⁰ Oppfølging⁰ Avviksstatistikk Dokumentstatistikk

AVVIK

Manglende sykepengesøknad

Hva må gjøres for å lukke avviket

Involverte ansvarsområder +
Ingen ansvarsområder

Tiltak +
Ingen tiltak

Kommentarer +
Ingen kommentar til meldingen

Personvern
Husk! Ikke angi personsensitive data.

Status: Ulest [0 følgere >](#)

Hvem kan se? [Logg](#)

Rapport-ID: 2415 A Tid, meldt: 5. mai. 2022. 10:48:53

Tid, hendelse: 5. mai. 2022. 10:00:00 Meldt av: Hafsmo, Anne

Meldt til enhet: Personal (Stab, Personalsjef) Enhet som behandler: Personal (Stab, Personalsjef)

Alvorlighetsgrad [Endre](#)
Middels
[Matrise](#)

Relaterte dokumenter [Rediger dokumenter](#)
Ingen elementer

Konsekvenser av hendelsen
Manglende refusjon sykepenger. Feil i fraværstatistikk.

Forbedringsforslag
Opplæring leder/ansatte

?

Illustrasjonen erstattes av
et fiktivt avvikseksempel



Avviksstatistikk




Innrapporteringer

->Personal

Søk

Ink. underliggende



Avvik
Hvor mange avvik som er meldt på hver enhet



Forbedringsforslag
Hvor mange forbedringsforslag som er meldt på hver enhet



Tjeneste - tjenestemottaker @ Avvik
Hendelser og situasjoner som angår tjenestemottakere. For eksempel elever, pasienter, bruker, klient og lignende.



Organisasjon/internt @ Avvik
Hendelser og situasjoner knyttet til interne forhold på arbeidsplassen. Dette kan være seg samarbeid, organisering, avtaler osv.



HMS @ Avvik
Hendelser og situasjoner knyttet til helsen, miljøet eller sikkerheten til de ansatte.



Ytre miljø @ Avvik
Hendelser og situasjoner knyttet til miljøutslipp som påvirker det ytre miljø som luft, vann og jord.



Personvern / Informasjonssikkerhet GDPR @ Avvik
Hendelser og situasjoner som angår brudd på personopplysningsikkerheten som fører til utilsiktet eller ulovlig tilintetgjøring, tap, endring, ulovlig spredning av eller tilgang til personopplysninger som er overført, lagret eller på annen måte behandlet.

Egendefinert

Avvik

Kategorier

Kategorier Sø


Generér statistikk

Konsekvens \ Sannsynlighet	Liten	Moderat	Alvorlig	Kritisk
4. Svært sannsynlig	Yellow	Red	Red	Red
3. Meget sannsynlig	Yellow	Yellow	Red	Red
2. Sannsynlig	Green	Yellow	Yellow	Red
1. Lite sannsynlig	Green	Green	Yellow	Yellow

Forbedringsarbeid

1. Hva kan gå galt?
2. Hva kan vi gjøre for å forhindre at det går galt?
3. Hva kan vi gjøre for å redusere konsekvensen dersom det allikevel går galt?

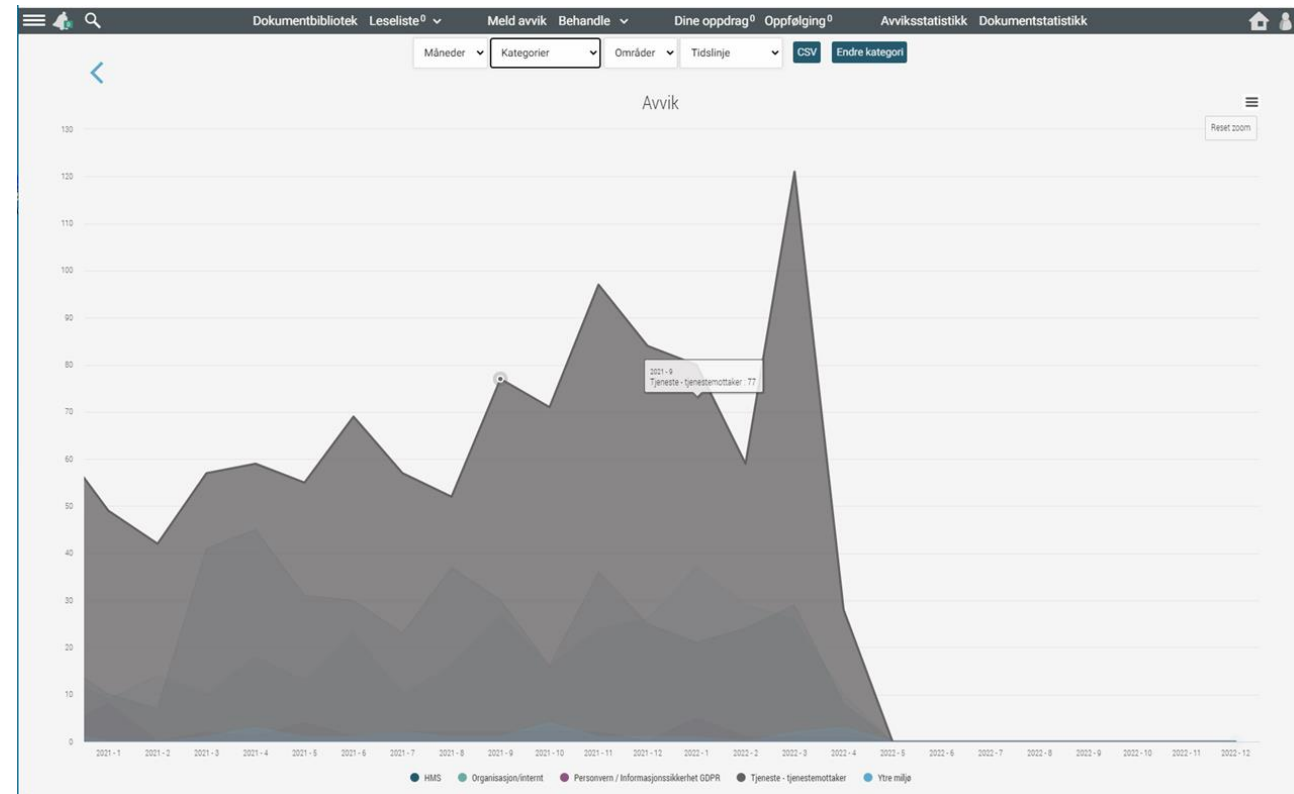
Konsekvens \ Sannsynlighet	Liten	Moderat	Alvorlig	Kritisk
4. Svært sannsynlig	Yellow	Red	Red	Red
3. Meget sannsynlig	Yellow	Yellow	Red	Red
2. Sannsynlig	Green	Yellow	Yellow	Red
1. Lite sannsynlig	Green	Green	Yellow	Yellow



Formalisering

- Organisering, ansvar og roller
- Dokumentasjon og rutiner
- Rapportering og aggregering

- Involver dine medarbeidere og ansvarliggjøre dem for å finne smarte løsninger – gjerne uten at du deltar.
- Systematisk forbedringsarbeid som en del av den daglige driften, bruk eksisterende møtearenaer
- Bruk avviksstatistikk/-rapporter i Compilo som grunnlag for diskusjoner



Innføring av rutiner og gjøre bruk av annen dokumentasjon kan være ett av flere tiltak i forbedringsarbeidet for å:

- Gjøre ting riktig – og likt – «Best practice»
- Opprettholde riktig kvalitet
- Definere når en hendelse er et avvik
- Lære opp ansatte

Formalisering

- Organisering, ansvar og roller
- Dokumentasjon og rutiner
- Rapportering og aggregering



Dokumentasjon i Compilo



Dokumentbibliotek Leseliste⁰ Meld avvik Behandle Dine oppdrag⁰ Oppfølging⁰ Avviksstatistikk Dokumentstatistikk

Dokumentbibliotek

Ledelsesprosesser

- Strategiske planer
- Lover og forskrifter
- Organisasjon
- Personvern
- Klima og miljø
- Beredskap

Hovedprosesser

- Samfunn
- Oppvekst
- Helse og mestring

Støtteprosesser

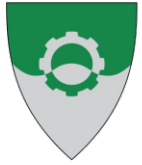
- iv og servicekontor
- Kommunikasjon
- Innkjøp/anskaffelse
- Lønn
- Økonomi og regnskap
- Tverrfaglig samarbeid
- Kommunale kjøretøy
- Personal

Andre dokumenter

Vis/skjul liste med elementer

Formalisering

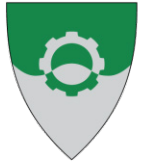
- Organisering, ansvar og roller
- Dokumentasjon og rutiner
- Rapportering og aggregering



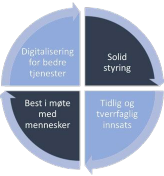
Hvordan få til et kontinuerlig kvalitetsarbeid ?

1. Bli omforent om hva det vil si å yte riktig kvalitet i tjenestene
2. Få en felles forståelse av hva et avvik kan være i praksis «hos oss».
3. Gjør en ROS-analyse for å identifisere hvor det er størst behov for å sikre/forbedre kvaliteten.
4. Dokumenter gjennom prosedyrer hva som skal til for å sikre riktig kvalitet.
5. Alle melder avvik. Leder signaliserer at avvik er viktige innspill til at vi skal bli bedre.
6. Leder sørger for å lukke avvikene og gir tilbakemelding til den som meldte avviket.
7. Leder tar avvik/-statistikk med inn som en fast post på avdelingsmøtene for diskusjon om forbedringer. Hvordan unngå at avviket skjer igjen ?
8. En gjør endringer i prosedyrer eller gjør andre tiltak som skal hindre nye avvik. Og informerer om dette til ansatte som dette gjelder.





Risikovurdering



Konsekvens Sannsynlighet	Liten	Moderat	Alvorlig	Kritisk
4. Svært sannsynlig	Yellow	Red	Red	Red
3. Meget sannsynlig	Yellow	Yellow	Red	Red
2. Sannsynlig	Green	Yellow	Yellow	Red
1. Lite sannsynlig	Green	Green	Yellow	Yellow