



# KVALITETSHÅNDBOK

Sør-Aurdal kommune



Revidert 2025

Godkjent av ledergruppe: september 2025

## 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, september 2025

Konst. kommunedirektør

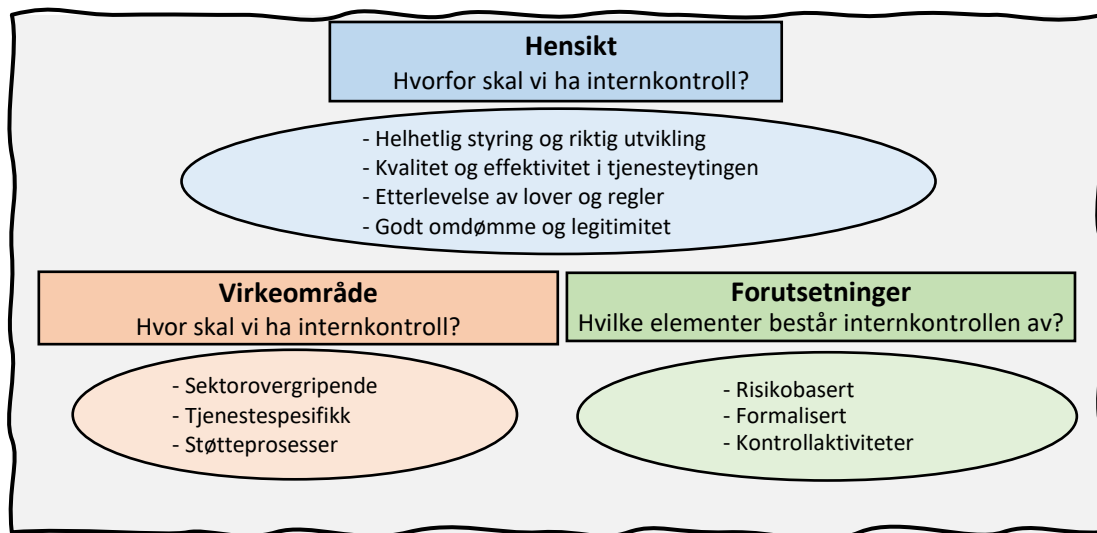
# INNHALDSFORTEGNELSE

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

## 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.

Figuren 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.

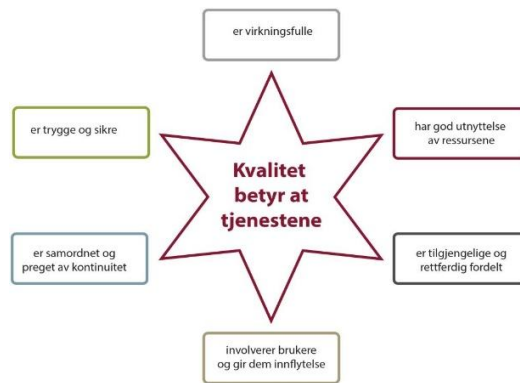
ALLE ANSATTE HAR ET ANSVAR FOR Å BIDRA TIL  
TILFREDSSTILLENDE INTERNKONTROLL OG Å DELTA AKTIVT I  
KONTINUERLIG FORBEDRINGSARBEID FOR Å ØKE  
TJENESTEKVALITETEN

## KVALITET OG SYSTEMATISK FORBEDRINGSARBEID

### Kvalitet

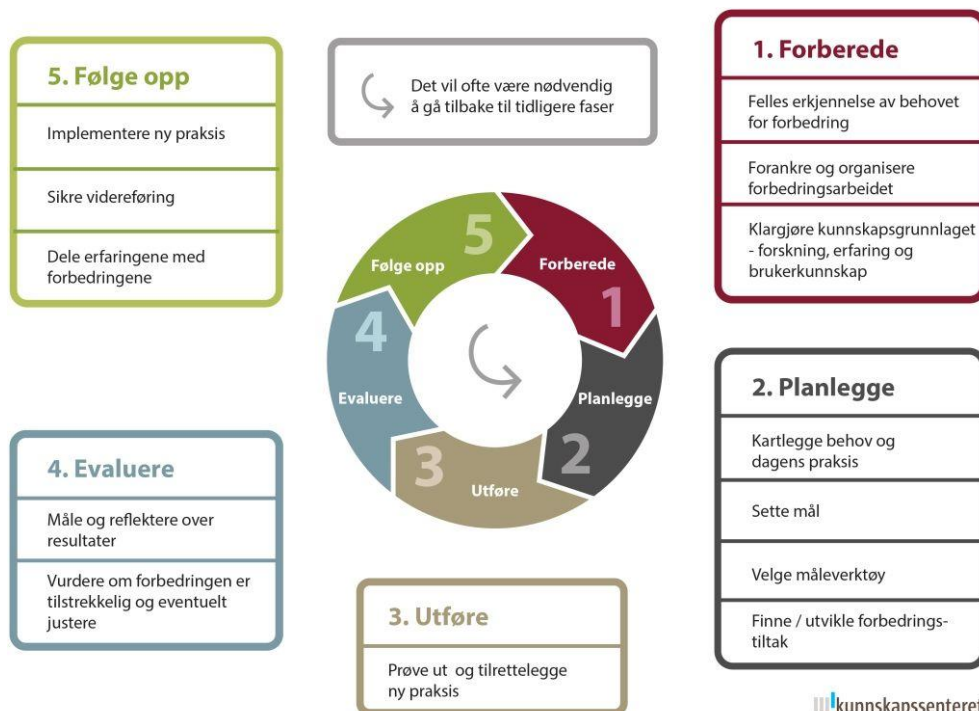
Kvalitet er evnen til å tilfredsstille brukerens krav og forventninger. Kvalitet er å skape realistiske forventninger gjennom god kommunikasjon, forbedre resultater, forbedre og effektivisere prosesser og å ha dokumentasjon på plass.

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 forbedringssirkel (vist under) som består av følgende faser: Forberede, planlegge, utføre, evaluere og følge opp. Dette er en kontinuerlig prosess som gjentar seg.



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 skal ha kompetanse og arbeidsverktøy for å kunne utføre sine definerte oppgaver til rett tid og med riktig kvalitet. 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

Følgende dokumenter gir lokale føringer for hvordan Sør-Aurdal kommune skal videreutvikles:

### Kommuneplanens samfunnsdel

Vedtatt av kommunestyret 16.09.2021 med tilhørende sektorielle temaplaner.

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 12.12.2024.

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.

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 15.02.24.

Formålet med administrasjonsplanen er å gi en god oversikt over kommunens organisering samt vise delegerte 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 har tilgang til Compilo via interne systemer og ekstern innlogging.

Alle rutiner, retningslinjer og beskrivelser er søkbare i systemet.

Kommunens ledere er ansvarlige for at tjenesten er av god kvalitet, integrert i den daglige og langsiktige styringen. Hovedvekten av kvalitetsarbeidet utføres ved den enkelte avdeling/arbeidsplass. Dette vil være med på å sikre at alle innbyggere mottar like tjenester uavhengig av bosted eller hvilken tjeneste de mottar.

### Organisering

- Kommunedirektørens ledergruppe
- Kvalitetsutvalg
- Sektorielt kvalitetsarbeid

### KOMMUNEDIREKTØRENS LEDERGRUPPE

Kommunedirektørens ledergruppe har ansvar for følgende:

- Sette mål og prioritere oppgaver og satsingsområder innenfor kvalitetsarbeidet
- Avklare overordnede spørsmål vedrørende kvalitetssystemet
- Godkjenne overordnede rutiner

### KVALITETSUTVALG

Kvalitetsutvalget skal bistå kommunedirektøren med overordnet og kvalitetsfremmende arbeid, og består av representanter fra alle sektorer og fra hovedtillitsvalgte.

Kvalitetsutvalgets oppgaver:

- Bidra til, og forankre samarbeid om kvalitetssikring på tvers av sektorer.
- 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 tilfredsstiller lovpålagte og egendefinerte krav.
- Revidere kvalitetshåndboka.
- Bidra til opplæring 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 på alle nivå
- Bidra til at kommunens kvalitetssystem og kvalitetsarbeid til enhver tid tilfredsstiller lovpålagte og egendefinerte krav.
- Initiere etablering av felles interkommunale internkontrollrutiner ved behov.

## Årlig gjennomgang/Revisjon

Kommunalsjefene har ansvar for at kvalitetssystemet til enhver tid ivaretar lovpålagte krav og kommunens egendefinerte målsetting.

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      | Politikermodul  |
| (GDPR)           |                 |
| 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 eller rådgiver med delegert ansvar. 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 varslings på epost til revisjonsansvarlig én måned før neste revisjon. Eldre versjoner av dokumentene lagres i systemets historikk.

## Risiko og sårbarhetsanalyser (ROS)

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. Tiltaksgrense som skal benyttes er satt til 13. 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 risikoanalyse av virksomhetens aktiviteter lovpålagt.

## 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 grunnlag for å iverksette forebyggende tiltak og sikre 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 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 Compilo. 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 Compilo. 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 Compilo.

Kommunen ønsker at meldingsterskelen skal være lav og 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. Avvik lukkes når nødvendig tiltak er gjennomført.

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.

## DOKUMENTHISTORIKK

| Versjon | Endret:        | Rev.nr. | Endret av:        | Godkjent av: | Endringer:                  |
|---------|----------------|---------|-------------------|--------------|-----------------------------|
| 1       | Mai 2023       |         | Kvalitetsutvalget | Ledergruppa  | Nytt dokument               |
| 2       | September 2025 | 1       | Kvalitetsutvalget | Ledergruppa  | Diverse rydding. Klarspråk. |