|  |  |
| --- | --- |
|  | Riktlinjer för kvalitetsarbete |

Högsta ledningen har fastställt dessa riktlinjer för kvalitetsarbete utifrån organisationens kvalitetspolicy. Det innebär att ett systematiserat och riskbaserat kvalitetsarbete ska bedrivas och vara en naturlig del av hela organisationens dagliga arbete.

Alla avdelningar och enheter ska ha en egen kvalitetsplan som är skapad utifrån aktuell avdelnings eller enhets verksamhet. Kvalitetsplan ska vara integrerad i övergripande förvaltningsplan och vara förenlig med organisationens kvalitetspolicy.

Ansvar

Högsta ledningen har ansvar för att tilldela relevanta resurser för att vidmakthålla ett verkningsfullt kvalitetsledningssystem. Ledningen ska utse kvalitetsansvarig samt följa upp kvalitetsarbetet. Inom varje avdelning och eller enhet så är avdelnings- eller enhetschefen ansvarig för att det finns en kvalitetsplan. I detta ansvar ingår att följa dessa riktlinjer och fastställd/införlivad kvalitetsplan.

I ansvaret ingår att avdelnings eller enhetschef är ansvarig för:

* Samordnings-, samverkansansvar och att kommunicera kvalitetsarbetet
* Att skapa kvalitetsmål
* Att säkerställa mätetal och resultat
* Att intern och extern personal tilldelas relevant information och eller utbildning
* Att säkerställa efterlevnad av regler och bestämmelser avseende kvalitetsarbetet
* Att hantera relevanta avtal och ansvarsförbindelser
* Att uppdatera
* Att dokumentera
* Att utreda av fel och avvikelser
* Att följa upp
* Att rapportera resultat

Kvalitetsplan

Kvalitetsplanens disposition ska innehålla och omfatta avdelningens eller enhetens:

* Ansvarsfördelning
* Kvalitetsmål

Dokumentation ska finnas om:

* Affärsområdet och dess omfattning
* Egenkontroll
* Område, fastighet, lokal och ytor
* Stödsystem
* Nyckeltal och mätetal
* Hantering av fel, avvikelser och klagomål
* Kvalitetssäkring
* Riskanalys och riskhantering
* Utbildningsplan
* Bifogad eller refererad dokumentation
* Dokumentstyrning
* Uppföljning och kontroll

Vidare ska:

* Allt kvalitetsarbete dokumenteras och följa dokumentstyrning för kvalitetsledningssystemet
* Metodstöd för riskanalys och riskhanteringsprocesser tillämpas och utföras på ett kontinuerligt och periodiskt sätt
* Metodstöd för informationsklassificering tillämpas av informationsägare, vid skapande och i ändringshantering

Relevanta dokument för kvalitetsarbetet ska bifogas respektive kvalitetsplan och eller anges som referens, refererad information ska på ett enkelt sätt kunna härledas och plockas fram.

Ansvarsfördelning

Ansvarsfördelning samt funktion/befattningsbeskrivning ska finnas, beskrivas och dokumenteras. Vem som är ansvarig för vad, omfattningar och befogenheter. Ansvar ska beskrivas i en organisationsplan.

Kvalitetsmål

Kvalitetsmål ska finnas och beskrivas för att över tiden kunna bedöma och mäta huruvida kvalitetsarbetet är verkningsfullt och effektivt.

Affärsområdet och dess omfattning

Affärsområdet ska beskrivas, varför existerar processer och aktiviteter.

Egenkontrollprogram

Det ska finnas instruktion för att genomföra egenkontrollprogram (åtgärds och handlingsplan, checklistor med flera).

Område, fastighet, lokal och ytor

Beskrivning i vilken eller vilka miljöer processer och aktiviteter bedrivs i ska finnas, detta gäller område, fastigheter, lokaler och ytor.

Stödsystem

Beskrivning vilket eller vilka stödsystem används för att hantera processer och aktiviteter.

Nyckeltal och mätetal

Det ska finnas beskrivning av vilket eller vilka nyckel eller mätetal som ska urskiljas i processer och aktiviteter. Det ska finnas instruktioner och rutiner för inhämtning av nyckeltal och mätetal samt för hur dokumentering och rapportering av resultat ska ske.

Hantering av fel, avvikelser och klagomål

Det ska finnas rutin och metodstöd för att hantera fel, avvikelser och klagomål.

Kvalitetssäkring

Det ska finnas rutin för att kvalitetssäkra dokument.

Riskanalys och riskhantering

Det ska finnas ett fastställt metodstöd för genomförande av riskanalys och riskhantering.

Riskanalys och riskhantering ska genomföras inom alla verksamheter inom organisationen.

Personer med utsett ansvar för kvalitetsarbete ska stödja och eller medverka vid genomförande av riskanalys samt sammanställa och rapportera resultat om kvalitetsarbetet.

Riskanalys och riskhantering ska genomföras vid förändringar i verksamheten eller minst vart tredje år. Kvalitetsaspekter ska identifieras, bedömas och behandlas för att ta reda på om verksamheten/organisationen lider hot och risker eller i övrigt vidmakthåller ett verkningsfullt kvalitetsledningssystem.

Utbildningsplan

Det ska finnas rutin för att hantera utbildningsplaner och bevarande av dessa som bevis för kompetens.

Bifogad eller refererad dokumentation

Den information som bifogas till eller refereras till genom kvalitetsplan ska finnas i register och förteckning.

Dokumentstyrning

Kvalitetsplan och den information planen inrymmer ska följa dokumentstyrningsregler. Information rörande kvalitetsarbetet, oavsett gränssnitt, ska föras i register och förteckning för att säkerställa spårbarhet och riktighet.

Uppföljning och kontroll

Kvalitetsplaner ska vara föremål för uppföljning och kontroll för att säkerställa dess tillämplighet och överensstämmelse över tiden den är i drift.