

Overhuset

Kvalitetssystem 11/2023



Kvalitetssystem

- Hva er det
- Hvorfor har vi det
- hva må “vi” gjøre/forholde oss til

Hva er det?

- ISO-9001
- “kontinuerlig lærende organisasjon”
- Plan-do-check-act
- Vi skal ha rutiner for å gjøre de tingene som kvalitetssystemet dekker
- I dag 9 rutiner
- Overordnet kvalitetshåndbok ->
 - definerer overordnet prosess
 - peker på rutinene

Hva er det?

- Rutiner
 - Salgsrutine
 - Oppdragsrutine
 - Gjennomgang av kvalitetssystemet for konsulenter
 - Kompetanse
 - Informasjonshåndtering
 - Partnerprosess
 - Avvik/internrevisjon/ledelsens gjennomgang

Hvorfor har vi det?

- Krav for å være sertifisert
- Også verdi i å ha en “lærende organisasjon”
- Skal man lære er det nyttig å dokumentere “læringspunkter”
 - Mye enklere å se trender over tid
 - f.eks. antallet ganger vi har manglet noe i tilbudsinnleveringer
- Også for internkommunikasjon i ledelsen
 - sørger for at det i større grad sitter i “organisasjonen” ikke bare hos personer
 - trikke-faktor sikkerhet

Hvorfor har vi det?

- Tvinger også frem regelmessig refleksjon
 - Risikoer
 - SWOT/PESTEL-endringer
 - Målsetninger/oppnår vi målene
- Revisjoner
 - Interne og eksterne
- Tilbakemeldinger
 - Kundetilfredshet
 - Avslutning av oppdrag
 - Kunde
 - Konsulent

Hva “må” vi gjøre?

- For Konsulenter:
 - Informere konsulentene som begynner i/jobber i Overhuset avtaler
 - At det eksisterer/hvor de finner det
 - Kvalitetspolitikken
 - Innsikt i relevante rutiner (primært oppdrag, kompetanse)
 - Hvordan vi håndterer hendelser

Hva “må” vi gjøre?

- For Salgsapparatet til Overhuset:
 - Kjenne til flere av rutinene:
 - At de eksisterer/hvor de finnes
 - Kvalitetspolitikken
 - Innsikt i relevante rutiner (Salg, oppdrag, kompetanse, informasjonshåndtering, gjennomgang for konsulenter,)
 - Hvordan vi håndterer hendelser
 - Internrevisjoner
 - Hvert år skal “noe” internrevideres
 - Dette vil gjennomføres av AU-representanter
 - Fungerer også som litt opplæring i kvalitetssystemet

Hva “må” vi gjøre?

- Hendelsesregistrering
 - Google form
 - Havner i Handlingsplan

Beskrivelse av hendelsen	Rotårsaksanalyse	Beskrivelse	Endring i kvalitetssystemet
vært litt dårlig». Samtidig konkluderes med at kvalitetshåndboken ikke er tilgjengelig for ansatte i medlemsbedriftene. Note: Det må etableres en plan for re-implementering av kvalitetssystemet, og det må dokumenteres at det er tilfredsstillende implementert og effektivt. Ref. øvrige avvik i denne rapporten	Hvorfor: Det har blitt utsatt pga annet arbeid Hvorfor: Dette har ikke blitt vurdert som viktig nok Hvorfor: Noe av problemet har vært hvem som er ansvarlig, nå har kvalitetsansvarlig tatt ansvaret for dette, og vil følge det opp tettere.	Kvalitetssystemet er tilgjengeliggjort for alle, og informasjon om systemet er sendt til alle som jobber/skal jobbe på Overhuset-prosjekter. Se: -hendelse.overhuset.no -kvalitetssystem.overhuset.no	
•Dokumenterte kvalitetsmål er datert 2021-11-17. Krav til oppdatering er årlig (ref. Kvalitetshåndboken kap. 4.3).	Hvorfor: Vi tenkte i utgangspunktet at de eksisterende målene kunne brukes også i 2023, men oppdaterte ikke datoer.	Oppdaterte kvalitetsmål sendt ut og godkjent av AU 14.03.2023	06_Kvalitetsmål_Konsulent selskapet Overhuset.docx
•Rollefordelingen mellom Daglig leder og Kvalitetsansvarlig er uklar. Kvalitetshåndboken kap. 4.1 beskriver daglig leder som Kvalitetsansvarlig, mens revisjonen viste at dedikert Kvalitetsansvarlig har denne rollen. •7 interne revisjoner ble planlagt for 2022, men ingen er gjennomført •Plan for internrevisjoner 2023 må oppdateres der tema, tid og ressurser spores til en prioriteringsvurdering som tar hensyn til erfaring og risiko.	Hvorfor: dette har fått for lite fokus fra daglig leder Hvorfor: han har ikke helt forstått hva han skal gjøre Hvorfor: han har ikke like god oversikt over kravene som kvalitetsansvarlig	Oppdatert hvem som er kvalitetsansvarlig i kvalitetshåndboken	01_Overhuset-Kvalitetshåndbok.docx
•Det ble opplyst om ett observert avvik i 2022, men det ble ikke funnet ditto dokumentasjon mht. strakstiltak, rotårsaksanalyse og korrigerende tiltak. •Det ble ikke opplyst om andre avvik, og det antas av KO at underrapportering kan være en årsak (ref. avvik nr. to i denne rapporten).	Hvorfor: Dette har ikke blitt prioritert høyt nok Hvorfor: Noe av problemet er nok at DL ikke helt har visst hvordan å gripe tak i dette Hvorfor: Mindre oversikt over kvalitetssystemet og ISO-9001	Oppdatert Program for internrevisjoner i 2023 og fremover	
	Hvorfor: Det gamle avvikssystemet fungerte dårlig, denne nye versjonen fungerer langt bedre	Hendelses-rapporteringsløsningen har blitt lagt om, og fungerer mye bedre nå	Oppdatert hendelssystem: hendelse.overhuset.no
•«Rutine for oppdrag», kap. 7.3 krever bruk av skjema for avsluttet oppdrag (erfaringsinnsamling). Det ble ikke observert dokumentasjon for at skjemaet er tatt i bruk. Ref. Observasjon nr. 6 i Nemko-rapport 2021-12-17 •Observasjon nr. 5 fra Nemko-revisjonen av 2021-12-17 gjelder eventuelle krav til kvalitetssystem i partneravtaler. Det bør sikres en avklaring om i hvilke partneravtaler det skal stilles krav til kvalitetssystem og eventuell adgang til verifisering av dette der dette er relevant for oppdraget.	Hvorfor: Det var ikke funnet noen god skjemaløsning for dette	Ny skjemaløsning har blitt tatt i bruk. Se eksempelt på svar fra avsluttet oppdrag på Sikt fra konsulent.	
•I gjeldende omfangsdokument står det at KO skal ISO 9001-sertifiseres. KO er pr. dato ISO 9001-sertifisert. Dokumentet bør oppdateres.		Omfangsdokumentet er oppdatert	03_Omfangsbeskrivelse_Overhuset_Kvalitetssystem.docx

Hva “må” vi gjøre?

- Hendelsesregistrering
 - Hendelse
 - Noe som vi ikke ønsker
 - “manglet dokument ved innsending av tilbud”
 - Noe som vi kan lære av
 - “Tilbakemeldinger på tilbudslevering, dårlig score på rekruttering”
 - Tilbakemeldinger fra revisjoner
 - Hendelser skal
 - Klassifiseres (avvik, observasjon, ikke relevant)
 - ha en rotårsaksanalyse
 - føre til endring i kvalitetssystemet
 - Hvem: Kvalitetsansvarlig (Steinar) (andre får lov til å bidra)

Hva “må” vi gjøre?

- Hendelsesregistrering
 - Hendelse
 - Noe som vi ikke ønsker
 - “manglet dokument ved innsending av tilbud”
 - Noe som vi kan lære av
 - “Tilbakemeldinger på tilbudslevering, dårlig score på rekruttering”
 - Tilbakemeldinger fra revisjoner
 - Hendelser skal
 - Klassifiseres (avvik, observasjon, ikke relevant)
 - ha en rotårsaksanalyse
 - føre til endring i kvalitetssystemet
 - Hvem: Kvalitetsansvarlig (Steinar) (andre får lov til å bidra)

Hva “må” vi gjøre?

- Ledelsens gjennomgang
 - Minst årlig
 - Gå gjennom sentrale punkter ift kvalitetssystemet
 - endrede rammefaktorer (risiko, SWOT, PESTEL, interessenter)
 - mål/oppnåelse
 - revisjoner interne/eksterne
 - hendelser/avvik
 - Firmaets ledelse skal ha et forhold til og forplikte seg til kvalitetssystemet (forankring), derfor må de gå gjennom det regelmessig
 - Ledelse hos oss = AU

Hvor ligger det?

- Ligger som delt disk i Google disk
 - “Overhusets Kvalitetssystem” - har alle i AU tilgang?
 - Direkte url: kvalitetssystem.overhuset.no
 - Hendelser: hendelse.overhuset.no
 - Kvalitetspolitikk: ligger på overhuset.no
 - Holder på å lage intranett-sider som vil ha disse linkene og beskrive litt om kvalitetssystemet, tenkt mest rettet mot konsulenter i Overhuset-selskapene

Hva kan skje fremover?

- Andre standarder som vi kan bli nødt til å forholde oss til
 - ISO 27001 - Informasjonssikkerhet
 - Har allerede opplevd at det har vært etterspurt sertifisering her
 - ISO 14001 - Miljøstyring
 - Miljøfyrtårn kan tenkes ikke vil være tilstrekkelig fremover
 - Påstand: Ingen stor forskjell mellom denne og miljøfyrtårn (noe, ja, ikke veldig stor)

Diskusjon?

- Hva er forholdet ditt til kvalitetssystemet/fungerer det?
- Hva skal til for at folk skal forholde seg til det/få det til å fungere?
- Hva kan vi gjøre for at det skal oppleves som det har en verdi?