

Noen begreper

som er typiske for kvalitetsstyring / internkontroll

Ansvar = responsibility, evnen til å gi svar på behov du står *midt imot* (= an)

Avvik = mangler, feil i forhold til skriftlige avtaler/rutiner. Se uønskede hendelser.

Avviksmelding = skjema hvor hendelser, avvik og forslag registreres

Avviksoversikt = grafer og tabeller som viser alle eller et bestemt utdrag av alle hendelser.

Brukerundersøkelse = spørreskjema som besvares av bruker, kunde, pårørende, m.fl.

Evaluerende tiltak = leder skal analysere om tiltaket virker etter hensikten.

Godkjenne et korrigerende tiltak = gjøres av leder/kvalitetssjef etter at evaluering er foretatt.

Høringer = når nye forslag til dokumenter/- innhold er laget skal de sendes ut på høring.

Instruks = anbefalt framgangsmåte (oftest når en person skal gjøre noe) Huskeregel: **I**ndivid/**i**nstruks

Internkontroll = egenkontroll, synonymt begrep for kvalitetsstyring. Resultatene skal dokumenteres.

Kvalitetsplan = inneholder alle aktiviteter som skal forebygge feil

Kvalitet = egenskaper

Kvalitetsstyring = et håndverk som krever aktiv bruk av bestemte metoder

Kontroll = sammenligning, synonymt med tilsyn. Kontrollene skal dokumenteres.

Korrigerende tiltak = tiltak som hindrer gjentakelse

Lukke et tiltak = når evalueringen viser at tiltaket virker godkjennes (lukkes) tiltaket

Medvirke = medarbeiderne skal aktivt delta i K og HMS-arbeidet, §§ 4 og 5.3 i HMS-forskrift.

Motivere = sette i bevegelse, - må ikke forveksles med å skape lystfølelse.

Prosedyre = skriftlig rutine, beskrivelse av en prosess der flere deltar. Huskeregel: **P**arter/**P**rosedyre.

(av latin procedere = framgangsmåte). Skal vise rekkefølgen i utførelsen og krav til utførelse i hver fase. fase, og hvem som involveres i hver fase med hvilket ansvar.

Revisjon = kontroll / sammenligne "liv og lære", m/ sjekklister og spørsmål

Revisjonsrapport = inneholder referat, gjennomgåtte temaer, hvem som utførte, konklusjoner

Risiko = sannsynlighet x konsekvens

RUH = Registrert Uønsket Hendelse. Noe mer enn bare avvik.

Rutine = avtalt framgangsmåte (muntlig)

Sjekkliste = punktvis opplisting av forhold som skal kontrolleres

System = når angitte deler virker sammen

Systemfeil = feil som gjentar seg, som skjer fordi systemet tillater det,

Tiltaksplan = tiltak for å rette feil, fjerne systemfeil for å hindre gjentakelse

Tilsyn = kontroll / sammenligning.

Verifisere = kontrollere om det er sant, av latin Veru = sann, facere = gjøre

Uønskede hendelser = omfatter mer enn avvik, forkortes til UH (eller RUH / Registrert UH)

Utfordringer:

Både ISO-standarder og alle internkontrollforskrifter krever medvirkning fra medarbeidere.

1. Ingen eller få leser prosedyrer og lover.

Likevel: Medarbeiderne skal involveres i internkontrollarbeidet! Hvordan?

SVAR: Qm+ gir brukerne lenker til styrende dokumenter fra ethvert utfyllingsskjema.

2. Hvordan skal lederne se nytten av internkontrollene, slik at resultatene blir en del av ledermøtene?

SVAR:

Qm+ oppsummerer alle hendelser, årsaker, konsekvenser inkludert kostnader i oversiktlige grafer og tabeller. Dette er forutsetningen for styring.

Qm+ avdekker systemfeil,
og korrigerende tiltak kan iverksettes.

Kravet om sporbarhet blir oppfylt: Alt blir arkivert i Qm+, - også e-postene om saken.

