



**TØNSBERG
KOMMUNE**

– der barn ler

Organisering av kvalitetsarbeid og overordnet ROS

Anita Auensen, kvalitetsrådgiver Tønsberg kommune
IK-HUB, 15.4.2024

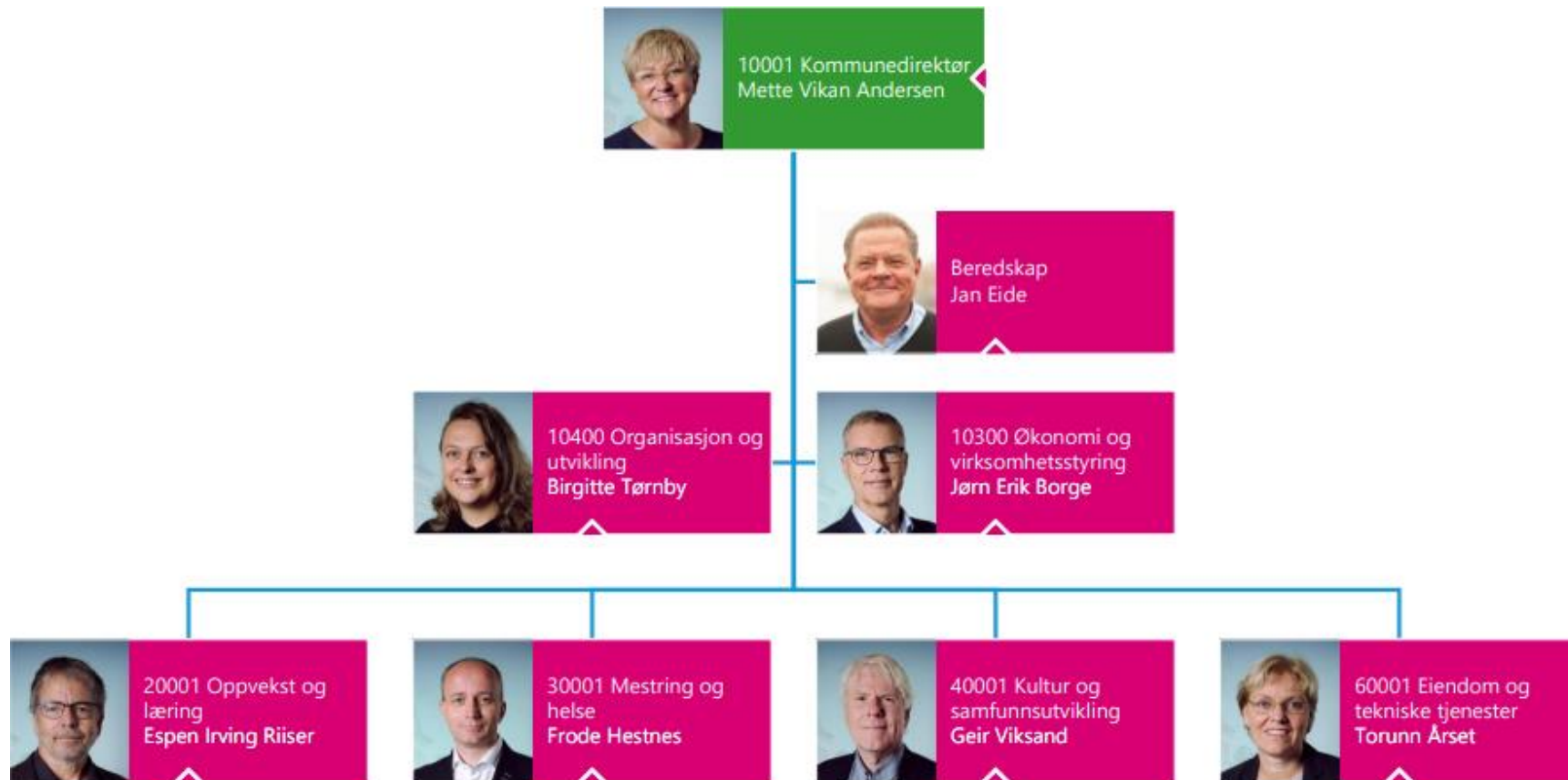


Stedet er Tønsberg

Litt om organisering av Tønsberg



Frank Pedersen



Litt om meg

Begynte i Tønsberg kommune 1. mars 2023

- **Master i innovasjon og ledelse (2019)**
- **Leder for ledere**
- **Kvalitetsleder fra kjøttindustrien**
- **Drift/konseptutvikling av butikk og kiosk**



Tillit må ligge i bunn
Det er oppfattelsen som teller
Ingen gjør feil med vilje
Forstå rotårsaken
ALLE må forstå hvorfor og målet

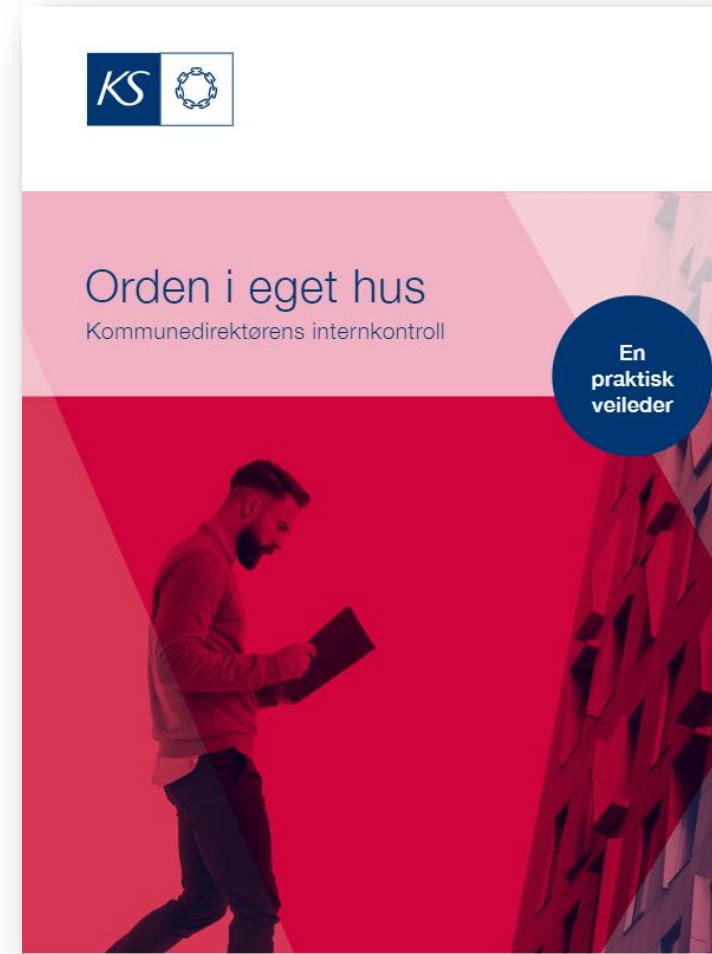


TØNSBERG
KOMMUNE

– der barn ler

Hvordan har vi organisert kvalitetsarbeidet?

Vi bygger arbeidet vårt på



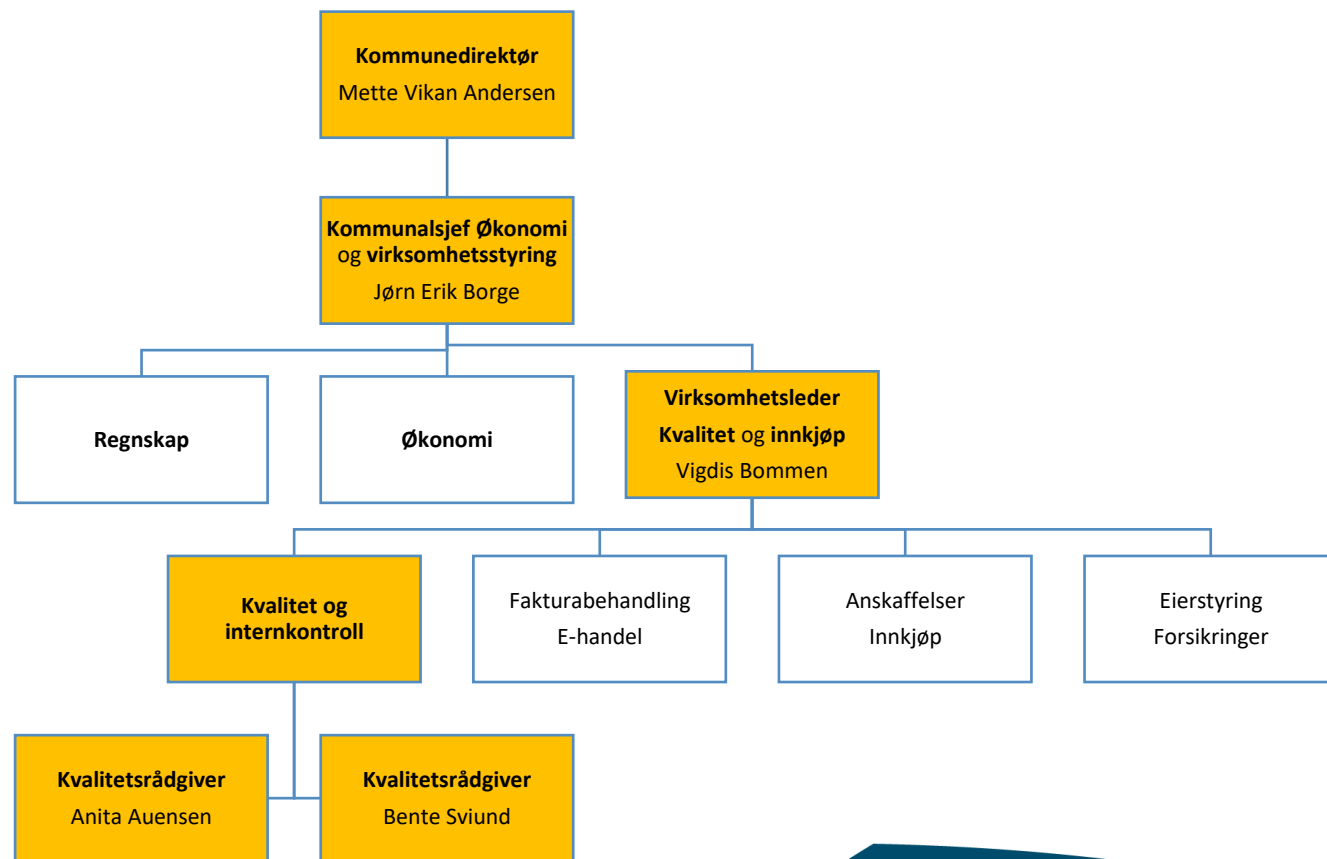
Organisasjonskart kvalitet

Teamet «kvalitet og internkontroll» skal tilrettelegge for kommunedirektørens internkontroll.

Det er **kommunens kvalitetsstrategi** som styrer retning på arbeidet.

Kvalitetsrådgivernes oppgaver

- Utvikle og legge til rette for systematisk kvalitetsutvikling og forbedringsarbeid.
- Tilrettelegging for kommunedirektørens kvalitetsutvalg.
- Ansvarlige for å vedlikeholde og utvikle det elektroniske kvalitetssystemet Compilo.



Hovedstrukturen på kvalitetsarbeidet

1. Kommunedirektørens kvalitetsutvalg
2. Kommunalsjefenes kvalitetsutvalg
3. Virksomhetleders kvalitetsutvalg
4. Tjenesteleder/avdelingsleders kvalitetsutvalg

Kvalitetskoordinatorer fra hvert kommunalsjefområde
Superbrukere Compilo for hver virksomhet

Vår viktigste mulighet for forankring: kommunedirektørens kvalitetsutvalg (KDKU)

- Sette opp sakliste sammen med kommunedirektøren
- Forberede saker, kan også få innspill
- Skrive referat
- Følge opp saker

Men, fra **KDKU** til **KUL**

- Fra i morgen: Kommunedirektørens utvidede ledermøte
- Slår sammen flere møter til ett 3 timers møte 1 gang pr måned
- Deltagere fra økonomi, HR, kvalitet, tillitsvalgte, beredskap, verneombud

Tanker rundt organiseringen

Ulemper

- Geografisk plassert på Revetal
- Organisert langt unna kommunedirektør
- Litt vanskelig å komme inn i organisasjonen

Fordeler

- Tett på toppledergruppen
- God struktur og forutsigbarhet
- Uavhengige





TØNSBERG
KOMMUNE

– der barn ler

Overordnet risikostyringsprosess 2023/2024

Hvordan foregikk årets risikostyringsprosess?

- Høsten 2023
 - Forankret prosess i ledergruppen
 - Sendte mail til alle kommunalsjefene om tidsplan, rammer og forventninger
 - Var på nesten alle kommunalsjefers ledergrupper eller kvalitetsutvalg
 - Virksomheter som spurte om bistand, fikk det
- Vinter 2024
 - Fikk tilbake skjemaene fra alle
 - Sammenstilte punktene som skulle til videre oppfølging i KLG, 14 punkter
 - 3 møter med KLG for gjennomgang
 - I mellom møtene sendte jeg ut egenvurdering og arbeidslisten fra i fjor

Utkast arbeidsplan risikostyringsprosess

Start	16.10.2023			Oktober				November				Desember				Januar				Februar					
Planlagt ferdig	01.03.2024																								
	Ansvarlig	% Ferdig	Frist	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Risikovurdering av alle hovedoppgaver i alle virksomheter																									
Presentere forslag til KD-KU for ny risikokartlegging	Kvalitet og internkontroll	100 %	11.10.2023																						
Oversendelse av skjema til alle kommunalsjefer	Kvalitet og internkontroll	100 %	18.10.2023																						
Kalle inn til oppstartsmøter	Kommunalsjef/VL	50 %	27.10.2023																						
Oppstartsmøter i alle områder, sammen med Anita v/kvalitet og internkontroll og kvalitetskoordinator	Kommunalsjef	0 %	01.12.2023																						
Gjennomføre risikovurdering i alle virksomheter	Virksomhetsleder	0 %	15.12.2023																						
Frist sende risikovurdering til kommunalsjef	Virksomhetsleder	0 %	20.12.2023																						
Frist for kommunalsjef sende samlet risikovurdering til Anita	Kommunalsjef	0 %	03.01.2023																						
Oppfølging, egenvurdering, mål og restanseliste. Hver uke i KLG presenteres 2-3 KS sitt arbeid	KLG	0 %	05.02.2024																						
Utarbeide aksjonsliste	KLG	0 %	19.02.2024																						
Evaluering av prosessen	Kvalitet og internkontroll	0 %	15.03.2023																						

Hva og hvordan skal det vurderes?

Mestring og helse	Hovedprosesser/ oppgaver	Hva skal vurderes?	Hva kan gå galt?	Hvor galt kan det gå?		
Virksomheter		Menneskelig skade Materiell skade Økonomisk tap Skade på miljø eller omgivelser Omdømmetap Personvern/GDPR Dårlig etikk og korrupsjon		Sannsynlighet for at det går galt? svært lav lav middels høy svært høy	Konsekvens hvis det går galt? svært lav lav middels høy svært høy	Hva er risikoen? Rød: høy risiko, må håndteres Gul: middels risiko, burde håndteres Grønn: lav risiko, krever ingen videre håndtering

Videre vurderinger

Hva er gjort for å unngå at det går galt?	Har vi gjort nok?			Oppfølging VL			Oppfølging KS	
				Virksomhetsleders forslag til tiltak for de prosessen/oppgavene der restrisikoen er for høy			Prosesser/oppgaver med uakseptabel restrisiko skal meldes KLG	
Menneskelig skade Materiell skade Økonomisk tap Skade på miljø eller omgivelser Omdømmetap Personvern/GDPR Dårlig etikk og korrupsjon	Sannsynlighet for at det går galt gitt de nye etablerte og fulgte tiltakene? svært lav lav middels høy svært høy	Konsekvens hvis det går galt gitt de nye etablerte og fulgte tiltakene? svært lav lav middels høy svært høy	Er restrisikoen akseptabel?	Tiltak Hva skal gjøres?	Ansvar	Frist	Tiltak ok?	Prosessen må meldes videre til KLG?

Hvordan gikk årets risikostyringsprosess?

ØV	Finansreglement
ØV	Anskaffelses strategi 2021-2024
ØV	Økonomireglement
ØV	Kvalitetsstrategi
ØV	Eierskapsmelding 2021-2024
OU	Etiske retningslinjer
OU	Heltidsstrategi
OU	Rekrutteringsstrategi Tønsberg kommune
OU	Arbeidsgiverstrategi
OU	Arbeidsreglement
OU	Trafikksikkerhet for ansatte i tjeneste
OU	Reglement for nedbemanning og overtallighet
OU	Lønnspolitisk plan
OU	Varsling om kritikkverdige forhold
OU	Politisk reglement Tønsberg kommune 2024-2027

- Fra 14 punkter til en handlingsplan
- Egenvurdering av kommunens overordnede prosedyrer, planer, strategier
- Gjennomgang områdeovergripende prosedyrer
- **Arbeidsplan med klare forventninger og tidsfrister**
- *Status i juni*

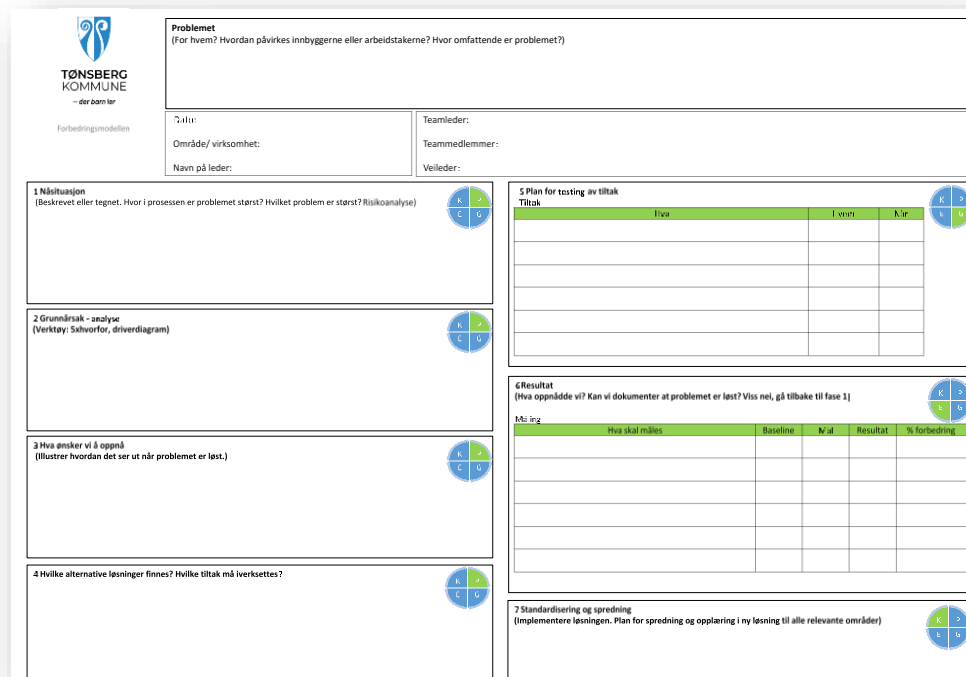
Internrevisjoner og forbedringsprosjekt i 2024

Internrevisjoner

- Har innføring av årsturnus gitt forventede resultater?
- Utfører Tønsberg kommune svømmeopplæring for barn i grunnskole i henhold til lover og forskrifter?

A3 forbedringsprosjekt

- Legemiddelhåndtering i bolig
- *Fakturaer ikke betalt til rett tid*



TØNSBERG KOMMUNE
– der barn ler

Forbedringsmodellen

Problemet
(For hvem? Hvordan påvirkes innbyggerne eller arbeidstakerne? Hvor omfattende er problemet?)

Titel: _____ Teamleder: _____
 Område/ virksomhet: _____ Teammedlemmer: _____
 Navn på leder: _____ Velleder: _____

1 Nøkkeltasjon
(Beskriv eller tegn. Hvor i prosessen er problemet størst? Hvilket problem er størst? Risikoanalyse)

2 Grunnårsak - analyse
(Verktøy: 5hvorfor, driverdiagram)

3 Hva ønsker vi å oppnå
(Illustrer hvordan det ser ut når problemet er løst.)

4 Hvilke alternative løsninger finnes? Hvilke tiltak må iverksettes?

5 Plan for testing av tiltak

Tiltak	Utvik	Utvinn	Kjir

6 Resultat
(Hva oppnådde vi? Kan vi dokumenter at problemet er løst? Viss nei, gå tilbake til fase 1)

Måling	Hva skal måles	Baseline	Kval	Resultat	% forbedring

7 Standardisering og spredning
(Implementere løsningen. Plan for spredning og opplæring i ny løsning til alle relevante områder)



God drift



Kreativitet



Innovasjon





**TØNSBERG
KOMMUNE**

– der barn ler

Takk for oppmerksomheten

**Anita Auensen, kvalitetsrådgiver Tønsberg kommune
IK-HUB, 15.4.2024**