

Kvalitetspolicy og mål for Troms fylkeskommune, 2023-2026

Formål

Dokumentet inneholder Troms fylkeskommune sin policy for kvalitetsarbeidet. Policyen gjelder hele fylkeskommunen, er forankret i øverste ledelse og etatsjefene er ansvarlige for videreføring i organisasjonen.

Vi ønsker med denne policyen å tilstrebe en systematisk tilnærming og kontinuerlig forbedring av våre tjenester, i samsvar med interne og eksterne krav. Kvaliteten skal komme til uttrykk ikke bare gjennom planer og intensjoner, men ved at vi gjennom systematisk kvalitetsarbeid oppnår organisatorisk læring og utvikling.

Våre medarbeidere er vår viktigste ressurs. Vi skal fremme læring, et helsefremmende arbeidsmiljø og opplevelse av fellesskap i organisasjonen.

Vi har som mål å redusere vårt miljøavtrykk.

Policyen ble vedtatt av Porteføljestyret 01.mars 2023, og har varighet til 01.august 2026.

Metode

Troms fylkeskommune sikrer utvikling gjennom felles målsettinger, helhetlig styringsverktøy, kompetente fagmiljøer og involverende prosesser. Kvalitetsarbeidet skal være en kontinuerlig prosess, basert på prinsippene i ISO 9001 (Kvalitetsledelse).

Vårt elektroniske verktøy for kvalitetsstyring er Datakvalitet. Her inngår blant annet policy, målsettinger, prosedyrer og annen dokumentasjon, samt avvikssystem.

Kvalitetsmål Troms fylkeskommune

Troms fylkeskommune følgende målsettinger for kvalitetsarbeidet:

| Målsetting | Delmål | Hvordan kontrollere (KPI) |
|--|---|--|
| Troms fylkeskommune skal etablere et felles kvalitetssystem | Reetablere Kvalitetsgruppa | Regelmessige møter |
| | Etablere felles verktøy for kvalitetsstyring. | Konkurransen i 2023. Tilpassing, implementering og vedlikehold |
| | Utarbeide styringsdokumenter | Dokumentasjon |

| | | |
|---|---|--|
| Kvalitetssystemet skal være tilgjengelig og kjent for alle ansatte | Tilgang, synlighet | «Oppsett» som maksimerer tilgjengelighet/få klikk, om mulig uten innlogging. Synliggjøre i hverdagen |
| | Kompetanseutvikling ledere og alle ansatte | Digital opplæringspakke obligatorisk for alle ansatte ifm ny avtale + regelmessig opplæring i drift. Særlig fokus på kurs i avvikshåndtering. Ansattundersøkelse om kjennskap og bruk av systemet. |
| Kvalitetssystemet skal være oppdatert, relevant, og skal brukes aktivt i hele organisasjonen | Oppdaterte og relevante dokumenter | Dokumenter i systemet skal være reviderte i løpet av siste 3 år. Sikre involvering av ansatte, og formell medbestemmelse der det er relevant. |
| | Mål om å øke antall avvik som meldes i systemet (aggregert nivå). | |
| | Kompetente fagmiljøer, bygge kvalitetskultur. | Utvikle fagmiljøer. Erfaringsdeling og kulturbygging. God støtte til superbrukerne |
| | Internkontroll på bruk av systemet | Rapportere regelmessig til porteføljestyret på bruken av systemet. |
| Kvalitetssystemet skal bidra til læring, utvikling og god internkontroll. | Løfte frem gode ideer og erfaringsdeling | Bruk av «forbedringsmelding-knapp» (+måltall?) |
| | «Ledelsens gjennomgang» gjennomføres årlig på alle nivå*. Starte med toppen. På bakgrunn av «ledelsens gjennomgang» | Lage sjekklister for ledelsens gjennomgang. Opplæring og bistand i utførelsen. Tidsplan kan være |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - minimum 2 forbedringsmål per år, - vurdere behov for internrevisjon | <ul style="list-style-type: none"> - Vår 2023: Etatssjefgruppa - Vår 2024: Etatsledergrupper og avdelinger i FDK/Stab. |
| | Internrevisjon | Behov for internrevisjon vurderes som del av «ledelsens gjennomgang» nevnt over. |
| | Årsaksanalyse minimum ved alvorlig personskade for å sikre læring. | Rutine utarbeidet og publisert i EK. |
| Ivareta lovpålagt rapportering til fylkestinget. | Utvikle rapporteringen til fylkestinget i tråd med kommunelovens §25 om Internkontroll. | Større bruk av tallgrunnlag fra kvalitetssystemet i rapporteringen. |

Administrering av planen

Policyens varighet er 3 år (01.mars 2023 - 01.august 2026).

Delmål/tiltak evalueres årlig, og kan revideres i den forbindelse.