

Kvalitetshåndbok for Trondheim kommune

Beskrivelse av kvalitetssystem og
kvalitetspolitikk



Opprettet: 01.08.2011
Revidert: 31.10.2014
04.03.2016
01.05.2019

Trondheim kommune
Kvalitetsutvalget

1 Forord

Kvaliteket er Trondheim kommunes kvalitetssystem. Denne håndboken vil gi deg innføring og forståelse av dette.

Kvalitetssystemet er viktig for Trondheim kommunes troverdighet. Innbyggere, brukere, medarbeidere, politikere og andre berørte skal ha tillit til vår leveranse og forvaltning av fellesskapets ressurser. Kommunens kvalitetssystem er et verktøy for å legge til rette for tillitskapende forvaltning.

- Kvaliteket skal være et hjelpemiddel som beskriver arbeidsoppgavene og hvordan disse skal utføres. Dermed reduseres sårbarheten ved utførelsen av oppgaver, personavhengigheten minimeres, og nyansatte kan komme raskt inn i jobben. Dette er viktig for å sikre forutsigbare tjenester for innbyggerne og for å opprettholde den kvaliteten som de utførte tjenestene skal ha.
- Målet med Kvaliteket er at alle medarbeidere skal kunne utføre sine arbeidsoppgaver i henhold til avtalt nivå, metode, standard og kvalitet.

Kvalitetssystemet er et viktig verktøy for at rådmannen skal oppfylle krav i henhold til kommunelovens § 25-1 Internkontroll i kommunen og fylkeskommunen:

”Kommuner skal ha internkontroll med administrasjonens virksomhet for å sikre at lover og forskrifter følges.” “Internkontrollen skal være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold.”

Systemet er en samling av nødvendige styringsdokumenter, prosedyrer, rutiner og retningslinjer.

Kvaliteket bygger opp under kommunens verdigrunnlag. Kjerneverdiene gjenspeiles i vårt kvalitetssystem og våre daglige handlinger gjennom:

- **åpenhet** i beslutninger og gjennomføring, - oppnå tillit internt og hos byens innbyggere
- **modighet**, - synliggjøre trygghet, evne og vilje til å ta grep når noe svikter
- **kompetanse**, - sikre riktig kompetanse for å oppnå kvalitet på alle kommunale oppgaver og utvikle produkter og tjenester til gode og fremtidsrettede løsninger

Samtidig støtter systemet opp under kommunes mål om at **vi skal lære av våre erfaringer**.

Vårt kvalitetssystem skal være levende. Det betyr at dokumenter er under utvikling og at det meldes fra om feil og svikt i rutiner. Det samme gjelder forslag til forbedringer. Avvikssystemet hjelper oss til å bli bedre.

Trondheim 01.01.2019

Morten Wolden

Rådmann

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Visjoner og mål	4
Overordnet kvalitets- og miljøpolitikk	4
Internkontroll i Kvaliteket	5
Årlig gjennomgang/revisjon av Kvaliteket	5
Kvaliteket	6
Tilgang til kvalitetssystemet	6
Eier av kvalitetssystemet	6
Kvalitetsutvalget	6
Kvalitetsgrupper	6
Innhold i Kvaliteket	7
Dokumentstyring	7
Ledelsesprosesser	7
Arbeidsprosesser	8
Støtteprosesser	8
Underprosess	9
Eierskap, revisjon og godkjenning av dokumenter	9
Publisering av dokumenter og rutiner	10
Avvikshåndtering	11
Avvikshåndtering	11
Oppfølging og lukking av avvik	12
Rapporter og beslutningsstøtte.	13
Terminologi/begrepsliste	14

2 Visjoner og mål

Byens visjon er omtalt i kommuneplanens samfunnsdel 2009- 2020:

Store, lille Trondheim.

”Trondheim som bysamfunn skal ha fokus på nærhet, omsorg og trygghet, åpenhet og deltagelse, toleranse og respekt for andre mennesker. Byen skal preges av mangfold og variasjon i tilbud og opplevelse og ha et internasjonalt perspektiv”.

I kommunens strategi- og langtidsplaner er det nedfelt et sett av overordnede mål. Disse har gjerne et 10 års perspektiv eller mer. I 4-årige økonomiplaner og årlige budsjettvedtak er disse målene implementert på virksomhets- og tjenesteområder. I årlige enhetsavtaler og virksomhetsplaner konkretiseres periodemålene med indikatorer og tiltak for den enkelte enheten.

Kvaliteket skal bidra til at vi når våre mål.

3 Overordnet kvalitets- og miljøpolitikk

Trondheim kommunes kvalitets- og miljøpolitikk er politisk vedtatt og forankret gjennom mål og strategier i *Kommuneplanens samfunnsdel 2009-2020 og kommunedelplan: energi og klima 2017-2030*.

Trondheim skal være en ledende kommune i Norge innen miljøarbeid. Trondheim kommune har valgt å bli sertifisert etter miljøstyringssystemet ISO 14001 – Miljøledelse. *Kommunedelplan: energi og klima* viser hvordan klimagassutslippene kan reduseres både i Trondheim by og i Trondheim kommunes egen virksomhet. Planen inneholder ambisiøse klimamål for både byen og egen virksomhet for hele planperioden fram til 2030.

ISO 14001 skal være med å bidra til at målene, strategiene og tiltakene i klimaplanen blir fulgt opp administrativt og politisk. Gjennom planlegging, gjennomføring, oppfølging og evaluering vil sertifiseringen bidra til en kontinuerlig forbedring av arbeidet mot klimamålene. [ISO 14001 -Miljøledelse](#) er beskrevet i Kvaliteket under Kvalitet- og miljøstyring.

Rådmannen utformer og iverksetter kvalitet- og miljøpolitikk gjennom verdier, mål og visjoner på alle nivåer i organisasjonen.

Innbyggerne i Trondheim kommune skal møte en velfungerende kommune som yter forutsigbare og gode tjenester. Riktig kvalitet skal prege alt arbeid som utføres.

En medarbeider i Trondheim kommune skal ha kompetanse og arbeidsverktøy for å kunne utføre sine oppgaver til rett tid og med riktig kvalitet. Trondheim kommune skal være en lærende organisasjon hvor forbedringer av rutiner og løsninger gis høy oppmerksomhet. For produkter og tjenester innen alle sentrale arbeidsområder skal det være fastsatt krav til kvalitet bygget på lovverk og kommunens egne retningslinjer og bestemmelser.

4 Internkontroll i Kvaliteket

Internkontrollen i kommunen skal oppfylle kommunelovens § 25-1 Internkontroll i kommunen og fylkeskommunen som sier følgende:

”Kommuner skal ha internkontroll med administrasjonens virksomhet for å sikre at lover og forskrifter følges.”

”Internkontrollen skal være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold.”

Kvaliteket er et viktig virkemiddel for at administrasjonen og enhetene kan oppfylle kravet i loven.

Enhver enhet har ansvaret for sin internkontroll. Internkontroll er systematiske tiltak som skal sikre at virksomheten planlegger, organiserer, utfører og vedlikeholder sine aktiviteter i samsvar med gjeldende regelverkskrav og mål for virksomheten. Intern styring og kontroll skal fungere som et hjelpemiddel for styring og utvikling av den daglige drift ved alle virksomheter.

Internkontroll og dokumentasjon av prosedyrer og rutiner innebærer også at enhetene vet om og sørger for at praksis er i henhold til rutiner som er felles for et virksomhetsområde.

Enhetene skal minst en gang i året gjennomgå internkontrollsystemet og vurdere om rutiner og system har fungert i praksis eller om det bør gjøres endringer, og melde fra til eier av rutiner om endringer.

4.1 Årlig gjennomgang/revisjon av Kvaliteket

Enhetsleder har ansvar for at Kvaliteket for sin enhet til enhver tid er hensiktsmessig og effektiv og at systemet ivaretar kommunens og enhetens målsetning.

I gjennomgangen av Kvaliteket skal ledelsen på enhetene sikre at Kvaliteket sitt innhold til en hver tid er velegnet, tilstrekkelig og virkningsfullt. Gjennomgangen skal fastslå om det er samsvar mellom de aktuelle kravene i lover og forskrifter, internkontrollforskriftene, anvendte standarder, systemdokumenter og anvendt praksis. Gjennomgangen skal omfatte en vurdering av muligheter for forbedring og endringer av Kvaliteket. Her vises det for øvrig til ledelsens gjennomgang [ISO - 14001 Miljøledelse](#)

Behovet for forbedring og oppdateringer for egen dokumentasjon skal vurderes fortløpende. Ansvaret ligger hos enhetsleder.

På rådmannsnivå tar Kvalitetsutvalget initiativ til gjennomgang av kvalitetssystemets overordnede struktur og fellesbestemmelser. Som et minimum skal *Kvalitetshåndbok* og *de felleskommunale rutiner* revideres og eventuelt oppdateres hvert år.

Trondheim kommunerevisjon kan på oppdrag fra Kontrollkomiteen også gjøre revisjonsoppgaver knyttet til bruken av kvalitetssystemet, med rapportering direkte til politisk nivå.

For miljøsertifiseringen ISO 14001 for er Trondheim kommunerevisjon intern revisor for Trondheim kommune, dette etter vedtak i kontrollkomiteen i 2006. Miljørapportene fra kommunerevisjonen fremlegges årlig for bystyret til politisk behandling.

I tillegg utøves eksterne tilsyn av blant andre helsetilsynet, mattilsynet, arbeidstilsynet og fylkesmannen.

5 Kvaliteket

Kvaliteket er et verktøy og baseres på programvaren TQM Enterprise. Kvaliteket består av flere moduler, en for dokumentstyring, en modul for avvik - og forbedringsmeldinger (og andre hendelser) og en modul for risikostyring. Kvaliteket skal ivareta kravene i ISO 14001, og det er en ambisjon at systemet skal være på nivå med kvalitetsstandard ISO 9001.

5.1 Tilgang til kvalitetssystemet

Kvaliteket er tilgjengelig for alle ansatte via intranett og pålogging på systemet fra internett. Alle kan se det som er publisert på egen enhet og navigere for å se hva andre enheter har publisert. Som prinsipp i Trondheim kommune skal Kvaliteket være åpent for å lese og se for alle ansatte. På den måten kan vi lære av hverandre.

5.2 Eier av kvalitetssystemet

Alle enhetsledere har ansvar for at kvalitetssystemet er oppdatert og i bruk på sin enhet. Rådmannen er den øverste ansvarlige for kvalitetssystemet.

5.3 Kvalitetsutvalget

Det er opprettet et Kvalitetsutvalg som har til hovedoppgave å bistå rådmannen på overordnet nivå i det forebyggende og kvalitetsfremmende arbeidet i kommunen.

Kvalitetsutvalgets oppgaver:

- Påse at kvalitetssystemet fungerer etter hensikten, og at forbedringer gjennomføres.
- Videreutvikle felles begrepsapparat.
- Bidra til at Kvaliteket som verktøy videreutvikles i tråd med organisasjonens behov.
- Revidere og utvikle felles regler og retningslinjer som vedrører kvalitetsarbeidet i kommunen f eks kvalitetshåndboka.
- Stimulere til samarbeid og erfaringsutveksling vedrørende kvalitetsarbeid med andre institusjoner samt følge med på den nasjonale og kommunale utviklingen innen området.

Kvalitetsutvalget har ansvar for å bringe rapport for hendelser til Rådmannens ledergruppe 4 ganger i året.

5.4 Kvalitetsgrupper

Innenfor virksomhetsområdene og tjenesteområder kan det være hensiktsmessig å opprette kvalitetsgrupper. **Under er et forslag til hvordan mandat for Kvalitetsgruppe kan se ut::**

- Sikre oppfølging, videreutvikling og vedlikehold av kvalitetssystemets innhold og bruk
- Utvikling av kultur for kvalitetsarbeid
- Sikre at tjenesteområdet sitt kvalitetssystem og kvalitetsarbeid til enhver tid tilfredsstillende lovpålagte og egendefinerte krav.
- Revidere og utvikle felles prosedyrer, rutiner og retningslinjer som vedrører kvalitetsarbeidet for virksomhetsområdet.

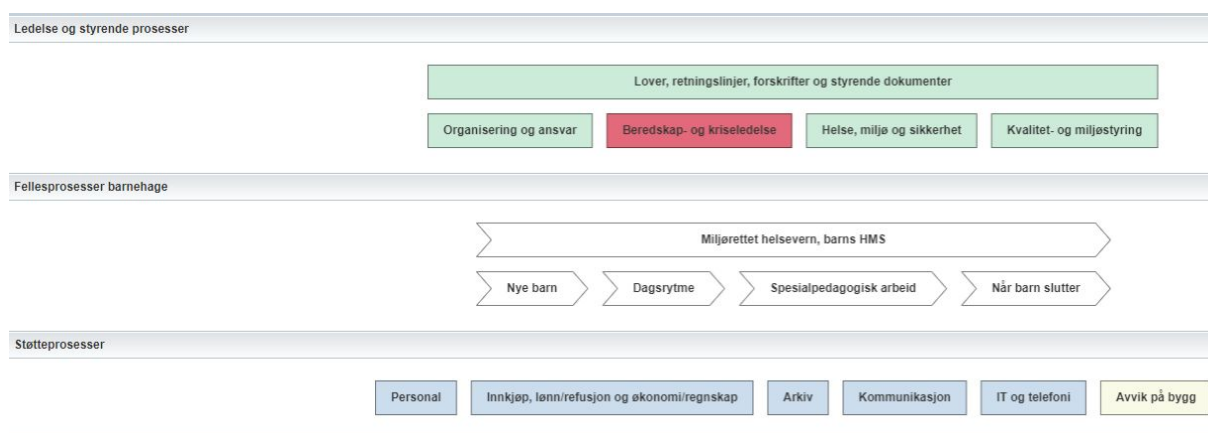
- Bidra til samarbeid om kvalitetsutvikling på tvers av enheter og fagmiljø.

6 Innhold i Kvaliteket

6.1 Dokumentstyring

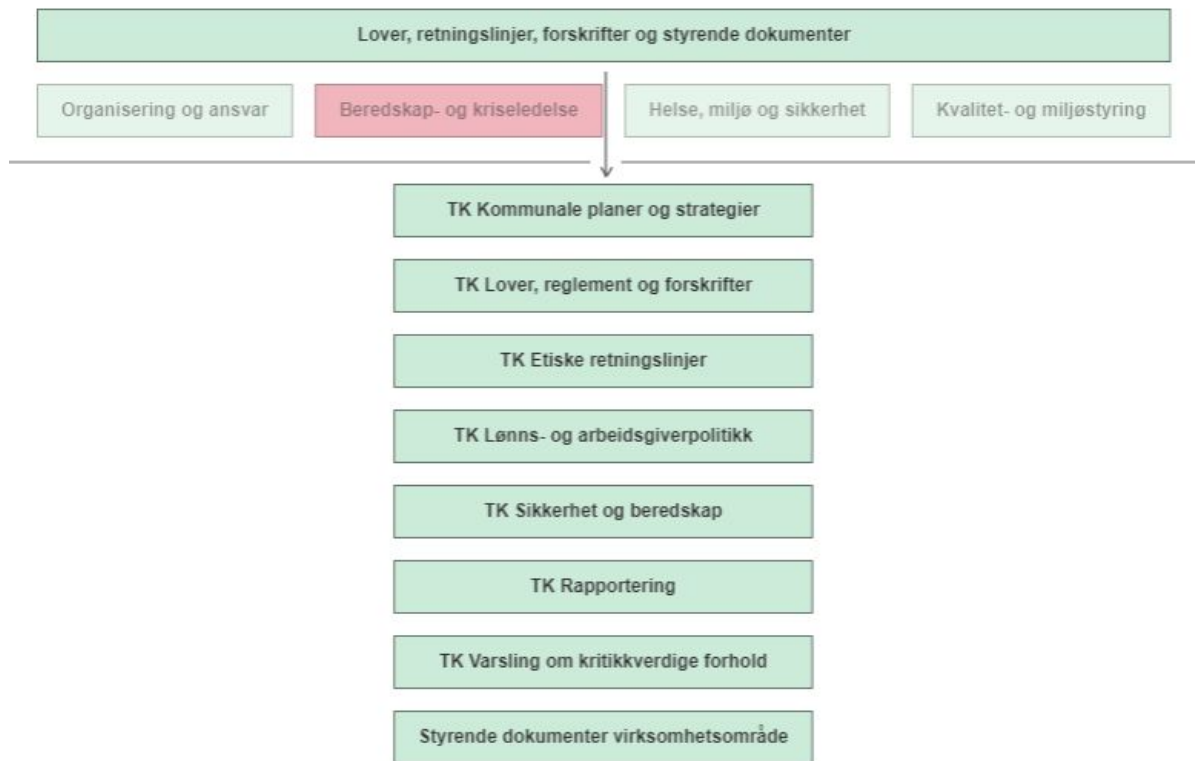
Kvaliteket er som hovedregel prosessbasert. Det vil si beskrivelser av arbeidsflyt, noe som gjør kan gjøre dokumenthåndteringen mer oversiktlig og lettere å finne fram i. Hovedprosessene er delt opp i ledelses-, arbeids- og støtteprosesser (se fig.1).

Figur 1: Kvaliteket med et eksempel på oppbygging av en arbeidsprosess fra en barnehage.



6.1.1 Ledelsesprosesser

Ledelsesprosessene skal være styrende for enheten. Disse skal legge grunnlaget for hvordan arbeidet utføres og som er dokumentert i arbeidsprosessene. Under hver av ledelsesprosessene vil du finne dokumenter som gjelder for hvert organisasjonsnivå: Kommunen, virksomhetsnivå, tjenestenivå og enhetsnivå. Innenfor oppvekst- og utdanningsområdet vil dette se slik ut:



- Styrende dokumenter vil være overordnede planer og strategier, lover og forskrifter etc.
- Kvalitet - og miljøstyring inneholder dokumenter som miljøledelse, avvikshåndtering, risikoanalyse og veiledninger for Kvaliteket.
- Organisering viser til hvordan Trondheim kommune er organisert og myndighet delegert på overordnet- og enhetsnivå.

6.1.2 Arbeidsprosesser

Oppgaver knyttet til tjenestemottaker. Arbeidsprosesser er utarbeidet for å ivareta enhetens kjerneoppgaver. Kjerneoppgaver defineres som tjenester eller produkter til sluttbruker/kunde. Dokumentene og prosedyrene skal sikre tjenestene i enheten.

På tjenesteområder med mange like arbeidsoppgaver er det felles arbeidsprosesser og mange felles prosedyrer. Hensikten er å sikre lik behandling for like oppgaver.

Her finner du dokumenter med rutiner som gjelder for egen enhet og for like tjenester i kommunen.



6.1.3 Støtteprosesser

Oppgaver knyttet til drift av enheten.

Her finner du Trondheim kommunes rutiner og retningslinjer blant annet for personalhåndtering, innkjøp og saksbehandling som gjelder for alle.

Ansvaret for de fleste felles rutinene her, vil ligge hos de interne tjenestene i kommunen. Eksempel: regnskapstekniske rutiner har regnskapstjenesten ansvaret for.

Dersom enhetsleder mener at felles rutiner ikke er dekkende for egen enhet, må enheten vurdere å utarbeide egne rutiner i tillegg i støtteprosessene.



6.1.4 Underprosess

For hver ledelses-, arbeids- og støtteprosess kan det være underprosesser for ytterligere detaljering. Det er i utgangspunktet åpnet for en uendelig rekke av underprosesser på hver hovedprosess.



6.1.5 Eierskap, revisjon og godkjenning av dokumenter

Alle dokumentene i de ulike prosessene har en dokumentansvarlig som sørger for at dokumentene til en hver tid er oppdatert og godkjent. Dokumentansvarlig kan følge prosessen dokumentet er knyttet til, eller være spesifisert pr. dokument. Dokumentansvarlig kan være leder eller en ansatt med delegert ansvar for den spesielle prosedyren/dokumentet. Dokumentansvarlig har ansvar for å se til at rutinen er forståelig og fungerer etter hensikt. (lenker, skrivefeil etc)

Endring av dokumentene lager en ny versjon. Eldre versjoner av dokumentene lagres i systemets historikk.

Godkjenner av et dokument skal som hovedregel være en leder eller den som har ansvar for at praksis er i henhold til lover og forskrifter. Der dokumentet berører flere enheter eller virksomhetsområder, skal dokumentet godkjennes av lederen som er ansvarlig for fagfeltet, kommunalsjef eller kommunaldirektør. Dette kan delegeres. Godkjenning kan gjøres pr prosess eller overstyres på dokumentnivå.

Det er viktig for kvalitetssikringen at dokumentet bare finnes i en versjon, men koblinger til originalen kan finnes flere plasser.

Revisjon av dokumenter er viktig for å kunne se til at praksis er riktig beskrevet i rutiner og prosedyrer. Revisjonsansvarlig kan settes på prosessnivå eller på dokumentnivå. Den som har denne rollen på prosessnivå har ansvar for å se til at alle dokumenter som tilhører en prosess er oppdatert og virker slik de skal for å kunne gi de tjenestene prosessen tilsier. En revisjonsansvarlig har tilgang til

å se hendelser og risikovurderinger på prosessen, og kan vurdere om dokumentene har behov for endringer og oppdatering

Revisjon av enkelt dokumenter er en sjekk pr dokument uavhengig av prosessen. Det kan være ansvar for å se til at eks etisk reglement er oppdatert i henhold til nye bestemmelser. Uavhengig av prosessen "Lover, regler og bestemmelser" Revisjonsansvarlig må defineres i systemet av stedsadministrator.

Revisjonsdato settes maksimum ett år fram. Systemet sender ut en varslings til vedkommende én måned før neste revisjon.

Kvaliteket har flere søkefunksjoner som gjør at det er lett å finne fram til ønskede dokumenter.

- Søk innenfor valgt område (forvalgt søk til høyre i startbildet)
 - søker i tittel på dokumenter og navn på prosesser innenfor enhet eller sted
- Søk innenfor virksomhetsområde (egen knapp opp til venstre i startbildet)
 - søker i tittel på dokumenter og navn på prosesser innenfor virksomhetsområde
- Avansert søk (egen knapp opp til venstre i startbildet)
 - setter opp søk slik brukeren vil det selv, så avansert som brukeren selv vil ha det basert på informasjon knyttet til dokumentet

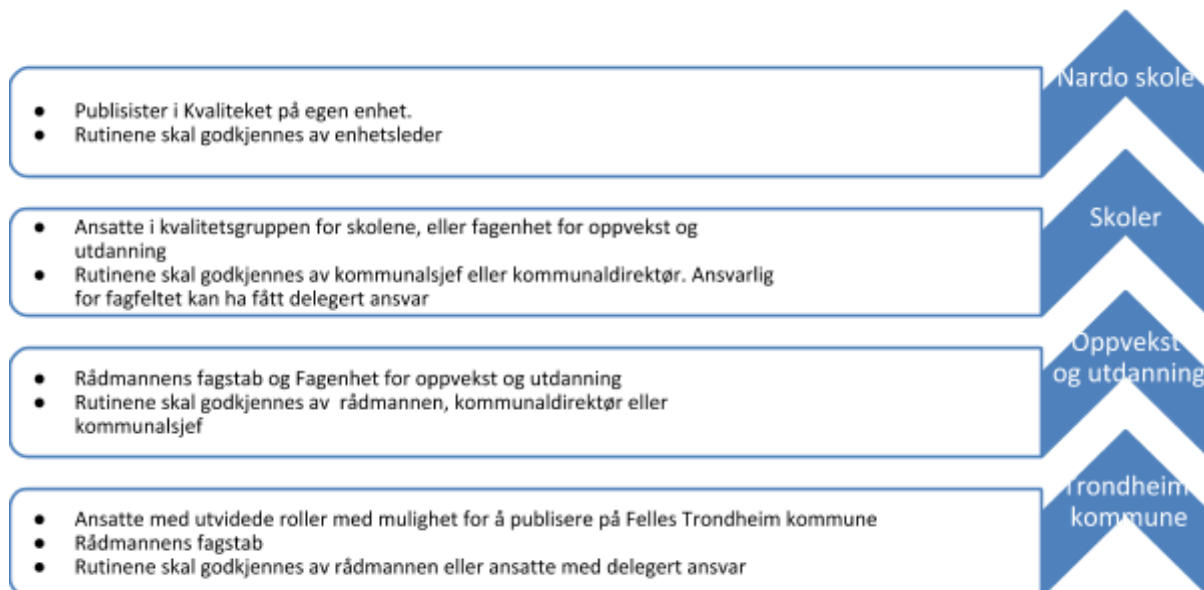
Prosedyrer/rutiner kan bygges opp etter en felles mal for å sikre lik oppbygging i hele systemet. Denne oppsøkes i administrasjon under dokument som html mal

Alle dokumenter i Kvaliteket er identifisert ved:

- Versjonsnr: xxx-1, xxx-2 oppdateres ved endring av dokument
- Dokumentansvarlig: Den som er satt som ansvarlig for dokumentet, på prosessnivå eller dokumentnivå
- Dokumentnr: xxx Nummer som oppdateres fortløpende for nye dokumenter
- Godkjent dato: Dato dokument ble godkjent
- Sist revidert: Dato dokument eller prosess ble revidert
- Neste revisjon: Som regel om ett år.
- Endret av: Kan være navnet på ansatt med tilgang til å gjøre endringer på dokument
- Godkjent av: Skal være en leder, eller ansatt som har delegert ansvar for at arbeidsoppgave er riktig beskrevet

6.1.6 Publisering av dokumenter og rutiner

For å publisere dokumenter i Kvaliteket må man gå på kurs eller ha hatt tilsvarende opplæring. Kursing skal avtales med leder eller den som bestiller beskrivelser av arbeidsrutiner. De som skal publisere i Kvaliteket, legger inn rutiner på forskjellige nivåer. Hvordan godkjenning og høring skal gjennomføres, er forskjellig fra virksomhetsområdene og hvordan enhetene er bygd opp organisatorisk. Dette bør være beskrevet for ditt virksomhetsområde eller enhet under Kvalitet- og miljøstyring i Kvaliteket. Det kan være bygd opp slik som figuren under viser: Hvor i strukturen skal rutinen publiseres, hvem lager disse, og hvem godkjenner.



Det er enhetsleders ansvar å holde sine rutiner ved like og ha god dokumentstyring på egen enhet, men selve arbeidet med å få disse publisert kan være delegert til egne ansatte. Enhetsleder skal alltid godkjenne rutiner som lages for egen enhet.

6.2 Avvikshåndtering

Forbedringsprosessen skal løpe kontinuerlig både i enhetene og sentralt i kommunen, og den skal involvere alle ansatte.

Kvaliteket er i Trondheim kommune vårt felles system for melding om avvik, uheldige hendelser, klima- og miljøavvik, skader og nestenulykker og forslag til forbedringer. Ved å registrere og behandle alle hendelser og forslag i samme system, får vi tatt ut rapporter som grunnlag til forbedring. Dokumentasjon av hendelser og tilhørende tiltak som blir iverksatt som følge av avvik, er en viktig kilde til forbedring av kommunens rutiner.

6.2.1 Avvikshåndtering

Et avvik defineres som en **feil eller mangel ved oppfyllelse av krav som er satt til innhold og utførelse av de oppgaver og tjenester, internt eller eksternt, som vi alle utfører, f.eks. avtalt leveranse, gitte prosedyrer, overholdelse av lov- og forskriftskrav m.m.**

For avvikshåndtering følges prosedyren: "[Melding om avvik, nestenulykker, skader og forslag til forbedringer](#)".

Holdepunkter for vurdering av når et avvik bør/skal meldes, vil være følgende:

- brudd på lover-, forskrifter eller rutiner/prosedyrer.
- brudd på rutiner/planer som gir helse- og ulykkesfare i arbeidssituasjoner
- brudd på rutiner som gir betydelige økonomiske og materielle konsekvenser

Et eksempel på hvordan en skiller en driftshendelse fra et avvik:

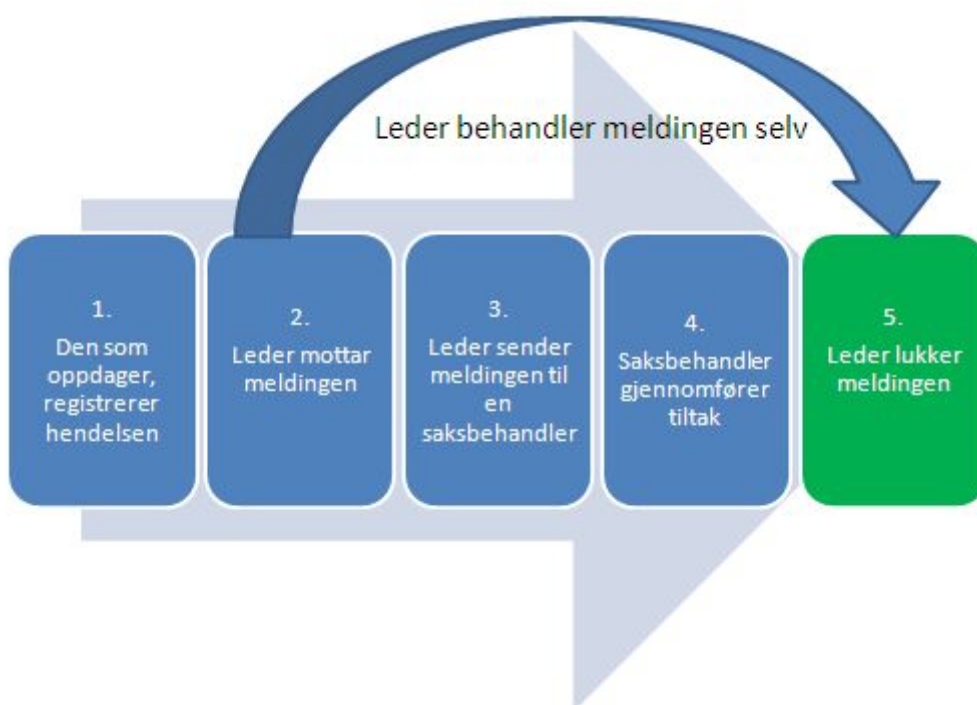
Et utagerende barn/elev må aldri beskrives som avvik. Det oppstår avvik dersom opplegget eller rutinene rundt barnet/eleven ikke fungerer.

Når ei rute er knust på en skole, er dette en hendelse som ikke skal meldes gjennom avvikssystemet. Det skal meldes direkte til vedkommende driftsansvarlige. Hvis ruta ikke er kommet på plass innen den tid som er definert i driftsinstruksen, blir det et avvik som kan meldes i avvikssystemet. Da er det blitt et regelbrudd.

Har du feil på din pc, kontakter du til it-brukerhjelp. Hvis du ikke får hjelp eller de ikke løser problemet innen rimelig tid, vil dette være et avvik og skal meldes i avviks- og forbedringssystemet i Kvaliteket.

Kommunen ønsker at meldingsterskelen skal være lav, men til sist er det den enkelte medarbeiders kvalifiserte skjønn som avgjør. Avvik skal søkes løst på lavest mulig nivå i organisasjonen.

Melding av personlige feil/avvik skal ikke medføre direkte reaksjon mot den enkelte, men vedkommende må, i likhet med andre, forholde seg til de korrigerende tiltak som iverksettes.



Figur: Saksgang alle typer hendelser

6.2.2 Oppfølging og lukking av avvik

Enhetsleder er normalt mottaker av en avviksmelding. Den videre hendelsesbehandlingen styres av systemet, og de berørte aktører blir ledet gjennom systemet mht å beslutte hva som skal gjøres med den innmeldte hendelsen, hvem som skal iverksette et tiltak og frister for gjennomføring. Når tiltaket er gjennomført, blir dette logget i systemet. Avviket kan da lukkes. I tillegg kan også effekten av tiltaket sikres og legges inn i systemet. Den som registrerer hendelsen, kan holde seg oppdatert på hendelsesbehandlingen fra "min oversikt" i systemet.

Avvikssystemet gir rikelige muligheter for sammenstilling og analysering av de innmeldte hendelser. Enhetene har mulighet til å ta ut egen statistikk, og alle ansatte i Trondheim kommune har tilgang til statistikken for alle enheter. Dette kan hjelpe enhetene til å drive kontinuerlig forbedringsarbeid.

Med sikte på planlegging av varig korrigerende, forebyggende og målrettede tiltak skal enhetsleder/dokumentansvarlig regelmessig gjennomgå hendelsesregistreringer og forbedringsforslag med sikte på å avdekke negative trender eller risikoheftede forhold. I dette inngår en analysering/identifisering av årsaken til avvikene og tiltak for å fjerne årsaken til dem. Om nødvendig skal rutiner og spesifikasjoner endres, og det skal foretas etterprøving av om tiltakene er effektive.

6.2.3 Rapporter og beslutningsstøtte.

Fra avvik - og forbedringssystemet kan man ta ut en rekke rapporter for oppfølgende behandling av de ulike hendestypene som er registrert. Hendelseslogg registreres og systematiseres i en database hvor ledere opp til rådmannsnivå blir gitt tilgang til tilpassede rapporter og statistikker innen sine relevante fag- og ansvarsområder. På den måten kan utvikling og trender for uønskede hendelser følges fortløpende, og forbedringsstrategier legges, prioriteres og budsjetteres.

Hvert kvartal blir det produsert en sammenstilling av hendelsene fordelt på virksomhetsområdene. Denne rapporten behandles i Rådmannens ledergruppe.

Terminologi/begrepsliste

Ord	Vi benytter begrepet om	Verktøy
Avvik	<ul style="list-style-type: none"> • Brudd på interne prosedyrer/rutiner • Brudd på lover, forskrifter og reglement <p>Må ikke inneholde personopp</p>	Kvaliteket, avvik og forbedring
Skade, nestenulykke.	Skade og nestenulykke på ansatte i Trondheim kommune	Kvaliteket, avvik og forbedring
Ekstern revisjon	<p>Annenparts revisjon utføres av parter som er interessert i organisasjonen, som eksempelvis kunder/brukere, eller andre personer på deres vegne.</p> <p>Tredjeparts revisjon utføres av eksterne uavhengige organisasjoner. Slike organisasjoner fremskaffer sertifikater for, eller registrering av, samsvar med krav, eksempelvis ISO 9000, og ISO 14000.</p>	
Forbedringsforslag	Begrunnede, løsningsorienterte forslag til nye eller forbedrede prosedyrer eller handlingsmåter i enheten/arbeidsstedet. Ideer som kan bedre eller forenkle arbeidssituasjonen gjennom endring og forbedring av eksisterende metode og redskap, eller forbedringer ved helt ny metode og ny redskap.	Kvaliteket, avvik og forbedring
Forebyggende tiltak	Tiltak for å fjerne årsakene til potensielle avvik, feil eller andre uønskede situasjoner og for å hindre at de oppstår.	Kvaliteket, avvik og forbedring
Intern revisjon	Også kalt førsteparts revisjon, utføres av, eller på vegne av, organisasjonen selv, for interne formål og danner grunnlaget for en organisasjons egenerklæring av overensstemmelse.	Kvaliteket, dokumenter
Internkontroll	Systematiske tiltak innen for eksempel HMS som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i lovverk og underliggende forskrifter.	

Korrigerende tiltak	Tiltak for å fjerne årsakene til et eksisterende avvik, feil eller annen uønsket situasjon for å hindre gjentakelse.	Kvaliteket, avvik og forbedring
Kvalitet	Helheten av egenskaper en tjeneste/et produkt har og som vedrører dens evne til å tilfredsstille uttalte, underforståtte og dokumenterte behov og krav. NS-EN ISO 9000 sier: "Kvalitet er i hvilken grad en samling av iboende egenskaper oppfyller krav"	
Kvalitetshåndbok	Et dokument som beskriver organisasjonens overordnede hensikter og system for kvalitetsstyring.	
Kvalitetskostnad	Kostnaden ved ikke å gjøre tingene riktig første gang.	
Kvalitetspolitikk	Organisasjonens overordnede hensikter og retning angående kvalitet, slik det formelt er uttrykt fra den øverste ledelse.	
Kvalitetssikring	Alle planlagte og systematiske aktiviteter som er iverksatt som en del av kvalitetssystemet og påvist som nødvendig, for å skaffe tilstrekkelig tiltro til at en enhet vil oppfylle kravene til kvalitet.	Kvaliteket
Kvalitetsstyring	Koordinerte aktiviteter for å rettlede og styre en organisasjon når det gjelder kvalitet.	Kvaliteket
Kvalitetssystem	Organisasjonsstruktur, dokumenter, prosedyrer/rutiner, prosesser og ressurser som er nødvendige for å iverksette kvalitetsledelse.	Kvaliteket
Miljøpolitikk	Organisasjonens program og prinsipper med hensyn til fastsetting av miljømål og utøvelse av dem.	
Miljøstyring	Dokumentasjon som omfatter planer, ansvarsforhold, rutiner, prosesser og ressurser for å utforme, iverksette og holde ved like miljøpolitikk.	

Prosedyre eller rutine	<p>Angitt metode for å utføre en aktivitet eller prosess. En skriftlig eller dokumentert prosedyre angir vanligvis hensikten med, og omfanget av, en aktivitet:</p> <p>Hva som skal gjøres av hvem, når, hvor og hvordan det skal gjøres, hvilke materialer, utstyr og dokumentasjon som skal brukes og hvordan dokumentasjonen skal styres og registreres. Malen til Trondheim kommune omfatter; formål (hensikt), omfang (hvem den gjelder for, personer eller deler av organisasjonen), arbeidsbeskrivelse (hva og av hvem, når, hvor og hvordan), bakgrunnsinformasjon (årsak/ avdekkede behov, tidligere rutiner, Kvaliteket og vedlegg) og referanser (lovverk og annet gjeldende regel- og prosedyreverk).</p>	Kvaliteket
Prosess	En prosess er en samling av aktiviteter som fører til et resultat.	
Revisjon	Systematisk, uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe revisjonsbevis og bedømme det objektivt, for å bestemme i hvilken grad kriterier er oppfylt.	
Sporbarhet	Muligheten til å spore historien, forløpet, anvendelsen eller lokaliseringen av et produkt/tjeneste ved hjelp av nedtegnet identifikasjon.	
Systemavvik	Alle avvik, men skal ikke inneholde personopplysninger.	Kvaliteket, avvik og forbedring
Uheldig hendelse	Hendelse som ikke er knyttet opp til lov, rutine eller forskriftskrav, men som ønskes registrert for systematisk oppfølging	Kvaliteket, avvik og forbedring
Klima og miljøavvik	Et klima og miljøavvik oppstår når det ikke er samsvar mellom den praksisen som utøves og det som følger av lov, forskrift, kommunale retningslinjer eller enhetens egne retningslinjer i forhold til, energi, avfall og transport, og hendelser som påvirker ytre miljø	Kvaliteket, avvik og forbedring