



Kvalitets- håndbok

En beskrivelse av
systematisk arbeid
med kvalitet



Kvalitetshåndbok

Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget
Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

Innhold

1. Anvendelse og hensikt	2
2. Referanser.....	2
3. Definisjoner.....	2
4. Ansvar og myndighet.....	2
4.1 Ansvar og myndighet i kvalitetsarbeidet.....	2
4.2 Ansvar og myndighet i organisasjonsarbeidet	3
4.3 Ansvar og myndighet i administrasjonen.....	3
4.4 Sentralkontor	3
4.5 Stillingsbeskrivelser	4
4.6 Arbeidsgiveransvar.....	4
4.6 Organisering	5
5. Kvalitetspolitikk og mål	6
5.1 Visjoner og mål	6
5.2 Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål	6
6 Beskrivelse av arbeidsprosesser	7
6.1 Arbeidsområder – kjerneprosesser	7
6.2 Støtteprosesser.....	9
6.3 Kompetanseutvikling	9
6.4 Oppdrag.....	10
7 Helse, miljø og sikkerhet (HMS)	10
7.1 Målsetting for HMS arbeidet.....	10
7.2 Organisering av HMS-arbeidet og vernetjenesten.	11
8 Avvik og forbedring	11
8.1 Registrering og behandling av avvik.....	11
8.2 Interne revisjoner.....	12
8.3 Ledelsens gjennomgang	12
9. Om kvalitetshåndboken.....	13



Kvalitetshåndbok

Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget

Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

1. Anvendelse og hensikt.

Kvalitetshåndboken med tilhørende prosedyrer skal anvendes ved planlegging, gjennomføring og oppfølging i organisasjonsarbeidet og i arbeidet med prosjekter og enkelttiltak i regi av IOGT i Norge, eller der organisasjonen forestår slik aktivitet på vegne av samarbeidende organisasjoner. Kvalitetshåndboken skal gjelde for sentralledet i organisasjonen, for linjeorganisasjonen, stabsfunksjoner og i regionene så langt dette passer.

Kvalitetshåndboken gjelder også når organisasjonen utfører oppdrag for eksterne kunder og skal i slike tilfeller tjene som dokumentasjon av organisasjonens systematiske arbeid innenfor kvalitets- og forbedringsarbeidet. Håndboken beskriver også målsetningen i HMS-arbeidet. For øvrig vises det til egen HMS-håndbok.

Prosessene som er beskrevet i denne kvalitetshåndboken og tilhørende prosedyrer, dokumenter og retningslinjer skal sikre at det arbeides enhetlig og rasjonelt. Hensikten er at arbeidet tilfredsstiller medlemmenes og andre interessenters behov. Systemet for kvalitetsstyring skal sikre at erfaringer samles og kommer nye prosjekter og aktiviteter til gode.

2. Referanser.



IOGT-S-26 Lover for IOGT.doc

Referanse nr. 1: Lover for IOGT i Norge

Referanse nr. 2: Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften) <http://www.arbeidstilsynet.no/forskrift.html?tid=78002>

3. Definisjoner.

Betegnelse	Definisjon
Kvalitet	I hvilken grad definerte eller underforståtte kvav er oppfylt
System for kvalitetsstyring	Styringssystem for å rettlede og styre en organisasjon
Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål	Organisasjonens overordnede hensikter, retning og hva som søkes oppnådd angående kvalitet.

4. Ansvar og myndighet.

4.1 Ansvar og myndighet i kvalitetsarbeidet

Som ledelsens representant i kvalitetsarbeidet er utpekt Generalsekretæren

Ledelsens representant skal, uavhengig av andre oppgaver og ansvar ha myndighet og ansvar som omfatter å

- sørge for at et kvalitetssystem etableres, iverksettes og holdes ved like
- rapportere virkningen av systemet og behov for forbedringer
- sørge for bevissthet i kvalitetsarbeidet i hele organisasjonen
- ta initiativ til og lede "Ledelsens gjennomgang"(se pkt. 8.3) minimum 1 gang i året



Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget
Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

4.2 Ansvar og myndighet i organisasjonsarbeidet

Landsmøtet i IOGT velger organisasjonens leder.

Leder for IOGT i Norge skal sørge for at organisasjonen

- ledes og arbeider i henhold til "Lover for IOGT i Norge"
- gjennomfører de planer og andre vedtak som landsmøtet bestemmer – og innenfor økonomiske rammer som er gitt
- følger offentlige lover og forskrifter som gjelder for virksomheten

Ansvarsområder, delegeringer og fullmakter er beskrevet i Prosedyren IOGT-S-01



IOGT-S-01

Ansvarsområder og fi

Ansvarsområder og fullmakter.

4.3 Ansvar og myndighet i administrasjonen

IOGT i Norge har tilsatt personell sentralt og regionalt med administrative oppgaver og ansvar for gjennomføring av prosjekter og aktiviteter. Øverste leder for administrasjonen er generalsekretæren.

Generalsekretæren skal

- sørge for at vedtak som er fattet i styrende organer blir gjennomført dersom ikke annet er besluttet
- lede alt tilsatt personell i henhold til offentlige lover, forskrifter og pålegg som gjelder i arbeidslivet.
- sørge for at organisasjonen følger offentlige lover og forskrifter som gjelder for virksomheten for øvrig

4.4 Sentralkontor

IOGTs Sentralkontor er etablert i Torggata 1 i Oslo. Mål og intensjoner for kontoret er:

IOGTs Sentralkontor skal fremstå som et hyggelig og effektivt redskap for hele organisasjonen

- Internt i forhold til styrende organer på alle nivå og i forhold til det enkelte medlem
- Eksternt i forhold til offentlige myndigheter og samarbeidende organer og institusjoner

Dette skal oppnås ved bl.a.

- Fremtidsrettet agering ved å
 - Fange opp signaler og vedtak i egne styrende organer og utvalg
 - Følge opp generelle trender og utvikling innenfor organisasjonens arbeidsfelt
 - Effektiv utredning og forberedning av saker
 - Rask, effektiv og tidsriktig reaksjon på alle henvendelser som kommer til kontoret



Kvalitetshåndbok

Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget

Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

- Prioritering av organisasjonsbygging og – utvikling ved
 - Igangsetting av hensiktsmessige tiltak for verving og medlemspleie
 - Idèutvikling
- Styrking av området politikk og informasjon ved
 - Igangsetting av hensiktsmessige aksjoner og tiltak på lokalplanet
 - Fremme aktuelle problemstillinger for styrende organer
 - Videreformidling av kunnskap samt konklusjoner fra offentlig statistikk og forskningsrapporter
- Tilstrekkelig og sikker drift av kontoret
 - For å oppfylle myndighetskrav og interne krav
 - For effektiv koordinering av daglig drift
- Fleksibilitet i forhold til oppgavefordeling og oppgaveløsning
- Klar oppgave- og ansvarsfordeling i henhold til egne funksjonsbeskrivelser

4.5 Stillingsbeskrivelser

Det er utarbeidet stillingsbeskrivelser for tilsatte i den sentrale organisasjonen og for regionkonsulentene samt for prosjektledere. Ved behov kan det også opprettes stillingsbeskrivelser for andre tilsatte i organisasjonen.



IOGT-S-27 Sti.beskr
Stab.doc



IOGT-S-28 St.beskr
reg.kons.doc



IOGT-S-29 St.beskr
Sosial Mobilisering.doc

4.6 Arbeidsgiveransvar

IOGT i Norge utøver sitt arbeidsgiveransvar i henhold til gjeldende lover og regler. IOGT kan påta seg arbeidsgiveransvar i forbindelse med prosjekter og aktiviteter som organisasjonen gjennomfører sammen med eller på vegne av andre organisasjoner/institusjoner. I slike tilfeller skal det inngås skriftlig avtale om oppgaver og plikter i denne forbindelse. For formålet er det utarbeidet en standard avtale som skal benyttes dersom ikke annet er bestemt.

Det er utarbeidet egen personalreglement for som gjelder for tilsatte i IOGT i Norge.



IOGT-S-30 Avtale
arb.giv.ansvar.doc



IOGT-S-37 Avtale
IOGT - regionene.doc



IOGT-S-31
Personalreglement.doc



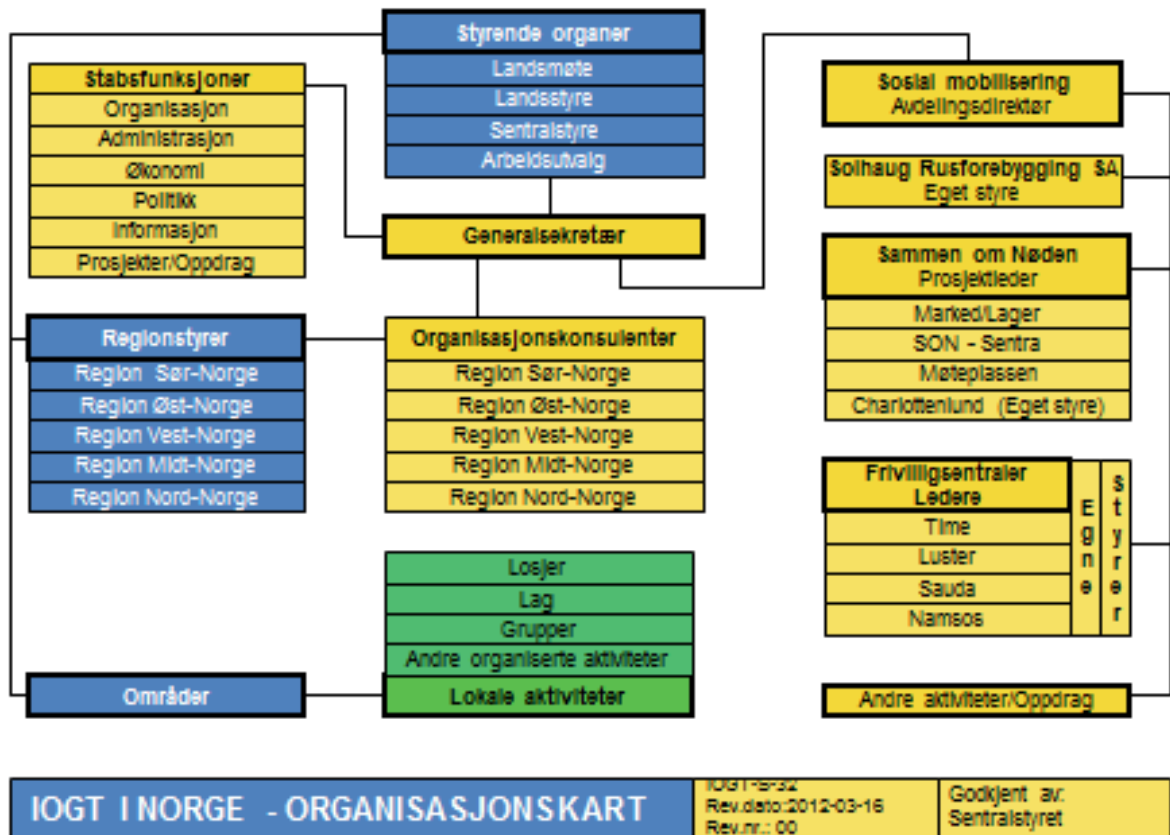
Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget
 Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

4.6 Organisering

IOGT er organisert med en sentral ledelse og et sentralkontor. Regionalt har organisasjonen organisasjonsstyrer og organisasjonskonsulenter. På lokalplanet arbeides det i losjer, lag, grupper og andre organiserte aktiviteter. Medlemmer av IOGT registreres i et sentralt register.

Organisasjonskart



IOGT-S-32 Org.kart
IOGT .ppt



IOGT-S-33 Rutiner
for medl.regist.doc



Kvalitetshåndbok

Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget
Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

5. Kvalitetspolitikk og mål

Med kvalitet forstår vi i hvilken grad vi oppfyller de krav og forventninger våre medlemmer, oppdragsgivere og andre interessenter stiller til organisasjonen.

5.1 Visjoner og mål

IOGTs visjon er at alle mennesker skal få et rikt, fritt og meningsfylt liv i fredelige samfunn preget av likeverd, og uten de problemer som bruk av alkohol og andre rusmidler medfører.

IOGT er religiøst nøytral og partipolitisk uavhengig.

IOGT i Norge vil:

- skape tilslutning til en rusfri livsstil og til en politikk som sikter på å begrense rusmiddelbruken og redusere skadevirkningene av alkohol og andre rusmidler.
- arbeide aktivt for å øke respekten mellom mennesker uavhengig av hudfarge, etnisitet, kjønn, seksuell legning eller religiøs og politisk oppfatning
- sammen med IOGT-ere i andre land virke for å redusere økonomiske og sosiale forskjeller mellom mennesker
- ta del i fredsarbeid i eget land og sammen med IOGT-ere i andre land styrke arbeidet for fred på tvers av landegrensene.
- ta del i arbeidet for å trygge vårt miljø mot ødeleggelse.
- gjennom praktiske tiltak og sosialt arbeid være med på å skape større muligheter for et verdig liv for rusmiddelavhengige og deres pårørende.

Visjon, mål og hovedprinsipper er beskrevet nærmere i profildokumentet ”IOGT med fokus på livet”, plandokumentet IOGT – 2017 og arbeidsplaner for hver landsmøteperiode.

Mål i langsiktige og årlige plandokumenter og i prosjekt- og oppdragsplaner skal i størst mulig grad være målbare. Det skal gjennomføres årlige evalueringer. Manglende eller mangelfull måloppnåelse skal så vidt mulig begrunnes og forbedringstiltak beskrives.



IOGT-S-34 Med
Fokus på Livet.doc



IOGT-S-35 Fokus
2017.doc



IOGT-S-36 Arb.plan
2012 - 2013.doc

5.2 Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål

IOGT i Norge skal i det daglige organisasjonsarbeidet, i arbeidet med prosjekter og enkelttiltak i regi av IOGT i Norge og når organisasjonen utfører oppdrag for andre, tilstrebe at planlegging og gjennomføring skjer i henhold til anerkjente prinsipper og normer og i henhold til denne kvalitetshåndboken. Gjennom dette vil vi bli en fortrukket leverandør og blant de mest anerkjente aktører innenfor arbeidsfeltene våre.



Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget
Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

6 Beskrivelse av arbeidsprosesser

Prosesstenking ligger til grunn i organisasjonens virke. Tilpasset oppdragets/aktivitetens omfang og kompleksitet skal prosessene omfatte

Planlegging som omfatter

- Målsetning
- Kompetanse
- Kapasitet
- HMS-forhold
- Økonomi
- Prosjektplan/Oppdragsplan

Gjennomføring som omfatter

- Prosjekt-/Oppdragsgjennomgang
- Detaljplanlegging/Handlingsplan med målformuleringer
- Mobilisering
- Intern og ekstern informasjon
- Økonomioppfølging
- HMS oppfølging - Vernerunder

Avslutning som omfatter

- Sluttrapport
- Økonomirapport
- Evaluering
- Arkivering

For større aktiviteter/prosjekter skal prosessene dokumenteres. For oppdrag skal prosessene dokumenteres.

6.1 Arbeidsområder – kjerneprosesser

IOGTs organisering er beskrevet i pkt. 4.6. og vist i organisasjonskartet. Organisasjonen arbeider innenfor følgende arbeidsområder/kjerneprosesser

- Bygging og forebygging.
- Politikk
- Sosialt arbeid
- Fred, utvikling og demokrati

Bygging og forbygging

Målsettingen for IOGTs byggende og forebyggende arbeid er å utvikle sosiale miljøer som er inkluderende, og som gir den enkelte mulighet for å vokse og realisere sine talenter.

Arbeidsområdet Bygging og forebygging omfatter bl.a.:



Kvalitetshåndbok

Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget

Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

- **Sterk & Klar** – et forebyggingsprogram gjennomført i samarbeid med FAU ved ungdomstrinnet som støtter foreldre i deres rolle som omsorgspersoner og grensesettere.
- **Enestående familier** – et forebyggende nettverkstiltak og et tilbud til foreldre som lever alene med barn.
- **Foreningsvirksomhet** som omfatter styrearbeid og møteaktivitet med fokus på kultur, sosialt samvær og politikk.
- **Frivilligsentraler** – som eies og drives av IOGT eller i samarbeid med andre frivillige organisasjoner
- **Avholdsprosjekter** – informasjons- og påvirkningsarbeid for å bidra til økt aksept og toleranse for å velge alkoholfritt.

Politikk

Målsettingen for IOGTs politiske arbeid er å skape forståelse for hvor viktig det er å gjennomføre en rusmiddelpolitikk som begrenser forbruket i samfunnet.

Arbeidsområdet Politikk omfatter bl.a.

- **Tryggere uteliv** – I samarbeid med politiet arrangerer IOGT møter der vi fokuserer på hvilke virkemidler kommunen har til rådighet for å gjøre byene tryggere
- **Hvit jul** – en kampanje i samarbeid med Juvente og Juba som oppfordrer voksne til å avstå fra alkohol i julehelgen av hensyn til barna.
- **Løpende alkoholpolitisk påvirkningsarbeid** – sentral og lokal påvirkning gjennom eget nettverk og sammen med Actis.

Sosialt arbeid

Målsettingen for IOGTs sosiale arbeid er at mennesker som har problemer på grunn av egen eller andres rusmiddelbruk skal få økt livskvalitet.

Arbeidsområdet Sosialt arbeid omfatter bl.a.

- **Sammen om nøden** – Dag- og aktivitetssentra for tunge rusmisbrukere
- **Møteplassen** – Et sekundærtiltak for ungdom i risikozonen
- **Solhaug forebyggingscenter** – sekundærtiltak for ungdom i risikozonen. Drives i tillegg som leirsted

Fred, utvikling og demokrati

Målsettingen for IOGTs arbeid for utvikling er å bekjempe fattigdom og å mobilisere for en verden med større grad av rettferdighet og solidaritet.

Arbeidsområdet Fred, utvikling og demokrati omfatter bl.a.

- **FORUT Solidaritetsaksjon for utvikling** – Bistandsorganisasjon som eies av IOGT, Juba og Juvente og som drives i tett samarbeid med disse.
- **Seniormarsj** – et solidaritets- og turmarsjarrangementer med fokus på å informere om utviklingsspørsmål og å skaffe inntekter til FORUTs arbeid
- **Nettverksarbeid** i IOGT International og Nordisk Godtemplarråd
- **Medlemskap** i Norges Fredsråd og Fellestrådet for Afrika



Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

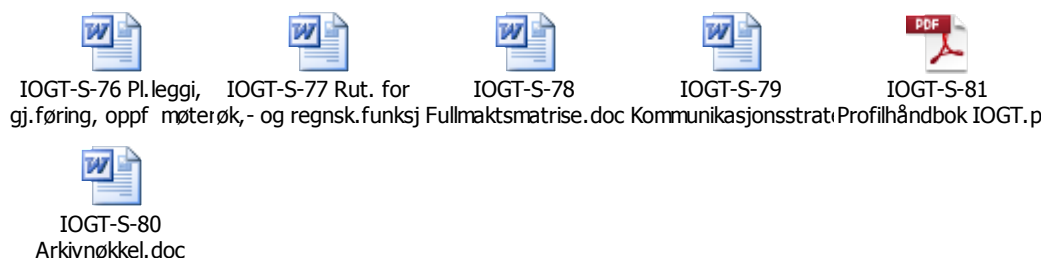
Godkjent av: Arbeidsutvalget
Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

6.2 Støtteprosesser

Det er utviklet og beskrevet en rekke støtteprosesser for organisasjonsarbeidet og arbeidet med aktiviteter, prosjekter og oppdrag. Slike støtteprosesser er bl.a.:

- Planlegging, gjennomføring og oppfølging av møter
- Økonomi
- Intern kommunikasjon
- Kompetanseutvikling
- Arkivering

Det er utarbeidet egne prosedyrer og dokumenter for noen av støtteprosessene,



6.3 Kompetanseutvikling

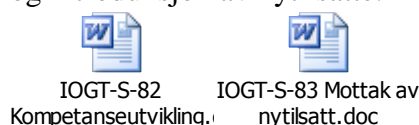
Medarbeidere og medlemmer i IOGT skal utvikle kompetanse for å kunne utføre arbeid og aktiviteter på vegne av organisasjonen på en slik måte at vi fremstår som en anerkjent aktør innenfor arbeidsfeltene våre. Med kompetanse menes da utdanning, intern og ekstern opplæring, ferdigheter og erfaring.

IOGT vil

- Fastsette nødvendig kompetanse for personell som i vesentlig grad påvirker kvalitet og resultat.
- Gi opplæring eller igangsette andre tiltak for å oppnå den nødvendige kompetansen.
- Sørge for at medarbeidere og medlemmer er klar over hvor relevante og viktige deres innsats og aktiviteter er, og hvordan de bidrar til oppnådde resultater.
- Oppbevare hensiktsmessige registreringer i forbindelse med kompetanseutvikling.

Det er utarbeidet rutiner for registrering og utvikling av kompetanse. Dette benyttes i forbindelse med gjennomføring av årlige medarbeidersamtaler. Hver medarbeider fyller ut skjemaet før medarbeidersamtalen og endelig innhold fastsettes under selve samtalen.

I tillegg til ovennevnte rutiner er det utarbeidet en skisse til prosess i forbindelse med mottak og introduksjon av nytilsatte.





Kvalitetshåndbok

Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget
Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

6.4 Oppdrag

IOGT i Norge kan påta seg eksterne oppdrag innenfor sine kjerneområder. Beskrivelser i denne kvalitetshåndboken gjelder for alle oppdrag. Nødvendige tilpassinger fortas avhengig av oppdragets størrelse og kompleksitet – faglig og organisatorisk – og når det gjelder økonomisk engasjement.

For større oppdrag skal det utarbeides en kvalitetsplan. Som hjelp er det utarbeidet en veiledning for oppdragsplanlegging, gjennomføring og oppfølging.

7 Helse, miljø og sikkerhet (HMS)

7.1 Målsetting for HMS arbeidet

IOGT i Norge skal arbeide for å etterleve alle relevante lover og standarder som omfatter beskyttelse av helse, miljø og sikkerhet både for ansatte og for andre som er involvert i IOGTs aktiviteter på faste og midlertidige lokaliseringer.

Hovedmålsettingen til IOGT i Norge er at arbeidet ikke skal forårsake ulykker, skader eller tap. Dette skal skje ved at helse, miljø og sikkerhet planlegges og prioriteres på lik linje med drift, prosjekt, teknologi og økonomi.

IOGTs mål er å hindre ulykker, skader eller tap overfor ansatte, medlemmer og andre personer involvert i våre aktiviteter slik at vi skaper en sikker og trivelig arbeidsplass og organisasjon. Et arbeids- og organisasjonsmiljø med god kommunikasjon hvor alle parter gleder seg til å delta. Ledelsen skal legge forholdene til rette for at målene kan nås, og alle ansatte skal aktivt delta i helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet.. Helse, miljø og sikkerhet skal behandles på lik linje med andre prioriterte oppgaver.

IOGT vil kontinuerlig arbeide for å utvikle gode rutiner for tilbakemeldinger og korrigerende tiltak slik at vi kan måle fremgang innen helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet. Ledelsen skal holde seg og de ansatte oppdatert på kravene som myndighetene stiller.

Vår innsats for helse, miljø og sikkerhet skal sikre:

- Menneskers liv og helse
- Det ytre miljø
- Kunnskap og informasjon
- Prosjektgjennomføring, produksjon, utstyr og anlegg

IOGT har 3 konkrete mål for helse, miljø og sikkerhet i denne perioden:

- Opplæring og gjennomgang av HMS arbeidet
- Kartlegging av arbeidsmiljøet
- Tilrettelegging til bedre kommunikasjon.

Andre konkrete måleparametere utarbeides lokalt. Årlige og kontinuerlige tiltak er registrert i HMS handlingsplaner, mens enkelttiltak registreres kun i tiltaksplanen.



Kvalitetshåndbok

Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget

Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

7.2 Organisering av HMS-arbeidet og vernetjenesten.

Ansvarsfordeling.

Generalsekretær er ledelsens representant i HMS arbeidet og ansvarlig for

- at arbeidsgivers plikter i henhold til lover og forskrifter blir overholdt – se pkt. 2
- at HMS-håndboken er oppdatert når det gjelder endringer i lover og forskrifter
- at sykefravær blir fulgt opp i henhold til avtalte rutiner

Arbeidsgivers plikter er for øvrig nærmere beskrevet i Arbeidsmiljølovens § 2.1 og 2.2.

Arbeidstakers plikter er nevnt i Arbeidsmiljølovens § 2.3 – herunder

- bruke påbudt verneutstyr, vise aktsomhet og ellers medvirke til å hindre ulykker og helseskader,
- straks underrette arbeidsgiver og verneombudet og i nødvendig utstrekning andre arbeidstakere når arbeidstakeren blir oppmerksom på feil eller mangler som kan medføre fare for liv eller helse, og vedkommende ikke selv kan rette på forholdet,
- sørge for at arbeidsgiver eller verneombudet blir underrettet så snart arbeidstaker blir kjent med at det forekommer trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen,
- medvirke ved utarbeiding og gjennomføring av oppfølgingsplaner ved helt eller delvis fravær fra arbeidet på grunn av ulykke, sykdom, slitasje eller lignende

Verneombudet skal i følge Arbeidsmiljøloven ivareta arbeidstakerens interesser i saker som angår arbeidsmiljøet. Vedkommende **skal påse** at virksomheten er innrettet og vedlikeholdt, og at arbeidet er utført i samsvar med bestemmelsene i arbeidsmiljøloven.

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) skal

- delta i kartlegging, risikovurdering og avvikhåndtering når det gjelder HMS-arbeidet
- årlig gjennomgå HMS-håndboken
- besørge oppdatering og videreutvikling i henhold til endrede forhold
- påse at HMS-systemet fungerer etter intensjonene.

Det vises for øvrig til HMS-håndboken.



IOGT-HMS-00HMS
Håndbok.doc

8 Avvik og forbedring

8.1 Registrering og behandling av avvik

I alle organisasjoner og bedrifter gjøres det feil som fører til merarbeid eller at jobben må gjøres en gang til. Som regel får det derfor også økonomiske konsekvenser. Hensikten med å registrere og behandle avvik, er å unngå at tilsvarende eller liknende avvik oppstår i fremtiden.

Med avvik i kvalitetssystemets forstand mener vi



Kvalitetshåndbok

Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget

Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

- Manglende oppnåelse av mål i planleggingsdokumenter
- Avvik fra beskrevne rutiner m.m. i egne prosedyrer, retningslinjer og dokumenter
- Brudd på offentlige lover og forskrifter
- Manglende eller ufullstendig oppnåelse av mål beskrevet i oppdragsdokumenter

En organisasjon som registrerer avvik, behandler disse grundig og iversetter tiltak for forbedring demonstrerer at den tar kvalitetsarbeidet på alvor. Derfor fokuserer IOGT i Norge på å være en lærende organisasjon i kvalitetsarbeidet.

Avvik fra interne lover, rutiner, retningslinjer og prosedyrer skal registreres. Det samme gjelder for offentlige lover, pålegg og retningslinjer. For oppdrag registreres også avvik fra avtalte krav og spesifikasjoner. For hvert enkelt avvik skal det foretas følgende registreringer

- Beskrivelse av avviket
- Antatt årsak til at avviket oppsto
- Mulige strakstiltak
- Forslag til forbedringstiltak i forbindelse med det enkelte avvik



IOGT-S-02
Avviksbehandling.doc

Skjema for avviksregistrering og behandling.

8.2 Interne revisjoner

For å kontrollere av kvalitetssystemet fungerer og for å forebygge at avvik oppstår skal det gjennomføres intern revisjon minimum en gang i året. Den som gjennomfører revisjonen skal ha kunnskap om kvalitetssystemer og om hvorledes disse forutsettes å fungere. Resultatet av revisjoner skal dokumenteres.

8.3 Ledelsens gjennomgang

Arbeidsutvalget skal årlig gjennomføre en drøfting og analyse som minst skal inneholde

- Resultater av revisjoner
- Avviksregistreringer
- Status for forbedringsarbeidet
- Status for oppfølging av tidligere gjennomganger
- Forslag til nye forbedringer
- Mulige organisasjonsmessige eller andre endinger som påvirker kvalitetssystemet

Resultatet av ledelsens gjennomgang skal protokolleres særskilt.



Kvalitetshåndbok

Dok.id.	IOGT-S-00
Rev.nr.	00
Rev.dato	2011-03-16
Gjelder for:	IOGT i Norge

Godkjent av: Arbeidsutvalget

Verifisert av: Hanne Cecilie Widnes

9. Om kvalitetshåndboken

Kvalitetshåndboken er et internt dokument som er tilgjengelig for medlemmer og ansatte på organisasjonens Intranett. Håndboken og enkeltprosedyrer/-dokumenter kan på anmodning leveres til organisasjoner/kunder i forbindelse med oppdrag.

Prosedyrer og dokumenter som inngår i kvalitetssystemet nummereres fortløpende i henhold til følgende nummerering:

IOGT-S-00 – 25 Kvalitet

IOGT-S-26 – 50 Organisasjon

IOGT-S-51 – 75 Kjerneprosesser

IOGT-S-76 – 99 Støtteprosesser

Prosedyrer og dokumenter skal påføres versjon nummer og dateres. Det skal fremgå hvilket organ som har godkjent prosedyren/dokumentet og at det er verifisert av Ledelsens representant. Opprinnelig utgave nummereres med versjon 00. Endringer i nye versjoner skal skrives med blå farge som endres til sort i neste versjon.

Når en ny versjon er godkjent og lagt inn på Intranettet, er tidligere versjon ugyldig. Nye versjoner gis ikke tilbakevirkende kraft. Ugyldige versjoner skal arkiveres i minimum 5 år.