

Korsreferenslista, bilaga till VoB Syds kvalitetshandbok (innehåller uteslutningar).

SS-EN ISO 9001 – VoB Syd ABs kvalitetssäkring

Krav i ISO 9001	Dokumenterat i VoBs kvalitetssäkring:
<p>0.2 Processorientering</p> <p>a. förstå och uppfylla krav</p> <p>b. Inse behovet av att betrakta processerna med utgångspunkt från skapat mervärde</p> <p>c. ta fram resultat rörande processernas prestanda och verkan</p> <p>d. det genomförs ständigt förbättring av processerna, baserat på objektiv mätning</p>	<p>0.2 Samtliga ansvarområden, innehåller samtliga väsentliga processer i bolaget</p> <p>a. Kund och behov, samtliga rubriker som beskriver samverkan med kund</p> <p>b. Arbete med kvalitetspolicy och mål, information till kund som de ej begärt tex översändande av protokoll och utredningsplan</p> <p>c. Mål + samverkan med kund + allt som ingår i ledningens genomgång + kvalitetsarbete på verksamhetskonferens</p> <p>d. Som c</p>
<p>4.1 Allmänna krav</p> <p>a) identifiera de processer som erfordras för systemet och ange hur processerna tillämpas i organisationen</p> <p>b) fastställa ordningsföljd för och samverkan mellan processerna</p> <p>c) fastställa de kriterier och metoder som erfordras för att säkerställa att processerna både fungerar och styrs på avsett sätt</p> <p>d) säkerställa att de resurser och den information som erfordras för att stödja funktion och övervakning av processerna finns tillgängliga</p> <p>e) övervaka, mäta och analysera processerna</p> <p>f) vidta nödvändiga åtgärder för att åstadkomma planerade resultat och ständig förbättring av processerna</p>	<p>a. Beskrivet i Kvalitetshandboken/Ansvarområden</p> <p>b. Som a när en tidsordning är möjlig</p> <p>c. Angivet genom att de olika tjänsternas ansvar är beskrivet i Ansvarsområdena + Manual/Avvikelsehantering 4.1 +ledningens genomgång 4.5</p> <p>d. All personal har tillgång till kvalitetsdokumentationen på intranätet+dokumentationskraven som finns i Ansvarsområdena</p> <p>e. Verksamhetschefen har att övervaka att rutinerna utförs på beskrivet sätt, målen mäter en sammanvägd effekt av arbetsprocesserna, enskilda processer mäts inte mer än att verksamhetschefen följer upp att blanketter fyllts i, att möten hållits etc.</p> <p>f. Processerna analyseras gm täta kundkontakter i varje ärende+Manual/ Utfärdande och godkännande av dokument i kvalitetshandboken 3.2.1 + Avvikelsehantering 4.1 +ledningens genomgång 4.5.3</p>
<p>4.2 Dokumentationskrav</p> <p>4.2.1 Allmänt</p> <p>a) dokumenterad kvalitetspolicy och kvalitetsmål</p> <p>b) en kvalitetsmanual</p> <p>c) dokumenterade rutiner som krävs enligt denna standard</p> <p>d) specificerande dokument som organisationen behöver för att säkerställa att processerna planeras, genomförs och styrs på ett verkningfullt sätt</p> <p>e) redovisande dokument som krävs enligt denna standard</p>	<p>a. Finns under egna rubriker i kvalitetshandboken</p> <p>b. Finns under egen rubrik</p> <p>c. Manualen i sin helhet</p> <p>d. Kvalitetshandbok + Intranät/Styrdokument+Rutinpärm</p> <p>e. Som d.</p>
<p>4.2.2 Kvalitetsmanual</p> <p>a) omfattning, detaljer om och motiv till ev. uteslutningar</p> <p>b) de dokumenterade rutiner som har upprättats för kvalitetsledn. systemet</p> <p>c) en beskrivning av samverkan mellan de processer som ingår i systemet</p>	<p>a. Finns</p> <p>b. Kvalitetshandbok+rutinpärm</p> <p>c. VoBs kvalitetssystem beskrivet i manualen/ Kvalitetshandbokens innehåll, 3.2.2</p>

<p>4.2.3 Styrning av specificerande dokument</p> <p>a) godkänna dokument med avseende på lämplighet innan de ges ut</p> <p>b) granska och efter behov uppdatera och på nytt godkänna dokument</p> <p>c) säkerställa att ändringar och gällande ändringsstatus hos dokument är angivna</p> <p>d) säkerställa att rätt version av tillämpliga dokument finns på de platser där de skall användas</p> <p>e) säkerställa att dokument förblir läsbara och lätt identifierbara</p> <p>f) säkerställa att dokument av externt ursprung är identifierade och att deras distribution styrs</p> <p>g) förhindra oavsiktlig användning av föråldrade dokument och identifiera dem om de av något skäl bevaras</p>	<p>a. Manual /Arbetet med kvalitetssäkring, 3</p> <p>b. Som ovan</p> <p>c. Varje dok anges med datum och versionsnummer</p> <p>d. All personal har ett ex av kvalitetshandboken från januari 2006, i övrigt enl manual 3.1.2 – 3.2.1</p> <p>e. Enl manual 3.1.3., 3.2.1 och 5.1</p> <p>f. Externa dok sätts in i akten, Ansvarsområde Klientdokumentation pkt 5, + manual 7.2</p> <p>g. Manual 3.2.1 och 5.1</p>
<p>4.2.4 Styrning av redovisande dokument</p>	<p>Beskrivet i manualen 7.3</p>
<p>5.1 Ledningens åtagande</p> <p>a. informera org om betydelsen av kundkrav och författningskrav</p> <p>b. Upprätta kvalitetspolicy</p> <p>c. Upprätta kvalitetsmål</p> <p>d. Ledningens genomgångar</p> <p>e. Säkerställa att resurser finns tillgängliga</p>	<p>a. En ständig arbetsuppgift för all ledningspersonal. Framgår också i kvalitetspolicyn</p> <p>b. Finns som egen rubrik i systemet</p> <p>c. Finns som egen rubrik i systemet</p> <p>d. Finns, beskrivet i manualen, pkt 4.5</p> <p>e. Budget och verksamhetsplan, schema på lokal nivå + avsnittet Resurser i kvalitetshandboken</p>
<p>5.2 Kundfokus</p>	<p>Dokumenterat i Kund och Behov, kvalitetspolicy och Mål, kontinuerligt i Ansvarsområdena</p>
<p>5.3 Kvalitetspolicy</p> <p>a. anpassad till org syfte</p> <p>b. åtaganden.....</p> <p>c. policyns förh till mål</p> <p>d. implementeringen....</p> <p>e. uppdateras.....</p>	<p>a. Är anpassad</p> <p>b. Åtagande att tillgodose behov och vara flexibel vilket förändrar kvalitetssystemet</p> <p>c. Förhållandet till mål beskrivs i Manualen 4.3 och i dokumentet Mål</p> <p>d. Präglar allt ledningsarbete</p> <p>f. Bl.a ledningens genomgång och förbättringsrapporter</p>
<p>5.4.1 Kvalitetsmål</p>	<p>Mål finns</p>
<p>5.4.2 Planering av ledningssystem för kvalitet</p> <p>a. planering av kvalitetsledningssystem</p> <p>b. funktionen bibehålls vid ändringar</p>	<p>a. Manual pkt 4</p> <p>b. Manual pkt 3 och 6</p>
<p>5.5.1 Ansvar och befogenhet</p>	<p>Delegationsordning finns på intranätet + ansvar är beskrivet i Ansvarsområdena och Manual</p>
<p>5.5.2 Ledningens representant a - c</p>	<p>a. Verksamhetscontroller</p> <p>b. Rapporterar varje ledningsmöte</p> <p>c. Sker kontinuerligt</p>
<p>5.5.3 Intern kommunikation</p>	<p>sker kontinuerligt via möten och mejl</p>
<p>5.6 Ledningens genomgång</p>	<p>Manualen/ledningens genomgång manual 4.5</p>
<p>5.6.1 Allmänt</p>	
<p>5.6.2 Underlag för genomgång</p>	<p>Som ovan</p>
<p>5.6.3 Resultat av genomgång</p>	<p>Som ovan</p>

6.Hantering av resurser. 6.1 Tillhandhållande av resurser a. för att upprätta och underhålla kvalitetsledningssystemet b. för att öka kundtillfredställelsen gm att uppfylla kundernas krav	a. Verksamhetscontroller, kvalitetsgrupp, ledningens genomgång, kundreferensgrupp, interna revisioner, diskussioner arbete i verksamheterna efter verksamhetschefens beslut b. uppföljning av varje ärende, dialog vid olika konferenser
6. 2. 1 Personalresurser, allmänt	Beskrivet på intranätet/ Styrdokument/ Personal/Titlar
6.2.2 a.Kompetens, medvetenhet och praktisk utbildning b. genomföra utb ...för att uppfylla kraven c. utvärdera verkan av utbildning d. säkerställa att medarb är medvetna om egen betydelse för kvaliteten e. dok över personalen	a. Finns på intranätet/ Styrdokument/ Personal/Titlar b.Förmåner vid kompetensutveckling c. Utbildningsgivaren ska garntera detta, framgår i dokument ovan d. Sker vid utvecklingssamtalen. Dokumenterat intranätet/Styrdokument/Personal/Lönepolicy e. Finns på kansliet i Växjö
6.3 Infrastruktur a. byggnader etc b. utrustning c. stödtjänster (transporter)	Beskrivet i Kvalitetshandboken Resurser
6.4 Verksamhetsmiljö	Intranätet/Styrdokument/Arbetsmiljöplan 2006
7.1 Planering av produktframtagning a. mål och krav b. specifika beskrivningar av tjänsten, tex dokument c. kontroll d. uppföljning	VoB använder huvudsakligen metoder som är framtagna av andra, tex myndigheter eller forskare. Modifieringar kan ske och finns då beskrivet: Intranätet/Övriga styrdokument/Projektplanering och Utvecklingsarbete i VoB Syd
7.2 Kundanknutna processer 7.2.1 Fastställande av produktanknutna krav a. kundens krav b. nödvändiga krav (forskning, etik) c. nödvändiga krav (juridik) d. organisatoriska krav	a. Beskrivet i Ansvarsområdet Avtal och Uppdrag. b. Beskrivs i ansvarsområde Behandling, Utredning, Miljöterapi och Vardagsstruktur. Beskrivs också i Intranätet/Övriga styrdokument/Projektplanering och Utvecklingsarbete i VoB Syd c. Beskrivs i ansvarsområdet Klientdokumentation c. Samtliga dokument i kvalitetssäkringen
7.2.2 Genomgång av krav a.-c	Beskrivet i Ansvarsområdet Avtal och Uppdrag.
7.2.3 Kommunikation med kund a. information om våra tjänster b. förfrågningar etc c. kundreaktioner inkl klagomål	a-b Beskrivet i Ansvarsområdet Avtal och Uppdrag. c. Arbetet med enkäten + förbättringsrapporter
7.3 Konstruktion och utveckling 7.3.1 Planering av konstruktion och utveckling a-c 7.3.2 Underlag för konstruktion och utveckling a-d 7.3.3 Resultat av konstruktion och utveckling a-d 7.3.4 Genomgång av konstruktion och utveckling a-b 7.3.5 Verifiering av konstruktion och utvecklingsresultat 7.3.6 Validering av konstruktion och utvecklingsresultat 7.3.7 Styrning av ändringar i konstruktions- och utvecklingsresultat	Ej tillämpligt? Beskrivs i Intranätet/Övriga styrdokument/Projektplanering och Utvecklingsarbete i VoB Syd

7.4 Inköp 7.4.1 – 7.4.3	Beskrivs i Intranätet/Övriga styrdokument/Konsulttjänster/Handledning i VoB Syd
7.5.Produktion av tjänster 7.5.1 Styrning av utförande av tjänster a. ha information tillgänglig som specificerar egenskaperna hos tjänsten b. hålla arbetsinstruktioner tillgängliga c. använda lämplig utrustning d. samma sak e. genomföra mätning med utrustningen f. godkänna leverans	a. Tjänsternas egenskaper specificeras i Kvalitetshandboken/Ansvarsområdena b. Arbetsinstruktioner framgår av kvalitetshandboken + i Rutinpärmarna c. Ej relevant, utrustning används ej d. Ej relevant e. Ej relevant f. Ej relevant
7.5.2 Validering av processer för utförande av tjänster a. definierade kriterier för granskning och godkännande av processer b. godkänna utrustning och personal c. användning av särskilda metoder d. krav på redovisande dokument e. förnyad validering	a. Kopia av blanketter som ska gå till kund (Behandlingsplan, inskrivningsprotokoll, protokoll, utredningsplan, behandlings/utvecklingsplan) signeras av verksamhetschefen, f.ö sedvanlig arbetsledning b. Kvalificering av personal sker vid anställning c. Framgår i ansvarsområdena d. Enkäter (Mål), blanketter (Ansvomr Klientdok) e.
7.5.3 Identifikation och spårbarhet	Spårbarheten uppnås gm journalföringen enl SOSFS 2003:20, 4 kap journalföring och Ansvarsområdet Klientdokumentation
7.5.4 Kundens egendom	Ej relevant Möjligen klientens egendom; Ansvarsområdet Miljöterapi och vardagsstruktur, pkt 3, andra stycket
7.5.5 Skyddande av produkt	Ansvarsområdet Utredning, nr 3
7.6 Behandling av övervaknings och mätutrustning a-e	a. Ej tillämpligt, övervaknings- och mätutrustning används ej Möjligen drogtester
8. Mätning, analys och förbättring 8.1 Allmänt a. visa att tjänsten överensstämmer med krav b. säkerställa att ledningssystemet för kvalitet uppfyller gällande krav c. ständigt förbättra kvalitetsledningssystemets funktion	8.1.a Varje ärende utvärderas mot uppdraget av kund b. Att denna korsreferenslista är rätt d. Manualen/Arbetet med kvalitetssäkring och Övriga aktiviteter förknippade med kvalitetssystemet
8.2 Övervakning och mätning 8.2.1 Kundtillfredsställelse	8.2.1 Kvalitetshandboken: Mål (Kundenkät) + Förbättringsrapporter
8.2.2 Intern revision a-b	A + b Manual/ Övriga aktiviteter förknippade med kvalitetssystemet/Interna revisioner
8.2.3 Övervakning och mätning av processer	Ansvar och uppföljning beskrivs i respektive Ansvarsområde
8.2.4 Övervakning och mätning av produkt – inkl frisläppande av produkt	Ansvar och uppföljning beskrivs i respektive Ansvarsområde + Intranet/Övriga styrdokument/ Projektplanering och Utvecklingsarbete i VoB Syd
8.3 Behandling av avvikande produkter a. vidta åtgärder för att eliminera upptäckt avvikelse b. godkänna att produkten används c. hindra att felaktiga tjänster används igen/misstag upprepas (? Fri tolkning av obegriplig text)	a. Förbättringsrapporter (avvikelsehanteringen) sedvanliga kontroller och ansvar så som de är beskrivna i Ansvarsområdena, uppföljning av enkätsvar Nej b. Ej tillämpligt???? Eller Ansvar så som det är beskrivet i Ansvarsområdena. När svar kommit på Förbättringsrapporten. c. som b + uppföljning vid kunder som svarat Nej på enkäten, finns beskrivet på enkäten

<p>8.4 Analys av information</p> <p>a Kundtillfredställelse</p> <p>b. överensstämmelse med krav på produkt</p> <p>c. egenskaper och trender hos processer och produkter, inklusive möjligheter till förtebyggande åtgärder</p> <p>d. leverantörer</p>	<p>a. Se Mål + Enkät</p> <p>b. Enkät</p> <p>c. Manual/Ledningens genomgång</p> <p>d. Styrdokument/Personal/Konsult och handledningstjänster</p>
<p>8.5 Förbättring</p> <p>8.5.1 Ständig förbättring</p>	<p>Manual/Arbetet med kvalitetssäkring + ledningens genomgång</p>
<p>8.5.2 Korrigering åtgärder</p> <p>a. granska avvikelser</p> <p>b. fastställa orsaker till avvikelser</p> <p>c. Utvärdera behovet av åtgärder för att ...det inte händer på nytt</p> <p>e. Fastställa och vidta korrigering åtgärder</p> <p>f. dokumentera resultatet av vidtagna åtgärder jfr 4.2.4</p> <p>g. granska genomförda korrigering åtgärder</p>	<p>A – e Manual/ Övriga aktiviteter förknippade med kvalitetssystemet /Ledningens genomgång + Avvikelsehanteringen (Förbättringsrapporter)</p> <p>f. Manual/ Övriga aktiviteter förknippade med kvalitetssystemet / Avvikelsehanteringen</p> <p>”Verksamhetscontroller sammanställer årets samtliga förslag och presenterar dem för diskussion och analys vid ledningens genomgång.”</p>
<p>8.5.3 Förebyggande åtgärder</p> <p>a fastställa vilka avvikelser som kan tänkas uppkomma och deras orsaker</p> <p>. b. Utvärdera behovet av åtgärder för att hindra uppkomst av avvikelser</p> <p>c. fastställa och vidta nödvändiga förebyggande åtgärder</p> <p>g. dokumentera resultatet av vidtagna åtgärder</p> <p>h. granska vidtagna förebyggande åtgärder</p>	<p>A – e A – e Manual/ Övriga aktiviteter förknippade med kvalitetssystemet /Ledningens genomgång</p>