

# Procedurer for kvalitetskontrol – 3 eksempler

---

*Eksempelsamlingen er bearbejdede eksempler fra virkeligheden, som er anonymiserede og let omskrevet. Der vil derfor være forskellige betegnelser for hvem, der foretager kvalitetskontrollen mm.*

## Eksempel 1: Kvalitetskontrol ved stikprøver og opslag i it-systemet

### **Månedlig kvalitetskontrol**

Journalmedarbejderen foretager **hver måned** kontrol af kvaliteten af registreringerne i journalen. Der udvælges **min. 10 tilfældige sager** fordelt på (personale og emnesager) og følgende kontrolleres:

Sager:

- Sagerne har en korrekt og sigende titel – dvs. at titlen stemmer overens med sagens indhold samt retningslinjerne for navngivning af sager
- Sagen har en korrekt ansvarlig enhed samt indblik
- Det er de rigtige facetter, der er sat på sagen

Dokumenter:

- Dokumenterne har en sigende titel for dokumentets indhold. F.eks. emailkorrespondance ikke er journaliseret med den automatiske titel 'SV:SV:SV: Spørgsmål om x-sag'
- Følgende metadata er registreret korrekt: Dokumentdato, afsender/ modtager (for ind- og udgående), lagringsform og sagstilknytning.
- Der er ikke uvedkommende dokumenter på sagen, herunder ikke tilladte fil-typer
- Evt. omjournalisering af dokumenter er foretaget korrekt
- Dokumenter, der er afsendt eller afsluttet, er korrekt akteret
- Feltet 'afsluttet' er udfyldt, og tilstanden er 'ARK', hvis sagen er afsluttet.

### **Kvartalsvis kvalitetskontrol**

Det kontrolleres at alle dokumenter er tilknyttet en sag.

En gang **pr. kvartal** foretager journalmedarbejder en kvalitetskontrol på **min. 10 sagsbehandlere**, således at der i løbet af ét år er foretaget kvalitetskontrol på alle sagsbehandlere.

Her kontrolleres det samme som i den månedlige kontrol samt:

- At der ikke ligger dokumenter på sagsbehandlerens skrivebordssag, der bør ligge på en sag

### **Opsamling**

Hvert kvartal sammenfatter journalmedarbejderen resultatet af kvalitetskontrollen i et notat, som forelægges ledelsen til orientering.

## Eksempel 2: Kvalitetskontrol ved både udtræk fra systemet og stikprøver/opslag i systemet

### **Kvalitetssikring**

Mange af de sager, der journaliseres i ESDH-systemet, indgår i statistik og ledelsesrapportering. I denne forbindelse udføres særskilt kontrol i henhold til område-journalinstrukser.

ESDH-gruppen har ansvar for at udføre overordnet kvalitetssikring af journaliseringen i ESDH-systemet.

Hver af nedenstående aktiviteter udføres mindst fire gange om året. Aktiviteterne må gerne foretages i forskellige måneder.

- 1) Stikprøver af mindst 4 % af de sager, der er oprettet siden sidste kontrol, og 2 % af de dokumenter, der er oprettet siden sidste kontrol. Her kontrolleres det:
  - at denne instruks er overholdt - se tjeklisten
  - at en eventuel område-instruks er overholdt
- 2) En enkelt saggruppe udvælges. Det kontrolleres, at sagerne passer til saggruppen.
- 3) Stikprøve-gennemgang af fællesdrev for at undersøge, om her ligger materiale, der ikke er journaliseret.
- 4) Det kontrolleres, at kontakter ikke er oprettet dobbelt. Dobbeltoprettede kontakter fjernes.

Desuden kontrolleres det en gang årligt, om der findes helt tomme saggrupper.

ESDH-gruppen kan endvidere kontrollere andre forhold vedrørende journalisering, hvis den finder det nødvendigt.

ESDH-gruppen har pligt til at påpege mangelfuld eller forkert journalisering til den ansvarlige medarbejder, evt. til dennes chef. Den pågældende medarbejder skal rette op på fejlen og melde tilbage til ESDH-gruppen, når det er sket.

ESDH-gruppen skriver en gang om året en rapport om status for ESDH-systemet og kvaliteten af journaliseringen. Rapporten sendes til direktionen til opfølgning.

Hvis der skulle vise sig større eller alvorlige problemer med journalisering, gør ESDH-gruppen systemejer opmærksom på dette. Systemejer har ansvar for opfølgning.

Systemejer er vicedirektøren for Administration og Økonomi.

## Tjekliste til kvalitetskontrol

Hvert kvartal laves et udtræk over nyoprettede sager, og mindst 4 % af dem kontrolleres for følgende:

Oplysning	Retningslinjer
Er sagstitlen sigende?	<p>Sagsbehandleren giver selv sagen en titel. Er den korrekt?</p> <p>Sagens titel skal være kort, men sigende for sagens indhold. Brug kun officielle og godkendte forkortelser i titlen. Godkendte forkortelser fremgår af <a href="#">Retskrivningsordbogen</a>.</p> <p>At titlen skal være sigende betyder, at man ud fra den skal kunne forstå, hvad sagen handler om. Man skal også kunne skelne den fra andre sager. "Møde" er en kort titel, men den er ikke sigende, for hvilket møde er der tale om? "Direktionsmøde 24. december 2016" er sigende for sagens indhold.</p> <p>Mange af vores sager skal navngives efter en bestemt skabelon eller form. Det gælder fx anmeldelsessager og tilsynssager. Sådanne skabeloner fastsættes i område-journalinstrukser.</p>
Er der registreret korrekte metadata om sagen?	<p>Sagsbehandlerne vælger selv den rigtige saggruppe til sagen, når de opretter den. Er den korrekt?</p> <p>ESDH-systemet sætter selv disse oplysninger på sagen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• sagsnummer</li><li>• medarbejderen, der opretter sagen</li><li>• den dato, sagen oprettes</li><li>• ansvarlig afdeling</li><li>• ansvarlig for sagen</li></ul> <p>Følgende oplysninger (metadata) kan tilknyttes sagen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kontakt</li><li>• stikord, der vælges fra en liste</li><li>• beskrivelse (noter, sagsbeskrivelse/resumé)</li><li>• sagshenvisning (reference til anden sag)</li><li>• afslutningsdato (dato for låsning af sag)</li><li>• rettigheder til sagen (evt. adgangsbegrænsning - indblik). De fleste sager har alle adgang til, men nogle skal skærmes, så kun brugere med særlige rettigheder, kan se dem</li><li>• fristdato (hvornår sagen senest skal være afsluttet)</li></ul>

Hvert kvartal laves et udtræk over nyoprettede dokumenter, og mindst 2 % af dem kontrolleres:

Oplysning	Retningslinjer
Er dokumenttitlen sigende?	<p>Sagsbehandleren giver selv dokumentet en sigende titel. Er den korrekt?</p> <p>Et dokumentets titel skal være kort, men sigende for dokumentets indhold. Brug kun officielle og godkendte forkortelser i titlen. Godkendte forkortelser fremgår af <a href="#">Retskrivningsordbogen</a>.</p> <p>Vær særlig opmærksom på navngivning af mails. Hvis sagsbehandleren ikke aktivt ændrer mailens titel, indsættes dens emne automatisk som titel. Den er sjældent tilstrækkelig sigende for dokumentets indhold. "Direktionsmøde" er en kort titel, men den er ikke sigende. "Referat af Direktionsmøde 24. december 2016" er sigende for dokumentets indhold. Man kan skelne dokumentet fra dagsorden og bilag til samme møde.</p> <p>"Ansøgning" er en kort titel, men det er ikke muligt at se, hvad der ansøges om: et job? aktindsigt? adgang efter arkivloven?</p>
Er der registreret korrekte metadata til dokumenterne?	<p>ESDH-systemet sætter selv disse oplysninger på sagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dokumentnummer</li> <li>• medarbejderen, der journaliserer dokumentet</li> <li>• den dato, dokumentet journaliseres</li> <li>• dokumentdato – den dato, dokumentet er skabt eller skannet</li> <li>• afdeling (den ansvarlige afdeling)</li> <li>• sagshenvisning</li> </ul> <p>Hvis dokumentets brevdato – den dag, det er skrevet eller modtaget – er en anden, end dokumentdatoen, skal sagsbehandleren selv ændre dokumentdatoen.</p> <p>Ind- og udgående dokumenter skal have tilknyttet afsender og modtager. Dette fremgår automatisk, hvis sagsbehandleren journaliserer en mail fra eller til en kontakt, der allerede er oprettet. Hvis dokumentet er et brev, en fax eller lignende, skal sagsbehandleren selv tilknytte en kontakt. Følgende oplysninger (metadata) kan tilknyttes</p>

Oplysning	Retningslinjer
	<p>dokumentet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stikord, der vælges fra en liste</li> <li>• Beskrivelse (noter, sagsbeskrivelse/resumé)</li> <li>• Sagshenvisning (reference til anden sag)</li> <li>• Dokumenthenvisning (reference til et andet dokument)</li> <li>• Fristdato – hvornår dokumentet senest skal være besvaret</li> </ul> <p>Nogle dokumenter skal ligesom sager have andre metadata end titel. Dette fastlægges i område-journalinstrukser.</p>
<p>Er der lagret filtyper, som ikke er tilladte?</p>	<p>Dokumenter, der er oprettet i de gængse Microsoft Office programmer som Word, Excel og PowerPoint, kan umiddelbart journaliseres. I praksis er det dokumenttyper som fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Office-filer, både gamle og nye formater</li> <li>• MS Visio, vsd</li> <li>• MS Project, mpp</li> <li>• MS Infopath, xml</li> </ul> <p>Det samme gælder dokumenter som fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tekstfiler, fx txt, rtf, html, xml</li> <li>• Grafikfiler, fx bmp, jpg, png, tiff</li> <li>• PDF-dokumenter</li> <li>• Lyd</li> <li>• Video</li> </ul> <p>Er der nogle af følgende filformater, der ikke er tilladte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Krypterede filer – disse burde være dekrypteret inden de journaliseres</li> <li>• Password-beskyttede filer – passwordet fjernes og ESDH-systemets adgangsbegrænsning anvendes eventuelt</li> <li>• Zippede (pakkede) filer – disse unzippes (pakkes ud), og de unzippede (udpakkede) filer journaliseres enkeltvis</li> <li>• Databasefiler – oplysninger, der har betydning for sagen, konverteres til fx en rapport eller et regneark, som journaliseres. Hvis databasen er for stor til, at denne procedure er hensigtsmæssig, skal den anmeldes til Rigsarkivet, som vil tage stilling til, om den skal bevares</li> <li>• Programfiler (exe-filer)</li> </ul>

## Eksempel 3: Kvalitetskontrol ved hjælp af udtræk fra systemet

Journalmedarbejderne foretager kvalitetskontrol hvert kvartal. Efter kontrollen sendes en opsummering til afdelingschefen, der kort informerer om status på næste ledelsesmøde.

### Kvalitetssikring af sager

Gå ind i udtræksmodulet og vælg rapporten "alle sagsfelter". I menuen vælg kolonner vælges: Ansvarlig enhed, ansvarlig, oprettet af, titel, journalplan, emneord, parter, oprettet dato, afsluttet dato, sagsnummer, status. Kolonnerne skal vælges i den angivne rækkefølge.

Vælg begrænsninger: Vælg en datoafgrænsning som modsvarer, hvornår du sidst har trukket rapporten.

Vis data: Vælg: Eksporter til Excel.

Ansvarlig enhed	Ansvarlig	Oprettet af	Titel	Journalpla	Emneord	Oprettet dato	Afsluttet dato	Sagsnummer	Status
2. afdeling	Bo Nielsen	Bo Nielsen	Korrespondance med Rigsrevisionen vedr. lønadministrative årsværk	1015		06-mar-15		2015-685	Behandles
2. afdeling	Bo Nielsen	Bo Nielsen	Henvendelse til Statens Administration med klage over deres opkrævninger af refusioner	1015		09-mar-15	05-apr-15	2015-875	Afsluttet
2. afdeling	Bo Nielsen	Bo Nielsen	Brugere af Navision Stat	1016		17-mar-15		2015-1055	Behandles
2. afdeling	Bo Nielsen	Bo Nielsen	Finanslovteamet	1011		17-mar-15	02-apr-15	2015-1056	Afsluttet
2. afdeling	Jannie Hedegaard	Jannie Hedegaard	Y-ordning, ansøgning nr. 13005	2300		06-mar-15	05-apr-15	2015-699	Afsluttet
2. afdeling	Jannie Hedegaard	Jannie Hedegaard	Y-ordning, ansøgning nr. 13522	2300		07-mar-15	05-apr-15	2015-701	Afsluttet
2. afdeling	Jannie Hedegaard	Jannie Hedegaard	Y-ordning, ansøgning nr. 14200	2300		12-mar-15		2015-883	Behandles
2. afdeling	Jannie Hedegaard	Jannie Hedegaard	Ø-ordning, ansøgning nr. 11120	2330	økologi	07-mar-15		2015-	Behandles
2. afdeling	Jannie Hedegaard	Niels Andersen	Ø-ordning, ansøgning nr. 12540	2330	økologi	13-mar-15		2015-1003	Behandles
2. afdeling	Jannie Hedegaard	Jannie Hedegaard	Ø-ordning, ansøgning nr. 13440	2330	økologi	13-mar-15		2015-1014	Behandles
2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	Ø-ordning, klage	2340	økologi	16-mar-15		2015-1030	Behandles
2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	Y-ordning, klage	2304		16-mar-15		2015-2038	Behandles
2. afdeling	Gustav Hald	Gustav Hald	IT-strategigruppen	1020		06-mar-15		2015-701	Behandles
2. afdeling	Gustav Hald	Gustav Hald	Arbejdsgruppen vedr. systemudvikling	1020		13-mar-15	05-apr-15	2015-902	Afsluttet

Metadata vedrørende "ansvarlig enhed", "ansvarlig" og "oprettet af" påføres automatisk af systemet og skal derfor ikke kvalitetssikres. Kolonnerne er trukket med ud, idet de bruges til tilbagemelding til afdelinger, ansvarlige (evt. opretteren, hvis denne adskiller sig fra den ansvarlige). De bruges til at sortere / filtrere regneark.

Journalmedarbejderen foretager følgende kontroller vedrørende sager:

- Titel: Det skal kontrolleres, om sagsnavnet følger journalinstruksens regler for navngivning af sager. Det fremgår af instruksens, at sags- og akttitler skal tilgodeses følgende:
  - Titlen skal give en kort og dækkende beskrivelse af, hvad sagen henholdsvis akten i det væsentligste drejer sig om (kort tematisk angivelse af indholdet)
  - En ren typebetegnelse er ikke tilstrækkelig, f.eks. brev, notat, mv. I nogle tilfælde kan en artsangivelse – f.eks. en borgerhenvendelse eller høringssvar – dog være tilstrækkelig, hvis sagens indhold er tilstrækkelig præcist afgrænset
  - Titlen skal lette fremsøgning af sagen og af akten. Sagsbehandleren skal tænke over, hvad der giver mening fremadrettet og for andre end vedkommende selv

- Der må ikke anvendes underscore i titler, da det forhindrer fremsøgning (systemets søgemaskine kan ikke separere dem)
- Titlen må ikke kompromittere beskyttelsen af persondata
- Det er som hovedregel forbudt at anvende forkortelser i titler, idet forkortelser besværliggør fremsøgning
- Stavefejl skal undgås. Man kan ikke finde en sag eller en akt, hvis dens titel er stavet forkert
- Sagsbehandleren skal omdøbe en mails emne, hvis det oprindelige ikke giver mening, eller omdøbe et scannet dokument og dets emne. Ofte er en mails emne ikke logisk og relevant, og der står måske systemtekst foran selve emnet.
- Journalplan: På baggrund af sagens titel og øvrige metadata samt den oversigt over standardopmærkninger, som hver enkelt afdeling har lavet, vurderes det, om der er anvendt den korrekte term i journalplanen
- Emneord: På baggrund af sagens titel og øvrige metadata samt den oversigt over standardopmærkninger, som hver enkelt afdeling har lavet, vurderes det, om der er anvendt den korrekte term i emneordplanen (ikke obligatorisk)
- Sagens parter: Er sagens parter anført i nødvendigt omfang. Ved sager omhandlende personale skal den ansatte fremgå som part på sagen (fx alle typer personalsager).
- Status: Ved afsluttede sager kontrolleres, om sagen har ændret status i systemet fra "behandles" til "afsluttet" (in progress / closed). Det kan måske være vanskeligt for journalmedarbejderen at vurdere, om sagen er afsluttet, men måske har sagen en datoafgrænsning i titlen. Endvidere kan man i dokumentudtrækket finde ud af, hvornår der sidste er lagt et dokument på sagen. Måske er medarbejderen stoppet.

Regnearket forsynes med en ny kolonne med titlen 'Fejlretning', og journalmedarbejderen noterer her, hvordan eventuelle fejl skal rettes. Regnearket sendes enten til de lokale superbrugere, der sørger for fejlretning (enten selv eller ved at bede pågældende medarbejder selv rette fejlen).

## ***Kvalitetssikring af dokumenter***

Gå ind i udtræksmodulet og vælg rapporten "alle dokumentfelter". I boksen vælges kolonner vælges: ID nr., dokumenttype, ansvarlig enhed, ansvarlig, oprettet af, oprettet dato, titel, fra, til, brevdato, sagsnummer, journaliseret, dokumentnummer, status.

Vælg begrænsninger: Vælg en datoafgrænsning som modsvarer, hvornår du sidst har trukket rapporten.

Vis data: Vælg: Eksporter til Excel.

ID.n	Dokumenttype	Ansvarlig enhed	Ansvarlig	Oprettet af	Oprettet da	Titel	Fra	Til	Brevdato	Sagsnumm	Journaliseret	Dok.n	Status
38547	Internt	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	06-mar-15	Referat	Niels Andersen		05-mar-15	2015-336	SAND	6	Afsluttet
11627	Indgående	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	06-mar-15	Klage over afslag	Jens Jensen		05-mar-15	2015-1030	SAND	8	Behandles
47711	Udgående	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	06-mar-15	SV: Klage over afslag		Jens Jensen	06-mar-15	2015-1030	SAND	9	Behandles
47721	Indgående	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	07-mar-15	SV:SV: Klage over afslag	Jens Jensen		07-mar-15	2015-1030	SAND	10	Behandles
44634	Intern	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	07-mar-15	Indstilling om svar på klage			07-mar-15	2015-1030	SAND	11	Behandles
44643	Udgående	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	08-mar-15	SV:SV:SV: Klage over afslag		Jens Jensen	08-mar-15	2015-1030	SAND	12	Behandles
44646	Udgående	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	08-mar-15	Spørgsmål til ansøgning		Ulrik Hansen	07-mar-15	2015-987	FALSK	2	Behandles
44658	Indgående	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	08-mar-15	Hvad betyder § 41, stk. 1?	Iris Sommer		08-mar-15	2015-354	SAND	25	Behandles
44701	Indgående	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	08-mar-15	Hvornår får jeg svar?	Iris Sommer		08-mar-15	2015-354	SAND	26	Behandles
44701	Internt	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	08-mar-15	Referat af afdelingsmøde			08-mar-15	2015-100	SAND	5	Behandles
44703	Indgående	2. afdeling	Niels Andersen	Niels Andersen	10-mar-15	SV:Spørgsmål til ansøgning	Ulrik Hansen		09-mar-15	2015-987	SAND	3	Behandles

Metadata vedrørende "Id nr.", "ansvarlig enhed" og "ansvarlig" påføres automatisk af systemet og skal derfor ikke kvalitetssikres. Kolonnerne er trukket med ud, idet de bruges til at tilbagemelding til den ansvarlige for akten.

Journalmedarbejderen foretager følgende kontroller vedrørende dokumenter:

- Titel: Det skal kontrolleres, om dokumenttitlen følger journalinstruksens regler for navngivning af akter (reglerne for navngivning fremgår ovenfor under sager). Vær særligt opmærksom på emailtitler, der ofte ikke er sigende for dokumentets indhold.
- Fra (afsender) og til (modtager) for ind- og udgående breve (emails). Det kontrolleres, at afsender / modtager er registreret som egenavn / navn på organisation og ikke i form af en emailadresse.
- Sagsnummer: På baggrund af dokumenttitlen vurderes det, om dokumentet er tilknyttet den rigtige sag (gælder især tilskudssager)
- Journaliseret: Det kontrolleres, om dokumenter, der har betydning for sagen, er journaliseret. Generelt skal alle dokumenter, der er indgået eller oprettet som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med vores virksomhed, tilknyttes en sag, idet der i henhold til offentlighedslovens § 7 kan begæres aktindsigt i sådanne dokumenter, samt alle øvrige dokumenter, som vedrører den pågældende sag. Hvis sagens dokumenter ikke tilknyttes sagen i tilstrækkeligt omfang, er der risiko for, at en anmodning om en aktindsigt i en sag ikke bliver imødekommet fuldt ud, fordi der ikke er tilstrækkeligt overblik over, hvor sagens akter befinder sig.
- Status: Afsluttet eller Behandles. Det undersøges, om dokumenter eventuelt skal lukkes.

Regnearket forsynes med en ny kolonne med titlen 'Fejlretning', og journalmedarbejderen noterer her, hvordan eventuelle fejl skal rettes. Regnearket sendes enten til de lokale superbrugere, der sørger for fejlretning (enten selv eller ved at sende til pågældende medarbejder).

### Kvalitetssikring af filtyper

Det er aftalt med IT-afdelingen, at de hvert kvartal sender en oversigt over filtyper lagret i systemet. Journalmedarbejderen kontrollerer, om der er:



- Andre end de tilladte filtyper?
- Krypterede filer?
- Pass-word beskyttede filer i lukkede sager?
- Zip-filer – ansvarlig for besked om at pakke ud og journalisere
- Databasefiler - tal med ansvarlig med arbejder om indhold kan konverteres til rapport.

Regnearket forsynes med en ny kolonne med titlen 'Fejlretning', og journalmedarbejderen noterer her, hvordan eventuelle fejl skal rettes. Regnearket sendes enten til de lokale superbrugere, der sørger for fejlretning (enten selv eller ved at bede pågældende medarbejder selv rette fejlen).