

Policy för kvalitetsutveckling

Beslutad av kommunfullmäktige 2017-12-11, § 144/17. Dnr KS 2016.0495

Program

» Policy

Plan

Riktlinjer

Regler



Innehåll

1	Kvalitetspolicy sammanfattning.....	3
2	Kvalitetspolicy	4
2.1	Inledning.....	4
2.2	Definition av kund	4
2.3	Definition av kvalitet	5
2.4	Syftet med kvalitetsutveckling.....	5
2.5	Vad innebär god kvalitet?	5
2.6	Gemensamma principer	6
2.6.1	Kundernas behov i fokus.....	6
2.6.2	Långsiktiga och faktabaserade beslut.....	6
2.6.3	Processorientering	6
2.6.4	Ständiga förbättringar och innovation	6
2.6.5	Lära av andra och varandra.....	7
2.6.6	Medarbetarnas delaktighet	7
2.6.7	Engagerat ledarskap	7
2.7	Summering.....	7

Dokumenttyp: Policy

Dokumentet gäller för: Alla nämnder och sektorer

Diarienummer: KS 2016.0495

Reviderad: Ej reviderad

Giltighetstid: Tillsvidare

Tidpunkt för aktualitetsprövning: En gång per mandatperiod

Dokumentansvarig: Kvalitetscontroller Koncernstab

Andra tillhörande dokument:----

1 Kvalitetspolicy sammanfattning

Fokus på kvalitet ger oss nöjda kunder och en effektiv verksamhet!

Vår service och våra tjänster ska uppfylla behov och förväntningar hos dem vi finns till för, våra medlemmar och våra övriga kunder, nedan definierat som kund. Vi strävar efter att den service och de tjänster vi erbjuder ska vara professionellt utförda, tillgängliga och kostnadseffektiva.

Hos oss kan man även förvänta sig lyhört, engagerat och lösningsfokuserat bemötande, likvärdig, jämställd och jämlik service samt möjlighet att påverka och tillsammans med oss utveckla vår verksamhet.

Detta uppnås genom att:

- Vi har kundernas behov i fokus.
- Vi fattar långsiktiga och faktabaserade beslut.
- Vi tänker och arbetar processinriktat.
- Vi arbetar med ständiga förbättringar och innovation.
- Vi lär av andra och varandra.
- Vi har alla medarbetares delaktighet.
- Vi har ett engagerat ledarskap.

2 Kvalitetspolicy

2.1 Inledning

Vi som arbetar i Skövde kommun har som uppgift att ge service och tjänster till invånare, företag, föreningar, andra organisationer och besökare. Vision Skövde 2025 säger att "Skövde regionen är känd i landet som en välkomnande och växande region där människor möts, verkar och mår bra". En förutsättning för att visionen ska bli verklighet är att den service och de tjänster vi ger är av god kvalitet. Genom god kvalitet bidrar vi till att Skövdes invånare, företag, föreningar, andra organisationer och besökare får sina behov tillgodosedda. God kvalitet innebär även att vi blir mer effektiva, mer attraktiva som arbetsgivare och att vi skapar ett ökat förtroende för vår organisation.

Denna policy fastställs i syfte att säkerställa god kvalitet i kommunens samlade förvaltning och utgör en gemensam grund för vårt kvalitetsarbete. Policyn beskriver vad som avses med god kvalitet samt tydliggör grundläggande definitioner, syfte och principer för kvalitetsarbetet. Policyn ska vara ett stöd till förtroendevalda, chefer och medarbetare i arbetet med kvalitet.

Vissa kommunala verksamheter har nationella krav på kvalitetssäkring till exempel skola, vård och omsorg samt socialtjänst. Konkurrenssituationen ställer även krav på verksamheterna att ha god kvalitet på sin service och sina tjänster. Mot bakgrund av detta behöver varje sektor utveckla ändamålsenliga system för sitt kvalitetsarbete. Kvalitetssystemet ska utvecklas i linje med denna kvalitetspolicy.

Uppföljningen av kvalitetsarbetet ska vara integrerat med ordinarie rapportering av måluppföljning.

2.2 Definition av kund

I arbetet med kvalitetsutveckling är kundperspektivet centralt. Med **kund** avses de personer eller organisationer vi finns till för, mer specifikt uttryckt:

- De vi vill skapa värde för.
- De som har rätt att ha förväntningar på oss.
- De som har rätt att ställa krav på oss.

Våra verksamheter finns till för många olika grupper av människor. Beroende på typ av verksamhet använder vi olika begrepp för dessa grupper, exempelvis brukare, elev, invånare och näringsliv. Begreppet kund används som ett gemensamt begrepp som innefattar alla olika grupper.

Kunderna kan vara både externa och interna. Med externa kunder avses till exempel privatpersoner, företag och organisationer som vi levererar tjänster och erbjuder service och stöd till. Interna kunder kan exempelvis vara en annan verksamhet eller medarbetare inom kommunen.

2.3 Definition av kvalitet

Gemensamt för våra olika kunder är att de förväntar sig god kvalitet. Det är de som använder våra tjänster som avgör vad som är god kvalitet. Vi strävar därför efter att alltid titta på vår verksamhet utifrån kundernas perspektiv. Mot bakgrund av detta har vi valt att använda följande definition av **kvalitet**.

”Förmågan att tillfredsställa, eller helst överträffa kundernas behov och förväntningar”

Bergman & Klefsjö

Kvalitetsarbetet ska utgå från kundernas behov, men också följa aktuell lagstiftning, politiska beslut samt ske inom givna kostnadsramar.

God kvalitet behöver inte alltid betyda att ge det som efterfrågas. Ibland behöver vi fatta beslut som för den enskilde kan uppfattas negativt, men genom att förklara dessa beslut på bra sätt och om möjligt presentera andra lösningar kan vi ändå ge en positiv upplevelse.

Att sträva efter att överträffa kundernas behov och förväntningar kan vid första anblick verka kostnadsdrivande, men så behöver inte vara fallet. Det kan till exempel innebära att genom god dialog styra förväntningarna så de ligger i nivå med vad kommunen ska leverera. Det kan även handla om ett gott bemötande. Ett gott bemötande är ett viktigt redskap i kvalitetsarbetet och något som alltid kan användas för att överträffa behov och förväntningar.

2.4 Syftet med kvalitetsutveckling

Syftet med kvalitetsutveckling är att skapa största möjliga nytta till lägsta möjliga kostnad. Genom att aktivt arbeta med kvalitetsutveckling säkerställer vi att vi arbetar med rätt sak, på rätt sätt. Arbetet leder därmed både till ökad kundnöjdhet och en effektivare verksamhet.

2.5 Vad innebär god kvalitet?

God kvalitet innebär mer specifikt att de som bor, lever och verkar i Skövde kommun kan förvänta sig service och tjänster som är:

- **Professionellt utföra med ett gott bemötande**- Vi ska utföra service och tjänster med god yrkesmässig kompetens anpassad utifrån varje specifik situation. I mötet med oss ska kunden känna sig viktig. Bemötandet blir därför centralt. I alla möten ska vi vara lyhörda, engagerade och lösningsfokuserade. Vi ger återkoppling på ställda frågor och synpunkter på ett sätt som ingjuter trygghet hos mottagaren.
- **Tillgängliga**- Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss, vi ska ha korta svars- och ledtider. Våra verksamheter ska i möjligaste mån vara tillgänglighetsanpassade. Det ska även vara enkelt att hitta information och förstå vad som sägs och skrivs.
- **Likvärdiga, jämställda och jämlika** – Vi strävar efter att vår service och våra tjänster ska vara likvärdiga, jämställda och jämlika.
- **Fåverkbara**– Det ska vara möjligt att påverka vår service och våra tjänster genom att enkelt kunna lämna synpunkter, klagomål och förslag till förbättring. Dessutom ska vi erbjuda kunderna att vara med och tillsammans med oss utveckla vår verksamhet.

- **Kostnadseffektiva** – Våra tjänster och vår service ska vara effektiv och utformad utifrån vad som skapar värde för kunden. Vi strävar efter att göra ”Rätt sak, på rätt sätt”.

2.6 Gemensamma principer

Följande principer utgör grund för vårt arbete med kvalitetsutveckling. Genom att följa dem säkerställer vi en kundorienterad verksamhetsutveckling som ger god kvalitet.

- Kundernas behov i fokus
- Långsiktiga och faktabaserade beslut
- Processorientering
- Ständiga förbättringar och innovation
- Lära av andra och varandra
- Medarbetarnas delaktighet
- Engagerat ledarskap

2.6.1 Kundernas behov i fokus

Att ha kundernas behov i fokus innebär att alla medarbetare är medvetna om vem verksamheten finns till för och agerar för att skapa största möjliga värde för dem. Det betyder att vi ska vara lyhörda för och aktivt ta reda på våra olika kunders behov, synpunkter och reaktioner och anpassa våra arbetssätt utifrån det.

2.6.2 Långsiktiga och faktabaserade beslut

Den verksamhet som bedrivs behöver ta hänsyn till såväl nuvarande som framtida generationers behov för att på bästa sätt stödja en hållbar utveckling av samhället. Beslut behöver bygga på tillförlitlig fakta. Mätningar av verksamhetens resultat behöver därför göras fortlöpande och användas för vidare analys.

2.6.3 Processorientering

När invånarna vänder sig till oss har de ofta kontakt med flera verksamheter. Det innebär att vi behöver samarbeta både inom och utanför den egna verksamheten för att hjälpa våra kunder på bästa sätt. Genom tydliga processer med uppsatta mål säkerställer vi en professionell och likvärdig service, att alla medarbetare ser sin del i helheten, att arbetssätt och ansvar klargörs och att utvecklingsarbetet sker i linje med kundernas behov.

2.6.4 Ständiga förbättringar och innovation

För att kunna möta framtida krav och förväntningar krävs ett kontinuerligt förbättringsarbete där nuvarande arbetssätt utmanas och idéer till förbättring och innovation tas omhand på bästa möjliga sätt. Vi förespråkar därför en kreativ och tillåtande kultur där alla medarbetare öppet lyfter fram problem och brister i syfte att förbättra. Vi uppmärksammar goda exempel och lär oss av misstag.

I syfte att bättre förstå våra kunders behov bjuder vi in dem att delta i förbättringsarbetet. Kunderna ses som medaktörer som aktivt bidrar till utveckling av nya och förbättrade arbetssätt.

2.6.5 Lära av andra och varandra

För att vidareutveckla verksamheten i linje med nuvarande och framtida behov behövs ny kunskap om vad som är möjligt att uppnå och hur. Vi ska därför aktivt ta del av såväl andra kommuners som organisationers och företags arbetssätt och resultat. Vi delar med oss av våra erfarenheter och lär av andra och varandra.

2.6.6 Medarbetarnas delaktighet

Delaktighet och engagemang från alla medarbetare är avgörande för ett framgångsrikt utvecklingsarbete. Vi vill att alla medarbetare ska ta klivet fram och aktivt bidra till vår strävan efter god kvalitet. Detta görs genom att utmana befintliga arbetssätt, lyfta problem och brister, komma med idéer till förbättringar och genomföra förbättringar.

En förutsättning är att varje medarbetare känner sig ha förtroendet både att utföra och utveckla sina arbetsuppgifter. Därför är det uttalat att alla kommunens medarbetare har två arbetsuppgifter, att utföra arbetet och att utveckla arbetet.

2.6.7 Engagerat ledarskap

För att skapa en kultur som sätter kunden främst krävs ett aktivt och synligt engagemang från varje ledare och chef. Viktiga uppgifter för cheferna är att ange riktning för verksamheten och i dialog med medarbetarna definiera och följa upp målen. I ledningens engagemang ligger även att leda utvecklingsarbetet genom att vara en god förebild, visa öppenhet och aktivt stödja och stimulera förbättringsarbetet.

2.7 Summering

Ovanstående principer skapar förutsättningar för oss att nå Vision 2025. De guidar i hur alla medarbetare, chefer och förtroendevalda ska tänka när kvalitets- och utvecklingsarbete bedrivs. Principerna utgör en grund för en kundorienterad verksamhetsutveckling men behöver kompletteras med konkreta arbetssätt, metoder och verktyg. Dessa finns att ta del av i vår kvalitetshandbok på intranätet.

Kvalitetspolicyn fastställs av kommunfullmäktige.