



Kvalitetspolicy

Antagen av kommunfullmäktige 2006-03-27

Innehållsförteckning

Inledning	3
Kvalitetspolicy	4
Värderingar	5
Arbetsätt	6
Ordlista	7

Inledning

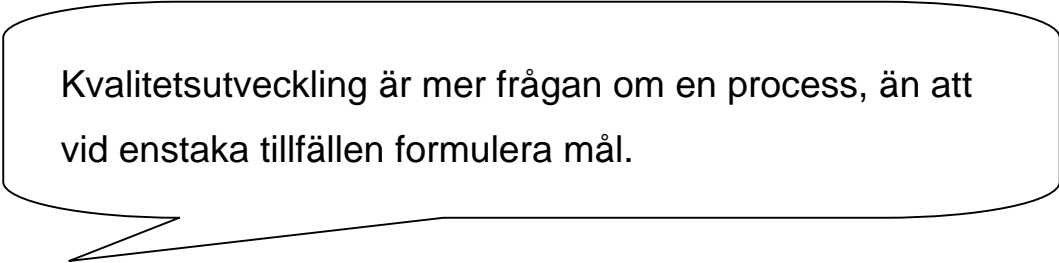
Syftet med kvalitetsutveckling är att ur befintliga resurser skapa mesta möjliga nytta och värde, både för kunderna/brukarna och för medarbetarna.

Skurups kommun arbetar kontinuerligt, systematiskt och långsiktigt med verksamhetsutveckling. Verksamhetsutveckling är för organisationen detsamma som kvalitetsutveckling. För att lyckas med verksamhets-/kvalitetsutveckling ställs höga krav på medarbetarnas och på ledarnas engagemang.

Policyn riktar sig till alla medarbetare i Skurups kommuns organisation.

Genom att arbeta enligt kvalitetspolicyn skapar vi goda möjligheter till nöjda kunder/brukare och till en trivsamt arbetssituation. Vi skapar också förutsättningar för en hög levererad kvalitet på de varor och tjänster som tas fram, produceras eller levereras.

På de följande sidorna redovisas kvalitetspolicyn, värderingar och arbetssätt. Sist finns förklaringar till ord/begrepp.



Kvalitetsutveckling är mer frågan om en process, än att vid enstaka tillfällen formulera mål.

Kvalitetspolicy

Kommunens politiker har det yttersta ansvaret för att, genom uppdrag till kommunens personal, tillfredsställa medborgarnas behov och förväntningar.

Kvalitet ska vara ett förhållningssätt hos medarbetarna inom Skurups kommun eftersom vi strävar efter kund-/brukartillfredsställelse och maximalt värdeskapande inom ramen för befintliga resurser.

Kund-/brukartillfredsställelse och värdeskapande är måtten på kvaliteten i våra prestationer. För att uppnå detta måste vi fokusera på fyra delar – kunden/brukaren, medarbetarna, ledarskapet och processerna:

- ✘ *Kunden/brukaren* – att vilja förstå kundens/brukarens behov och önskemål, för att sedan motsvara (eller överträffa) deras förväntningar.
- ✘ *Medarbetarna* – att arbeta målinriktat och engagerat samt visa respekt för varandra.
- ✘ *Ledarskapet* – att utstråla mod och engagemang i både ord och handling.
- ✘ *Processerna* – att ständigt utvärdera och förbättra processerna och därmed säkra hela värdekedjan.

Medarbetarnas förhållningssätt ska karaktäriseras av tillgänglighet, dialog och professionalism:

Medarbetare och servicekanaler ska vara *tillgängliga* för allmänheten för att lämna information, ge råd och vägledning, besvara frågor och i övrigt vara behjälpliga. Exempel på kommunens tillgänglighet är Internet, medborgarkontor/servicedisk, bibliotek, skolor, turistbyrå, växel och kommundidning.

Tillgängligheten ska anpassas utifrån behov och verksamhet. Detta gäller till exempel telefontider, öppettider, eventuella besökstider, tillgängliga lokaler och tillgång till Internet. Informationen ska vara snabb, korrekt och enkel att förstå.

I *dialog* med den enskilde kunden/brukaren ska vi hela tiden försöka utveckla och förbättra verksamheterna och servicen. Kommuninvånarnas synpunkter har stort värde för oss.

Vi vill också utveckla demokratin i kommunen genom att kunderna/brukarna ges möjlighet att lämna medborgarförslag och synpunkter.

Professionalismen visar vi genom ett respektfullt förhållningssätt och optimal kompetens vid varje möte med den enskilde kunden/brukaren. Vi är professionella genom att på bästa möjliga sätt utföra tjänster, arbetsuppgifter och service inom kommunens ansvarsområde.

Värderingar

Till grund för kommunens kvalitetspolicy ligger kommunens värderingar, det vill säga hur vi handlar varje dag i våra beslut. Skurups kommuns värderingar i kvalitetsutvecklingen är: kund-/brukarfokusering, engagerat ledarskap, allas delaktighet, process-fokusering, ständiga förbättringar och faktabaserade beslut.

Ett framgångsrikt arbete med kvalitetsutveckling kännetecknas av att dessa värderingar genomsyrar verksamheterna och är kända av alla medarbetare.

Kund-/brukarfokusering

Kunden/brukaren kan vara både intern och extern. Oavsett vilket medför kundfokusering att vi måste analysera kundernas/brukarnas krav, behov och förväntningar noggrant. Dessa ska sedan vara vägledande för verksamheten och för verksamhetscheferna när de prioriterar.

Engagerat ledarskap

En förutsättning för framgångsrikt kvalitetsarbete är ledarnas engagemang och delaktighet. Genom att ledarna deltar aktivt i arbetet med kvalitetsutveckling av verksamheten är de förebilder, stärker värderingar och uppmuntrar övriga medarbetare på alla nivåer.

Allas delaktighet

Alla medarbetare i organisationen deltar i det dagliga arbetet med kvalitetsutvecklingen. Genom att tillvarata förmågor hos alla medarbetare i organisationen skapar vi goda möjligheter att lyckas med utvecklingsarbetet.

Processfokusering

Skurups kommuns verksamheter består av arbetsflöden och processer som syftar till att leverera tjänster, produkter och service som ger nöjda kunder/brukare. Processfokusering stimulerar oss att analysera och förbättra arbetsflöden i syfte att tillfredsställa kunderna/brukarna.

Ständiga förbättringar

Ständiga förbättringar innebär att medarbetarna regelbundet reflekterar över hur arbetet utförs och är villiga att pröva nya, väl underbyggda och genomtänkta sätt att arbeta.

För ett framgångsrikt förbättringsarbete behöver förändringar genomföras på ett metodiskt och organiserat sätt. Dessutom måste organisationskulturen stimulera till ständigt lärande, kreativitet och nya idéer. Ständigt lärande handlar bland annat om kompetensutveckling.

Kompetensutveckling är i sin tur avgörande för organisationens framgång och konkurrenskraft. Att utveckla/tillföra kompetens ska därför stärka både organisationen och individen.

Faktabaserade beslut

Ordentligt faktaunderlag ska tas fram till varje viktigt beslut, detta gäller alla nivåer i organisationen och både kort- och långsiktiga beslut. Genom att samla in, bearbeta och analysera fakta har vi goda möjligheter att fatta rätt beslut – med hänsyn taget till ett strategiskt, ekonomiskt och effektivitetsperspektiv.

Arbetsätt

Styr- och arbetsdokument används som hjälpmedel och regler vid tjänsteutövning så att medarbetare gör en likvärdig bedömning inom arbetsområdet i varje förekommande tjänsteutövningssituation. På detta sätt levereras en jämn kvalitet som över tiden har möjlighet att utvecklas inom ramen för tjänsteutövningen.

Till exempel har Skurups kommun utarbetat olika rutiner, program och policies såsom vinterväghållningspolicy, lokal skolplan, vård- och omsorgsplan, lokala arbetsplaner och jämställdhetsplan.

För att arbets sättet ska vara trovärdigt och skapa förutsättningar för att utveckla organisationen krävs en regelbunden dialog mellan politiker, ledare och medarbetare.

En annan förutsättning för utveckling och förbättring av kommunens verksamhet är att organisationen är "lärande". Skurups kommun arbetar utifrån begreppet lärande organisation.

För att en organisation ska vara lärande krävs:

1. att den enskilde medarbetaren är beredd att lära sig nytt,
2. att den enskilde medarbetaren är beredd att ifrågasätta egna och andras tankar,
3. en vision,
4. fokus på arbetslaget/teamet,
5. förståelse för att alla stegen 1-4 ovan hänger samman.

En metod för lärande organisationer är benchmarking. Genom erfarenhetsutbyte med exempelvis kommuner och andra kan verksamheten analysera eventuella skillnader i arbets sätt, angreppssätt, organisation etc.

Härtill är en fungerande målstyrningsprocess en viktig kvalitativ del av den kommunala verksamheten. Mål ska vara tydliga och mätbara men kan vara av olika sort, till exempel kvantitativa eller kvalitativa och uttryckas antingen verbalt eller skriftligt.

Avgörande är att målen förankras i hela organisationen. Först då skapar vi förutsättningar för kvalitetsutveckling. Hela organisationen måste "gå" mot samma mål.

Förtydligande: Det vi kallar mål ovan är delmål för verksamheten i syfte att uppnå de politiskt fastställda målen. Det är alltså den politiska organisationen som bestämmer de övergripande målen. Därefter är det verksamhetsansvarig tjänsteman som utarbetar delmål och arbets sätt för att nå de övergripande målen.

Ordlista

Benchmarking

Ordet benchmarking kommer från en engelsk term som används av lantmätare – ett "benchmark" är en referenspunkt i terrängen som andra punkter relateras till. Men benchmarking som förbättringsmetod har ännu inte någon passande svensk översättning.

Idéutbyte, erfarenhetsöverföring och processjämförelser är några översättningsförslag, som talar om vad det handlar om: att på ett systematiskt sätt lära av andra. Syftet är att få insikt och kunskap som omsätts till effektiva förbättringar i den egna verksamheten.

Med benchmarking kan man jämföra sig med och lära sig av organisationer inom och/eller utanför den egna branschen.

Exempel på modell för benchmarking i fem steg: 1) Beskriv nuläge, 2) Utbyt erfarenheter med förebilder, 3) Analysera skillnader, 4) Sätt nya mål, 5) Tillämpa och utvärdera.

Kvalitet

Ordet kvalitet kommer från det latinska ordet *qualitas* som betyder "av vad" eller "hurudant". Professorerna Bergman och Klefsjö (1995) definierar det som:
"Kvaliteten på en produkt (vara eller tjänst) är dess förmåga att tillfredställa, eller helst överträffa, kundernas behov och förväntningar."

Ett enkelt sätt att förklara kvalitet är att ordet betyder egenskap; hur något är eller av vad det är gjort.

Den grad till vilken en person uppskattar vissa egenskaper är då ett mått på kvalitet. Ytterst är det alltid den som organisationen är till för – kunden/brukaren – som avgör om de egenskaper på varor och tjänster som organisationen erbjuder motsvarar de förväntningar kunden/brukaren har.

Kvalitetssäkring

Ordet kvalitetssäkring betyder att använda sådana arbetsformer, angreppssätt och metoder som på ett säkert sätt leder fram till att varor och tjänster får de egenskaper som kunderna/brukarna uppskattar.

Kvalitetsutveckling

Ordet kvalitetsutveckling betyder att utveckla organisationen/verksamhetens medarbetare, arbetsformer och metoder så att de blir ännu bättre på att leverera de egenskaper som kunderna/brukarna efterfrågar.

Synonymt med kvalitetsutveckling är kund-/brukarorienterad verksamhetsutveckling. Detta betonar att utvecklingen handlar om hela verksamheten och utifrån ett kund-/brukarperspektiv. Med det menas att utveckla verksamhetens förmåga att ta fram, producera eller leverera varor och tjänster med rätt egenskaper utifrån kundens/brukarens bästa, i övertygelse att det i längden är det som genererar mest värde och nytta för kunden/brukaren.