



KÖPINGS KOMMUN

Kvalitetspolicy

Antagen av kommunfullmäktige 2012-10-29

Kvalitetspolicy för Köpings kommun

Kvalitetspolicyn ingår i kommunens styrmodell inom ramen för kommunfullmäktiges policy för verksamhets- och ekonomistyrning. Policyn visar kvalitetsarbetets syfte och ansvarsfördelning. Uppdraget till nämnder, förvaltningar, chefer och medarbetare görs tydligt. Kvalitetspolicyn beslutas av kommunfullmäktige som en del i att säkerställa och förbättra kvaliteten i kommunens verksamheter.

Vår definition

Kvalitet i Köpings kommun är att med medborgarfokus och ett systematiskt kvalitetsarbete tillgodose kommuninvånarens och brukares krav, förväntningar och behov utifrån lagar, nationella styrdokument, kommungemensamma mål, och ekonomiska förutsättningar. Tjänster, service, utbildning, vård och omsorg ska präglas av gott och trevligt bemötande, trovärdighet och tillgänglighet.

Medborgarfokus

Kvalitetsarbetet är en metod för verksamhetsutveckling och vårt sätt att alltid ha fokus på dem vi är till för, kommuninvånare och brukare. Styrelsen och nämnderna ska följa upp och redovisa sitt kvalitetsarbete till kommunfullmäktige och kommuninvånarna ur ett medborgarperspektiv.

Ledord – trevligt, trovärdigt och tillgängligt

Trevligt (bemötande)

Vi bemöter våra kommuninvånare och brukare professionellt med lyhördhet och flexibilitet. Ett gott och trevligt bemötande är avgörande för hur de som kommer i kontakt med kommunen uppfattar vår verksamhet och våra resultat. Vi ger våra kommuninvånare och brukare inflytande över verksamheten i så stor utsträckning som möjligt och är öppna för nya idéer och förslag.

Trovärdighet

Vi visar omtanke om våra kommuninvånare och brukare och håller vad vi lovar. Tydliga beskrivningar av vad man kan förvänta sig av våra tjänster skapar trygghet. Alla ska alltid kunna lita på att tjänster och service lämnas med kompetens, omdöme och respekt. Kommuninvånare och brukare ska ges möjligheter till inflytande och till att påverka tjänster och service.

Tillgänglighet

Vi ska ha korta svarstider och agera snabbt i alla ärenden. Tillgänglighet gäller också exempelvis öppettider, hantering av telefon och e-post m m. Att ha en öppen och tydlig information med tillämpning av språklagens regler, klarspråk, är en viktig del i vår tillgänglighet.

Ansvar

En förutsättning för att bli framgångsrik i kvalitetsarbetet är att ansvar och roller i organisationen är tydliga.

Kommunfullmäktige

Beslutar om kommungemensamma mål och följer upp resultaten

Kommunstyrelsen

Samordnar kvalitetsarbetet och stödjer nämnder och förvaltningar.

Nämnderna

- Utvecklar och beslutar om ett ändamålsenligt system för sitt kvalitetsarbete.
- Bidrar till att uppfylla de kommungemensamma målen genom att genomföra och följa upp nämndens verksamhet enligt sin verksamhetsplan.
- Rapporterar verksamhetens kvalitetsarbete till kommunfullmäktige i årsredovisningen

Förvaltningarna

- Bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete och följer upp hur arbetet fungerar, till exempel genom att ta fram lämpliga indikatorer, redovisa och förbättra resultat.
- Rättar till fel och brister i förvaltningens verksamhet.
- Utarbetar rutiner för hur synpunkter/klagomål/avvikelser/förbättringsförslag tas emot, besvaras, utreds, åtgärdas och återrapporteras.

Kvalitetsgruppen

Kommunstyrelsens förvaltning samordnar och leder den kommungemensamma kvalitetsutvecklingen genom kvalitetsgruppen och tar fram metoder för uppföljning och sammanställning av resultat. Kvalitetsgruppen, där varje förvaltning har en representant, arbetar fram rutiner, förslag och förhållningsätt i kvalitetsarbetet och är ett forum för erfarenhetsutbyte. Förvaltningschefgruppen är styrgrupp och fattar beslut i gemensamma frågor.

Cheferna

- Praktiserar Köpings kommun värdegrund som uttrycks ibland annat policyer, leder sin verksamhet och arbetar för att uppfylla de kommungemensamma målen.
- Skapar förutsättningar för medarbetarna att leverera bästa möjliga resultat
- Skapar ett tillåtande arbetsklimat för ständiga förbättringar i verksamheten genom att medarbetarna görs delaktiga och ges ansvar och tillräckliga befogenheter.
- Definierar, följer upp och redovisar verksamhetens kvalitet i linje med kvalitetspolicyn.
- Rättar till fel och brister i verksamheten.

Medarbetarna

- Varje medarbetare är ansvarig för sin egen kvalitet, ett personligt åtagande.
- Praktiserar Köpings kommun värdegrund som uttrycks bland annat i policyer och arbetar för att uppfylla arbetsplatsens mål.
- Samarbetar, är engagerad och tar initiativ till utveckling av arbetsplatsens kvalitet.
- Rättar till fel och brister på arbetsplatsen

Uppföljning av policyn

Uppföljning och revidering av kvalitetspolicyn ska ske under kommunfullmäktiges fastställda målperiod.

Bilaga:

Riktlinjer för systematiskt kvalitetsarbete

Det finns olika modeller och ledningssystem för att bedriva systematiskt kvalitetsarbete. Gemensamt är att de olika stegen bygger på momenten:

- Planera
- Genomföra
- Följa upp
- Förbättra

Kvalitetsarbetet genomförs systematiskt, ingår i och är ett stöd i det dagliga arbetet och ger underlag för ständiga förbättringar. Kommunens alla verksamheter ska i enlighet med kvalitetspolicyn på sikt införa ett systematiskt kvalitetsarbete.

Kommunen har flera, helt olika verksamheter som, utöver lagstiftning, även har nationella styrdokument och myndighetsanvisningar att rätta sig efter. De kommungemensamma delarna i kvalitetsarbetet ger nämnder och förvaltningar möjlighet att från en gemensam grund utveckla kvalitetssystem som är anpassade efter den egna verksamhetens förutsättningar.

Vissa gemensamma krav måste dock ställas, dels för att kvalitetsarbetet ska bli begripligt för kommuninvånare och brukare, och dels för att göra det möjligt att koppla kvalitetsarbetet till mål- och budgetprocessen.

Följande gäller för alla förvaltningar som ska följa upp servicen genom att:

- För egen del beskriva arbetsätten för att säkerställa att åtaganden uppfylls
- Fånga in synpunkter från kommuninvånare och brukare
- I någon form mäta den upplevda kvaliteten hos dem vi är till för
- Delta i jämförande undersökningar
- Redovisa kvalitetsarbetet i årsredovisningen

Ständiga förbättringar

Synpunkter, klagomål och beröm

Samtliga medarbetare kan och ska ta emot synpunkter och klagomål. Alla synpunkter ska besvaras skyndsamt. Klagomålen ska dokumenteras fortlöpande och sammanställas årligen. Synpunktshantering handlar om dialog med kommuninvånare och brukare och om att förbättra verksamheten.

Förbättringsförslag/avvikelser

Medarbetarnas idéer och förslag på hur verksamheten kan utvecklas och förbättras ska tas tillvara och dokumenteras. Alla medarbetares delaktighet och ansvar är en förutsättning för att ha en hög kvalitet. Avvikelser ska dokumenteras och sammanställas.

Undersökningar

Brukar- och medarbetarundersökningar är grundläggande för förbättringsarbetet. Jämförelser är en metod för bedömning av kvaliteten i verksamheten och kan göras med den egna verksamheten bakåt i tiden och med andra kommuner. Inom en rad områden görs jämförelser via Sveriges kommuner och landsting och andra organisationer. Alla förvaltningar ska lämna uppgifter till dessa undersökningar. Målsättningen är också att använda indikatorer som kan mätas via etablerade undersökningar och jämförelser, kompletterat med lokala mätningar i enkäter, fokusgrupper m m.

Årsredovisning

I årsredovisningen ska nämnder och styrelsen redovisa det kvalitetsarbete som genomförts under året. Nämnderna och styrelsen ska också redovisa uppföljningen av den interna kontrollplanen. Intern kontroll är ett verktyg för att säkerställa att målen för verksamheten nås, samt att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och rättssäkert.