



KVALITETSPOLICY



Så ska målen uppnås

Kvalitetspolicyn för Upplands Väsby är en gemensam plattform för det systematiska kvalitetsarbetet och gäller alla verksamheter som kommunen finansierar. Policyn utgår från kommunens vision och fullmäktiges mål och ger stöd i det kontinuerliga förbättringsarbetet. Den beskriver förhållningssätt, ansvar och roller samt definitioner för kvalitetsarbetet.



Ett systematiskt kvalitetsarbete är en förutsättning för verksamhetsutveckling och utgår från kundernas behov och förväntningar samt tillgängliga resurser. Genom tydliga mål och regelbunden verksamhetsuppföljning skapas ett kontinuerligt förbättringsarbete. Även mångfald av utförare bidrar genom både konkurrens och samverkan till utveckling av våra tjänster.

Jämställdhetsperspektivet ska genomsyra all verksamhet som kommunen finansierar och kommunen ska genom sin ambition låta denna riktning också påverka hela samhället.

MÅL FÖR KVALITETSARBETET

Målet för det systematiska kvalitetsarbetet är att skapa största möjliga nytta för medborgarna och hela kommunkoncernen. Alla utförare ska inom givna förutsättningar, som lagar, mål och ekonomiska resurser, säkerställa en god kvalitet och kostnadseffektiv service som ständigt utvecklas och förbättras.

SÅ SKA MÅLEN UPPNÅS

Kommunfullmäktiges övergripande mål ska styra all kommunalt finansierad verksamhet. För att säkerställa hög kvalitet och effektivitet är fullmäktigemålen indelade i fyra perspektiv; **Kund, Medarbetare, Ekonomi och Samhälle och miljö**. Varje utförare ansvarar själva för utveckling av sitt kvalitets- och förbättringsarbete.

KUND

I perspektivet kund ska kommunens invånare sättas i fokus. Nöjd kund är det samlade begreppet för ett förhållningssätt som ska präglade utbudet av service och välfärdstjänster. Kvalitet är ett mått på våra prestationer ur kundens synvinkel. Det är i mötet med kunden som kvalitetsarbetet blir synligt.

För att nå målet om nöjd kund ska

- kundens synpunkter och önskemål tas fram i dialog och omsätts i mål
- kunderna erbjudas möjligheter till medskapande
- verksamheterna delta i kundundersökningar där resultaten redovisas öppet
- alla kunder bemötas jämställt.

MEDARBETARE

Perspektivet medarbetare ska genom ett tydligt ledarskap ange verksamhetens riktning och mål. Medarbetarnas arbetsglädje, engagemang och motivation är avgörande i mötet med kunden.

Kvalitet är även ett personligt åtagande, där varje medarbetare ansvarar för kvaliteten i sitt eget dagliga arbete.

För att uppnå målet med stolta medarbetare ska

- alla ges förutsättningar och möjlighet att kunna ta ansvar för kvaliteten i sitt arbete
- alla ha en tydlig bild av målen som ska uppnås och de önskade resultaten
- alla i samarbete bidra aktivt till att uppnå verksamhetens målsättningar
- medarbetarnas olikheter bidra till verksamhetsutvecklingen och ökad attraktionskraft.

SAMHÄLLE OCH MILJÖ

Perspektivet samhälle och miljö handlar om att kommunen vill utveckla ett hållbart och jämställt samhälle. Hållbar utveckling innebär att våra tjänster ska präglas av och sträva mot social, ekonomisk och ekologisk hållbarhet. Väsby har tagit ställning för kommande generationer.

För att uppnå målet med ett hållbart Väsby ska

- samverkan ske med olika aktörer inom t. ex. näringsliv och föreningsliv
- miljöfaktorer beaktas vid upphandlingar och avtal
- kommunen erbjuda ett attraktivt boende med hög livskvalitet
- alla sträva för att uppnå ett jämställt samhälle.

EKONOMI

Perspektivet ekonomi handlar om att kommunalt finansierade tjänster ska utföras på ett effektivt sätt, med hög kvalitet till en rimlig kostnad. Fördelning av resurser ska ske jämlikt och konkurrensneutralt.

För att uppnå målet om god ekonomisk hushållning ska

- våra processer vara tydliga, transparenta och förankrade
- resultat jämföras och goda exempel tas till vara.

ANSVAR OCH ORGANISATION

Kvalitetspolicyn är en gemensam plattform för kvalitetsarbetet. Det innebär att alla ska arbeta efter policyn.

KOMMUNFULLMÄKTIGE fastställer kvalitetspolicyn.

KOMMUNSTYRELSEN är ansvarig för att kommunfullmäktiges fastställda kvalitetspolicy efterlevs, följs upp och utvärderas.

NÄMNDERNA följer upp att alla utförare har ett systematiskt kvalitetsarbete.

UTFÖRARNA ansvarar för att det systematiska kvalitetsarbetet är väl förankrat i sin organisation.

VERKTYG

EFFEKTIVA OCH KVALITETSSÄKRADE PROCESSER är grunden i kvalitetsarbetet. Genom att skapa effektiva processer och därmed kunna använda de resurser som finns för kundens bästa ökar effektiviteten och även kundnöjdheten.

KUNDUNDERSÖKNINGAR används för att mäta hur nöjda kunderna är med utförarna utifrån olika aspekter. Resultaten från undersökningarna redovisas på Väsby jämföraren som finns på kommunens webbplats. Det gör det möjligt för medborgarna/kunderna att jämföra kvaliteten mellan olika utförare.

KVALITETSGARANTIER möjliggör för kunden att ha rätt förväntningar på tjänsten. Genom uppföljning av garantierna kan kvalitetsbrister upptäckas och åtgärdas.

KVALITETSUTMÄRKELSEN och kommunens innovationspris är en möjlighet för alla verksamheter att utveckla verksamheten, oavsett på vilken nivå verksamheten befinner sig. Tävligen är ett sätt att inspirera och skapa dialog om kvalitetsarbetet.

VÄSBY JÄMFÖRAREN möjliggör för Väsbyborna att jämföra kvaliteten mellan olika utförare av välfärdstjänster. Jämförelse mellan olika kommuner redovisas också.

SYNPUNKT VÄSBY gör det möjligt för medborgarna och medarbetarna att framföra synpunkter och klagomål till verksamheterna.

DEFINITIONER AV KVALITETSBEGREPP

KVALITET Människor uppfattar kvalitet olika då det är beroende av sitt sociala och kulturella sammanhang. I en tjänsteproducerande verksamhet skapas till stor del kvalitet i mötet med kunden och i dialogen mellan människor. En formell definition av begreppet är: Kvalitet ska tillfredsställa uttalade och outtalade behov och infria förväntningar hos kunder och medborgare.

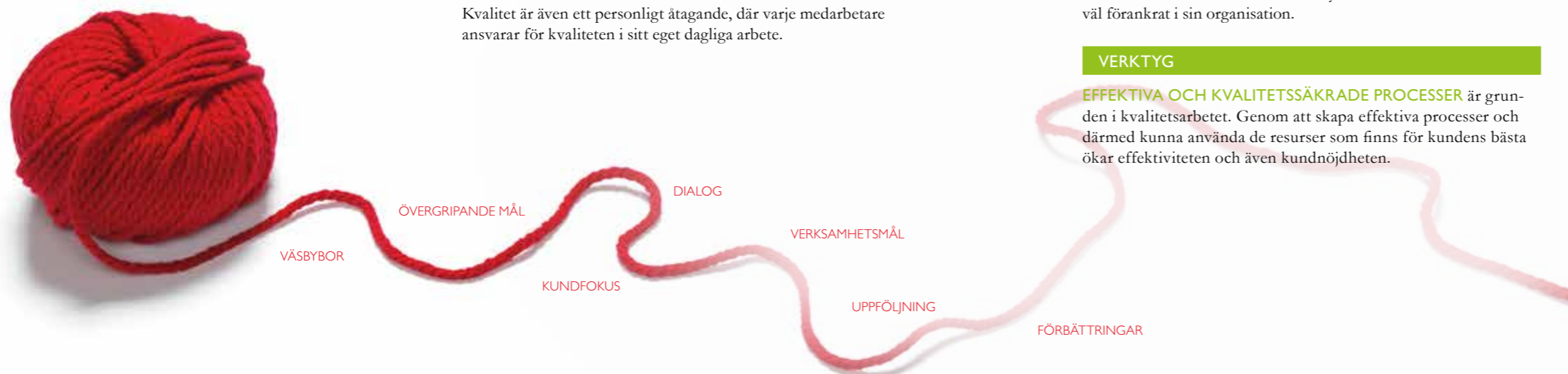
KVALITETSSÄKRING är en beskrivning av de egenskaper som en verksamhet, tjänst, aktivitet eller funktion har. Kvalitetssäkring innebär att det är dokumenterat vad den aktuella tjänsten ska innehålla och vad som kan förväntas, det vill säga en slags utfästelse eller garanti.

KVALITETSSTYRNING beskriver hur insatserna ska göras och hur målen ska nås. Genom olika dokument regleras hur de olika tjänsterna ska utföras. Dokumenterade rutiner och riktlinjer ska finnas över hur tjänsterna ska utföras.

KVALITETSKONTROLL innebär uppföljning av de egenskaper som anges i kvalitetssäkringen och att de utförs på det sätt som anges i rutiner och riktlinjer.

KVALITETSUTVECKLING innebär att kunskaperna från kvalitetskontrollen används för en utveckling av arbetsprocessen och de egenskaper som en verksamhet/funktion ska ha. Kvalitetsutveckling handlar om förändringar i attityder, värderingar, rutiner och processer.

MEDSKAPANDE kan ske på många olika sätt och innebär att kunder och medborgare involveras i förbättringsarbetet och i arbetet med att nå målet



RELATERADE DOKUMENT

- Kommunens ledningssystem
- Kommunens flerårsplan med budget
- Kommunens årsredovisning

Dokumenterna finns på www.upplandsvasby.se
Kvalitetspolicyn riktar sig till förtroendevalda, chefer och medarbetare inom alla kommunalt finansierade verksamheter.

ANSVARIG

Kommunens kvalitetschef ansvarar för att policyn är aktuell, känd och finns tillgänglig på den interna och externa webbplatsen. Kvalitetschefen ansvarar också för framtagandet och uppdateringen av policyn.

Antagen av Kommunfullmäktige 2015-03-16