

KVALITETSPOLICY

Kvalitetsarbete är ett medel för att leda och utveckla verksamheten. Arbetet ska gagna både brukare och utförare och ge de förtroendevalda bättre underlag för uppföljning och beslut.

Kvalitetspolicyn gäller för tjänste- och serviceproduktionen i kommunens verksamheter.

Kommunfullmäktige har tagit fram en vision för Alvesta kommun år 2010. Visionen konkretiseras i ett antal övergripande målsättningar, grupperade inom fyra områden. Ett område är *God kommunal service*, med bland annat följande övergripande mål:

- Hög kvalitet på service, omsorg och omvårdnad till kommunens invånare efter behov.
- Hög kvalitet på barnomsorg, skola och fritidsverksamhet.

Alvesta kommuns nuvarande budgetmodell – Mål och Budget - innebär att bokslut och budget integreras på ett mera medvetet sätt. Uppföljning skall ske mot de mål och riktlinjer som fullmäktige fastställer. Detta för med sig ett ökat behov av att mäta och följa upp kvaliteten i verksamheterna.

Målsättning

Nöjda kommuninvånare – effektivare verksamhet – utveckling och förbättring av verksamheterna

- Alvesta kommuns kvalitetsarbete ska ge nöjda kommuninvånare, effektivare verksamhet, samt medverka till att verksamheterna utvecklas och förbättras.
- Alvesta kommun ska erbjuda service och tjänster med utgångspunkt från kommuninvånarnas behov och kommunens ekonomi.
- Alvesta kommun ska utveckla ett kvalitetsarbete som ger den enskilde kommuninvånaren service och tjänster med rätt kvalitet. Grundläggande är kvaliteten i mötet mellan människor. Med ett öppet förhållningssätt ska dialog uppmuntras mellan kommunens företrädare och dess invånare.
- Den kvalitet som kommunens olika verksamheter erbjuder ska vara känd för kommuninvånarna och kunna utvärderas. Verksamheternas kvalitetsmål ska innehålla operationella mål som kan följas upp och redovisas.

Förutsättningar

Struktur och inriktning

Viktiga utgångspunkter för att erbjuda service och tjänster med rätt kvalitet är:

- dialogen med brukaren om kvaliteten
- politisk inriktning, prioriteringar och ekonomiska ramar
- samverkan och samarbete såväl internt som externt
- medarbetarnas erfarenheter, kunskaper, idéer och förslag till utveckling
- gällande lagar, förordningar och avtal

Kvalitetssäkring

Kvaliteten utvecklas och anpassas genom dialog med kommuninvånarna och andra intressenter, analys, samt förbättring av metoder, ledning och arbetsorganisation. Analysen baseras på beskrivning av nuläge, genomförande och utvärdering, som tillsammans bildar ett system för kvalitetssäkring.

Metoder

Varje nämnd/styrelse väljer själv med vilka metoder den vill utveckla och säkerställa kvaliteten i sina verksamheter.

Synpunkter och klagomål ska tas om hand

För att kommuninvånarna/brukarna ska kunna framföra synpunkter och klagomål på den kommunala servicen ska en klagomålshantering införas. Kommuninvånarnas/-brukarnas synpunkter ska användas för att utveckla verksamheterna. Klagomålen ska även vara en grund till dialog mellan nämnder och kommunledning.

Integrering i budgetprocessen

Kvalitetsarbetet ska inordnas i mål- och budgetprocessen. I årsberättelser och delårsrapporter ska nämnderna redovisa resultat av kvalitetsarbetet. Bl.a. ska arbetet med att precisera åtaganden och hanteringen av klagomål redovisas.

Ansvar

Kvalitetsutveckling ska vara en naturlig del i all kommunal verksamhet i Alvesta kommun. Tyngdpunkten för kvalitetsarbetet ligger på de enskilda arbetsplatserna, där kvaliteten blir synlig i möten med brukare och i utförda tjänster. Kvalitet är ett personligt åtagande, där varje medarbetare ansvarar för kvaliteten i sitt eget arbete.

Kommunstyrelsen ansvarar för:

- Att initiera, samordna och stödja nämnderna i deras kvalitetsutvecklingsarbete.
- Att utifrån ett samordnat perspektiv följa upp nämndernas kvalitetsredovisning.
- Att systematiskt och årligen redovisa kvalitetsarbetet integrerat i Mål och Budget och bokslut/årsredovisning.
- Att ansvara för övergripande och strategiska frågor rörande kvalitetspolicy och kvalitetsutveckling.

Nämnderna ansvarar för:

- Att kvalitetspolicyn förstås och tillämpas på alla nivåer i den egna organisationen.
- Att utifrån kommunens strategiska inriktning och med denna kvalitetspolicy som grund utforma egna kvalitetskriterier, kvalitetsnivå och kvalitetsutveckling för sina respektive verksamheter.
- Att ta fram en egen kvalitetsplan som instrument för att kontinuerligt utvärdera respektive ansvarsområdes kvalitativa resultat, i likhet med resultat inom ekonomi och produktivitet.
- Att till kommunstyrelsen rapportera kvalitetskriterier, -nivå och -planering för sitt verksamhetsområde.
- Att alla ledare och medarbetare är kvalitetsansvariga inom sitt verksamhetsområde.