

Kvalitetspolicy



Dokumenttyp Styrdokument	Dokumentnamn Kvalitetspolicy	Beslutat datum 2017-12-13	Gäller från datum 2017-12-13
Beslutat av Kommunstyrelsen	Ansvarig förvaltning och avdelning Kommunstyrelseförvaltningen, Ekonomiavdelningen	Diarienummer KS 2017/328	
Ämnesord Kvalitetsstyrning, verksamhetsutveckling, löpande förbättringar		Ersätter tidigare beslut KS 2010-05-24, § 95	
Dokumentinformation Innehåller kommunens kvalitetsstyrning och kvalitetskriterier, PDSA-hjulet processen för förbättringsarbete. Riktlinjer till policyn beslutas av kommundirektör.			

Innehållsförteckning

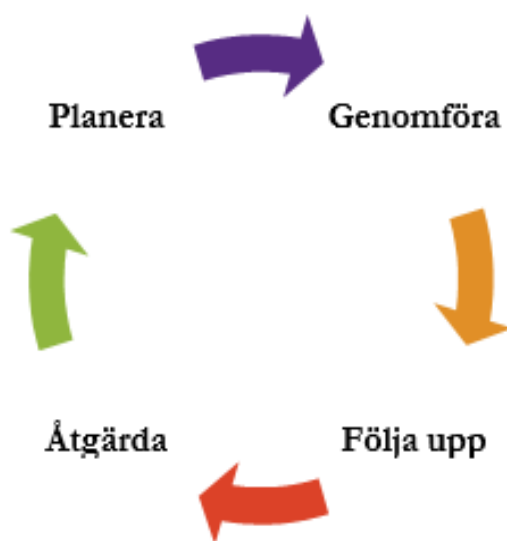
Sammanfattning	4
Verksamhetsstyrning i Hanninge kommun.....	5
Kvalitetskriterier	5
Mål- och resultatstyrning	6
Kvalitetsstyrning	6
Modell för löpande och systematiskt kvalitetsarbete.....	7
Planera	7
Genomföra	7
Följa upp	7
Åtgärda	7
Verktyg för kvalitetsarbete	8
Jämförelser.....	8
Förslag, synpunkter, klagomål och avvikelser samt felanmälan.....	8
Tjänstegarantier	9
Program för uppföljning och kontroll av privata utförare.....	9
Medborgardialog och brukardialog	9
Undersökning, uppföljning och utvärderingar	9
Egenvärdering	9
Externa granskningar och rapporter	10
Kvalitetsledningssystem (med eller utan extern certifiering)	10
Uppföljning och rapportering av kvalitetsarbetet.....	10
Roller och ansvar	10
Plan för utvärdering av policyn	10

Sammanfattning

Haninge kommuns verksamhetsstyrning bygger på kommunens vision och värdegrund. Styrningen syftar till att stödja kommunens arbete med att använda befintliga resurser effektivt och tillhandahålla tjänster av god kvalitet.

Verksamhetsstyrningen delas upp i mål- och resultatstyrning samt kvalitetsstyrning. Målstyrningen fokuserar på fullmäktiges långsiktiga mål, indikatorer och uppdrag samt resultat enligt fullmäktiges mål och budget. Haninge har fyra kvalitetskriterier ska genomsyra all verksamhet. Det är bemötande, inflytande och tillgänglighet samt trygghet:

Kvalitetsstyrningens fokus är ett kontinuerligt arbete med förbättringar av verksamheter. Det är ett arbete som sker i årliga processer men även i det dagliga arbetet med ständiga förbättringar. Arbetsmodellen utgår från det så kallade PDSA-hjulet (engelska; *plan, do, study, act*):



Till hjälp i kvalitetsarbetet finns ett antal verktyg för att arbeta med ständiga förbättringar:

- Jämförelser
- Förslag, synpunkter, klagomål och avvikelser samt felanmälan
- Tjänstegarantier (ersätter kvalitetsdeklarerade tjänster)
- Program för uppföljning av privata utförare
- Medborgar- och brukardialog
- Undersökning, uppföljning och utvärdering
- Egenvärdering
- Extern granskning
- Kvalitetsledningssystem (med eller utan extern certifiering)

Uppföljning av kvalitetsarbetet ska göras regelbundet. Varje förvaltning och bolag ska ta fram en årsberättelse. Fördelning av ansvar och roller mellan kommunfullmäktige, kommunstyrelsen, nämnderna och kommunens bolag anges i fullmäktiges mål och budget. Ansvarsfördelning och roller mellan förvaltningar beslutas av kommundirektören. Policyn ska utvärderas vid behov eller en gång per mandatperiod.

Verksamhetsstyrning i Haninge kommun

Haninge kommuns verksamhetsstyrning bygger på kommunens vision och värdegrund. Styrningen syftar till att stödja kommunens arbete med att använda befintliga resurser effektivt och tillhandahålla tjänster av god kvalitet.

Verksamhetsstyrningen delas upp i mål- och resultatstyrning samt kvalitetsstyrning.

Mål- och resultatstyrningen fokuserar på långsiktiga mål och resultat, kvalitetsstyrningens fokus är utveckling genom förbättringsarbete i verksamheterna. All verksamhet görs utifrån medborgarnas perspektiv med kommunens vision som grund.

Kvalitetskriterier

Haninges kvalitetskriterier för all verksamhet är

Bemötande: Vi bemöter våra medborgare med stor lyhördhet.

Inflytande: Vi ger våra medborgare inflytande över verksamheten i så stor utsträckning som möjligt.

Tillgänglighet: Vi har korta svarstider och god närhet. Vi beaktar tillgänglighetsaspekter för att underlätta för personer med funktionsnedsättning.

Trygghet: Tydliga beskrivningar av vad medborgare kan förvänta sig, skapar största möjliga trygghet.



Verksamhetsstyrning

Kvalitetsstyrning

Syfte

Skapar löpande utveckling genom att ständiga förbättringar i verksamheterna.

Tillvägagångssätt

Identifierar förbättringsområden och avvikelser. Systematisk uppföljning sker löpande.

Nytta eller effekt

Omedelbara aktiviteter och aktiviteter på längre sikt görs för att justera kvaliteten där service och tjänster inte når accepterad nivå.

Mål- och resultatstyrning

Syfte

Bidrar till att uppfylla fullmäktiges mål och samlar organisationen inför större övergripande förändringar.

Tillvägagångssätt

Prioritera långsiktiga mål, besluta ekonomiska ramar och finansiering. Följa upp resultat och bedöma om mål uppfyllts.

Nytta eller effekt

Fokus på aktivitet och resultat för att nå fullmäktiges mål.

Mål- och resultatstyrning

Genom de mål som antagits av kommunfullmäktige ska kommunen arbeta för att uppnå kommunens långsiktiga vision. Målen bryts ned till strategier av respektive nämnd och varje förvaltning bryter i sin tur ned strategierna till åtaganden och aktiviteter. På så vis säkerställs att kommunfullmäktiges mål får genomslag i hela organisationen och att kommunkoncernen strävar i samma riktning. Krav på uppföljning av resultat finns i fullmäktiges mål och budget.

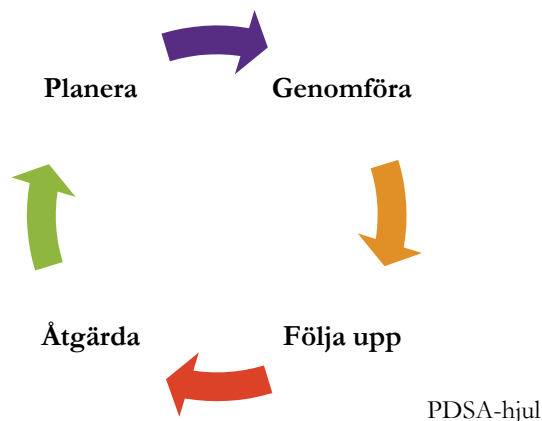
Kvalitetsstyrning

Kvalitetsarbete är att kontinuerligt arbeta med förbättringar av verksamheter och användningen av resurser på bästa sätt. Det är ett arbete som sker i årliga processer men även i det dagliga arbetet med ständiga förbättringar. Det är viktigt att fånga upp förslag på förbättringar. Medborgarnas och medarbetarnas idéer och förslag på hur verksamheten kan utvecklas ska tas tillvara. Ett exempel är att använda medborgardialoger och arbetsplatsträffar för att diskutera förslag på förbättringar.



Modell för löpande och systematiskt kvalitetsarbete

Ett systematiskt kvalitetsarbete innebär att kvalitetsarbetet blir en naturlig del i vardagen



Planera

Verksamheterna planerar vilka aktiviteter som ska genomföras utifrån sitt uppdrag och utifrån resultat och analyser av genomförda mätningar och undersökningar samt andra relevanta underlag. När och hur aktiviteterna ska följas upp bör också planeras i detta skede.

Genomföra

De olika aktiviteterna som har planerats genomförs med syfte att uppnå en högre kvalitet i verksamheterna. Vissa aktiviteter kan genomföras direkt och får ett tydligt genomslag med en gång medan andra aktiviteter tar längre tid och kräver mer planering och det kan ta längre tid innan ett synligt resultat uppnås.

Följa upp

Kvalitetsarbetet bygger på kontinuerlig kunskap om medborgarnas önskemål, behov och synpunkter för att kunna utveckla verksamheten. För att upptäcka brister och avvikelser måste verksamheterna mäta resultat. Det handlar om få en bild av vilken kvalitet som levereras genom att sammanställa resultat av undersökningar, enkäter, nyckeltal, synpunkter och analyser.

Åtgärda

Genom att följa upp kvalitetsarbetet får verksamheterna bilden av vilka åtgärder som är möjliga att genomföra direkt och vilka åtgärder som kommer att kräva ett mer omfattande arbete. Åtgärderna ligger till grund för den nya planeringen så att erfarenheterna från uppföljning och åtgärder tas till vara. På så sätt skapas ständiga förbättringar.

Verktyg för kvalitetsarbete

Till hjälp i kvalitetsarbetet finns ett antal verktyg som på olika sätt fungerar som ett stöd för verksamheterna när de arbetar med ständiga förbättringar. Nedan finns verktyg som har identifierats som viktiga att arbeta med.

- Jämförelser
- Förslag, synpunkter, klagomål och avvikelser samt felanmälan
- Tjänstegarantier
- Program för uppföljning av privata utförare
- Medborgar- och brukardialog
- Undersökning, uppföljning och utvärdering
- Egenvärdering
- Extern granskning
- Kvalitetsledningssystem (med eller utan extern certifiering)

Anvisningar för verktygen anges i riktlinjer som ska fastställas av kommundirektören.

Jämförelser

Jämförelser är en metod för bedömning av kvaliteten i verksamheten. Jämförelser kan göras med den egna verksamheten bakåt i tiden, med andra verksamheter inom Haninge kommun och med andra kommuner. Jämförelser kan även avse exempelvis processer.

Inom en rad områden jämförs nyckeltal i etablerade nätverk, t.ex. Södertörns nyckeltal och SKL:s öppna jämförelser. Haninge deltar sedan 2015 i SKL:s nyckeltalsnätverk, Kommunens kvalitet i korthet, KKIK, som innehåller cirka 40 övergripande nyckeltal för olika verksamheter.

I kommunens Jämförelseguide kan olika utförare jämföras med varandra, till exempel inom förskola, grundskola och hemtjänst.

Förslag, synpunkter, klagomål och avvikelser samt felanmälan

Samtliga medarbetare, chefer och förtroendevalda kan på olika sätt ta emot synpunkter från kunder, invånare m.fl.

På hemsidan finns möjligheten att lämna egna e-förslag eller rösta på andras e-förslag. Den som är folkbokförd i kommunen kan också lämna medborgarförslag. Synpunkter och klagomål kan också lämnas på hemsidan. Det finns även appar för att kunna lämna synpunkter och förslag.

Alla synpunkter ska, liksom alla inkomna brev, e-postmeddelanden osv besvaras skyndsamt, inom två arbetsdagar. Det handlar om dialog med invånarna och att använda synpunkter från dialogen för att förbättra verksamheterna.

Avvikelser enligt Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen sam lagen om stöd och service (LSS) följs upp systematiskt. Även klagomål enligt Skollagen följs upp systematiskt.



Tjänstegarantier

Tjänstegarantier är ett sätt för kommunen att arbeta med förbättringar i verksamheterna. Arbete med att förbättra verksamheternas kvalitet görs i alla förvaltningar. Samtliga nämnder ska därför ha tjänstegarantier som driver kvalitetsarbetet framåt. Garantierna ska vara väsentliga för medborgarna och för verksamheternas kvalitet. Genom tjänstegarantier garanterar verksamheterna att kunden erhåller en utlovad nivå i tjänsten. Om verksamheten inte lever upp till det kan kunden förmedla detta genom synpunkts- och klagomålshanteringen. Verksamheten ska då vidta åtgärder för att rätta till bristerna.

Program för uppföljning och kontroll av privata utförare

Kommunallagen har förändrats för att uppföljning och kontroll av privata utförare ska förbättras samt för att förbättra allmänhetens insyn. Förändringarna gäller från och med 1 januari 2015. Förändringen innebär att kommunfullmäktige ska för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för verksamheter som utförs av privata utförare. Fristående förskolor och enskilda skolor ingår inte eftersom de är egna huvudmän, och deras verksamhet regleras genom tillståndsgivning.

Medborgardialog och brukardialog

Medborgar- och brukardialog är två verktyg för att öka delaktighet och inflytande för att förbättra kvalitet i kommunens tjänster. Medborgardialog handlar om frågor som berör kommunen och sker mellan medborgare och kommunens förtroendevalda och anställda.

Brukardialoger sker mellan verksamheten, till exempel vårdboendet eller skolan, och dess brukare (boende, anhörig, elev/förälder) och innebär att endast de som använder sig av servicen inbjuds att framföra synpunkter, tankar och idéer. Brukardialog är ofta en del i att förbättra kvalitet och utveckla verksamheten.

I policyn för medborgar- och brukardialog finns grundläggande inriktning och principer.

Undersökning, uppföljning och utvärderingar

Olika typer av undersökningar riktade till invånare och medarbetares-utgör viktiga utgångspunkter för kvalitetsarbetet. Det kan exempelvis vara enkäter, fokusgrupper eller intervjuer. Resultat av arbetsplatsundersökningar kan också ligga till grund för kvalitetshöjande insatser.

Uppföljning beskriver vad som hänt, medan en utvärdering kan förklara varför. Med uppföljning menar man ofta att man studerar vad som händer i samband med ett projekt eller en åtgärd. En utvärdering innebär mer, den är en systematisk och strukturerad bedömning av arbetet. Den är ett mer utvecklat försök att studera en verksamhet.

Alla verksamheter följs upp som en del av kvalitetsarbetet. Det gäller alla verksamheter oavsett om de drivs i egen regi eller av externa utförare.

Egenvärdering

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har utarbetat verktyget ”Egenvärdering för uppföljning och kontroll”. Verktyget ger en bild av om verksamheten har tillfredställande system och rutiner för uppföljning och kontroll. Verktyget bygger på självskattning och kan användas som underlag i förbättringsarbete.

SKL utvecklar modeller och verktyg löpande för förbättring och kvalitetsutveckling som kan vara lämpliga alternativ.



Externa granskningar och rapporter

Kommunens olika verksamheter kontrolleras och granskas av till exempel tillsynsmyndigheter och kommunens revision. De synpunkter och rekommendationer som ges i granskningsrapporter ska beaktas för att utveckla och förbättra verksamheten.

Kvalitetsledningssystem (med eller utan extern certifiering)

För en del verksamheter i kommunens förvaltningar och bolag ställs krav på kvalitetsledningssystem i nationella föreskrifter. Andra verksamheter har beslutat att bli certifierade enligt ett externt kvalitetsledningssystem. Kvalitetsledningssystem kan ses som ett systematiskt arbetssätt för att utveckla och förbättra verksamheten. Uppföljning görs årligen för att säkerställa att krav på systematiken uppfylls.

Uppföljning och rapportering av kvalitetsarbetet

Kvalitetsarbete är att kontinuerligt arbeta som sker på olika nivåer i organisationen vid olika tidpunkter under ett år. De aktiviteter som genomförs med koppling till kvalitet ska följas upp regelbundet.

Varje förvaltning och bolag ska ta fram en årsberättelse som rapporteras till nämnden eller styrelsen före månadskiftet 31 maj året efter.

Roller och ansvar

Fördelning av ansvar och roller mellan kommunfullmäktige, kommunstyrelsen, nämnderna, kommunens bolag och förvaltningar anges i fullmäktiges mål och budget.

Ansvarsfördelning och roller mellan förvaltningar beslutas av kommundirektören. Till policyn tas riktlinjer fram som beslutas av kommundirektör. Därefter utformas rutiner, mallar m.m. som stödjer det dagliga arbetet.

Plan för utvärdering av policyn

Kommunstyrelsen ska vid behov eller en gång per mandatperiod utvärdera policyn och besluta om eventuella förändringar.

