

Eskilstuna kommunkoncern

Kvalitetspolicy

Kvalitet är att tillgodose
invånar-, kund- och
brukarbehov genom att
göra rätt sak på rätt sätt
och att med tilldelade
resurser uppnå avsett
resultat



Kvalitetspolicyn är antagen av kommunfullmäktige
XX XX 2014, § XX och ersätter Politikdokument för kvalitetsutveckling inom
Eskilstuna kommun



Kvalitetspolicy för Eskilstuna kommunkoncern

Inledning

Kvalitetspolicyns syfte är att säkerställa systematiskt kvalitetsarbete så att Eskilstuna kommuns kvinnor och män, flickor och pojkar får bästa möjliga service, tjänster och produkter inom givna ekonomiska ramar med hänsyn tagen till både nuvarande och kommande generationers behov. Vi skapar och tar ansvar för miljömässiga-, samhällsekonomiska- och sociala värden.

För att vi medarbetare ska nå framgång i kvalitetsarbetet behöver var och en av oss med utgångspunkt i uppdraget ha fokus på mötet, resultatet och möjligheten till förbättring.

Policyn gäller alla verksamheter inom kommunkoncernen. Som stöd för hur arbetet ska genomföras finns en riktlinje.

Kvalitet

Begreppet *kvalitet* är subjektivt. Det uppfattas olika av olika människor och är beroende av sitt sammanhang. För oss är kvalitet att:

Tillgodose invånar-, kund- och brukarbehov genom att göra rätt sak på rätt sätt och att med tilldelade resurser uppnå avsett resultat.

Det är i mötet kvinnors och mäns, flickors och pojkars behov och förväntningar tillgodoses. Därför blir vår förmåga att hålla fokus på invånare, kunder och brukare i alla möten i vardagen helt avgörande för kvaliteten och resultatet. Våra professionella möten präglas av öppenhet, demokratiskt förhållningssätt, jämställdhet och mångfald.

Förutom värdeskapande möten är kvalitet att arbeta med standardiserade, beprövade och evidensbaserade metoder på ett kostnadseffektivt sätt. I det systematiska kvalitetsarbetet har vi fokus på ständiga förbättringar. Vi säkrar önskade kvalitets- och resultatnivåer och vi är kreativa och innovativa för att hitta nya arbetsätt, tjänster och produkter.

Våra styrande principer

- Vi är professionella i mötet och leveransen, där tjänstens och produktens värde skapas och kvalitet avgörs.
- Vi är processtyrda och med fokus på invånare, kund och brukare samt en effektiv kommunkoncern arbetar vi utifrån fastlagda processer.
- Vi förbättrar oss ständigt genom att arbetar systematiskt med kvalitetsstyrning och utveckling; PUFF (planera, utföra, följa upp, förbättra).
- Vi är resultatstyrda och har fokus på värdeskapandet för invånare, kunder och brukare samt kommunkoncernen.
- Vi är kvalitetssäkrade och genom utfästelser säkras önskade kvalitets- och resultatnivåer.
- Vi är kreativa och innovativa och hittar nya metoder, tjänster och produkter för att nå mål och resultat.

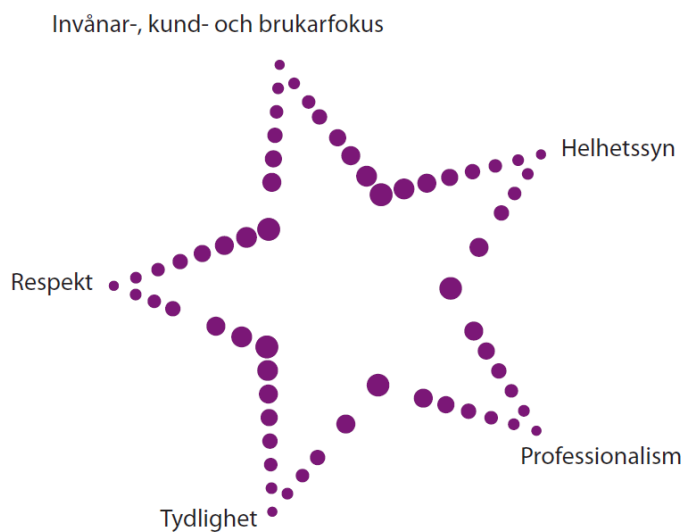
Så här förverkligar vi kvalitetspolicyn

Mål för arbetet

- Våra professionella *möten och leveranser* ska hålla hög kvalitet, vilket vi systematiskt följer upp genom invånar-, kund- och brukarundersökningar.
- Det systematiska kvalitetsarbetet ska bidra till största möjliga *värde* för invånare, kund och brukare samt för kommunkoncernen, vilket vi följer genom mål- och resultatuppfyllelse.
- Alla verksamheter ska inom givna förutsättningar såsom lagar, mål och ekonomiska resurser, *säkerställa* kvalitet och kostnadseffektiv service som ständigt utvecklas och förbättras. Vi följer upp att verksamheterna arbetar systematiskt med kvalitet, att vi utvecklar och säkrar önskade kvalitetsnivåer och resultat.

Värdeskapande möten

Visionen och organisationens värden är utgångspunkten för alla chefer och medarbetare i kommunkoncernen. Invånar-, kund- och brukarfokus är vägledande för all verksamhet i kommunkoncernen. Det goda mötet i vardagen är avgörande för att uppnå resultat. Tillsammans och med gemensam kraft erbjuder vi kommuninvånarna välfärdstjänster och produkter av god kvalitet. Uppdraget utförs professionellt med respekt och helhetssyn.



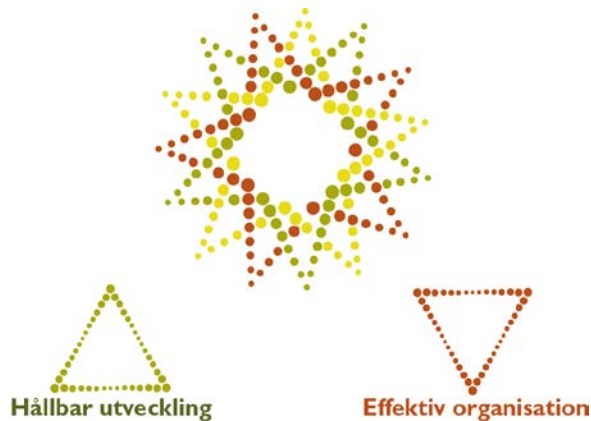
Styrning

Gemensamma värden lägger grunden för kvalitetsutveckling. Men det behövs också styrning och praktiska metoder för att arbetet ska genomföras effektivt, konsekvent och på en tillräckligt hög nivå.

Organisationens värden utgör tillsammans med styrande dokument och lagstiftning basen för styrsystemet. Styrdokumenten anger sociala, ekonomiska och miljömässiga värden som ska präglade all verksamhet. Lagstiftningen anger kvalitetsnivåer vi måste säkra.

Styrsystemet bygger på resultatstyrning i kommunkoncernens sju övergripande processer. Styrsystemet har två perspektiv:

- VAD vi ska åstadkomma - en hållbar utveckling
- HUR vi ska arbeta - en effektiv organisation



Vi styr på fyra respektive ett års sikt. I den fyraåriga strategiska inriktningen anger kommunfullmäktige, genom att fastställa strategiska mål, vilka strategiska förbättringar som ska uppnås under mandatperioden. Kommunfullmäktiges årsplan visar vilka resultat som ska uppnås under det kommande året.

En viktig del i att uppnå, säkra och utveckla kvalitet är att ha en tydlig röd tråd från medarbetaröverenskommelsen och verksamhetsplanen till visionen. Här ska såväl uppdrag som förväntat resultat framgå.

Systematiskt kvalitetsarbete – PUFF

Eskilstunas metod för kvalitetsutveckling i kommunkoncernen är PUFF. PUFF ska tillämpas på alla organisatoriska nivåer.



Kvalitetsutveckling i kommunkoncernen sker i stegen **Planera**, **Utför**, **Följ** upp/analysera, **Förbättra** i en cyklisk process, efter William E. Demings förbättringshjul Plan-Do-Check-Act

Alla verksamheter ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete där verksamhetens mål kontinuerligt planeras, genomförs, följs upp och analyseras för att åstadkomma ständiga förbättringar. Kommunkoncernens årshjul för planering och uppföljning av all verksamhet är en tillämpning av PUFF. Men PUFF ska även användas för att genomföra förbättringar av det dagliga arbetet i en verksamhet. PUFF-metoden innebär förändring i små steg som sammantaget ger stora förbättringar.

Kvalitetssäkring

Kvalitetssäkring för invånare, kunder och brukare innebär att välfärdstjänster och produkter håller avsedd kvalitet och att besked är tydliga och korrekta.

För oss betyder det att vi beskriver vad en tjänst eller produkt innehåller. Vi säkerställer att verksamheten bedrivs på rätt sätt genom att lägga fast processer och rutiner samt ge utfästelser genom bland annat servicedeklarationer och avtal.

En förutsättning för att kunna vara kvalitetssäkrade är att vi medarbetare arbetar utifrån de fastlagda processerna och rutinerna, att det är tydligt för oss vad vi ska göra och vad som förväntas av oss i olika situationer.

Modiga idéer

Nya behov, förväntningar och krav i en ständigt föränderlig omvärld utmanar oss. För att klara framtida behov krävs ibland omfattande förändringar genom att bryta invanda mönster, hitta helt nya lösningar, arbetssätt, tjänster och produkter.

Vi vet att i idérika organisationer där medarbetare, kunder och brukare bär fram många idéer och förslag når bra resultat. Dessutom upplevs arbetsmiljön som mer stimulerande.

För att klara framtida utmaningar och vårt kommunala uppdrag ska alla arbeta systematiskt för förnyelse genom Modiga idéer. Modiga idéer stödjer ett klimat och en kultur som uppmuntrar kreativitet och innovation. Modiga Idéer har också en struktur och systematik för att ta vara på våra idéer, förslag och innovationer.

Ansvar och organisation

Kommunfullmäktige fastställer kvalitetspolicyn. Kommunstyrelsen är ansvarig för att kvalitetspolicyn efterlevs, följs upp och utvärderas. Nämnder och styrelser följer upp att alla verksamheter har ett systematiskt kvalitetsarbete. Verksamhetsansvarig chef ansvarar för att det systematiska kvalitetsarbetet är väl förankrat i den egna organisationen. Medarbetare har ansvar för att komma med idéer och förbättringsförslag samt att genomföra beslutade förbättringar.

Relaterade dokument

- Styrsystemet
- Strategisk inriktning
- Riktlinje till kvalitetspolicyn
- Innovationshandlingsplan
- Årsplan
- Årsredovisning
- Medarbetarpolicy



Vision
Eskilstuna
– den stolta Fristaden

Vi är modiga och utmanar
Vi välkomnar olikheter och idéer
Vi tar ansvar för en trygg och hållbar framtid
Till oss kommer du för att uppleva, inspireras och lära

