



PLAN FÖR DET KOMMUNÖVERGRIPANDE KVALITETSARBETET I MARKARYDS KOMMUN 2010

Antaget av kommunfullmäktige 2009-11-25, § 120

Uppdrag

Kommunfullmäktige har i samband med sitt budgetsammanträde 2008-11-27, § 151, gett kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram ett förslag till en reviderad plan för kommunens övergripande kvalitetsarbete. Enligt fastställda Planeringsdirektiv för Budget 2010 ska detta uppdrag redovisas till budgetberedningen.

Förutsättningar

Arbetet med att utveckla kommunernas arbete med kvalitetsfrågor har intensifierats under de senaste åren på såväl nationell som lokal nivå. Markaryds kommun har under ett flertal år arbetat med kvalitetsutveckling bl a genom tjänstegarantier, synpunkter/klagomål, bemötande/tillgänglighet och kommunens kvalitet i korthet. Detta arbete har i hög grad bidragit till att utveckla och förbättra den kommunala servicen och dess kvalitet.

Utöver detta förekommer inom framför allt socialnämndens och utbildnings- och kulturnämndens verksamheter ett omfattande kvalitetsarbete och en mängd uppföljningar som faller inom ramen för olika statliga myndigheters verksamhetsuppföljningar.

Under rubriken Öppna jämförelser gör Sveriges Kommuner och landsting sedan några år en satsning på att öka tillgången till jämförbar information om kvalitet, resultat och kostnader inom de verksamhetsområden som kommuner, landsting och regioner ansvarar för. Under 2009 kommer sex nya rapporter inom grundskola, gymnasieskola, hälso- och sjukvård, vård och omsorg av äldre, trygghet och säkerhet samt folkhälsa. Syftet med öppna jämförelser är att stimulera landsting och kommuner att analysera verksamhet, lära av varandra, förbättra kvaliteten och effektivisera verksamheten.

Kommunfullmäktige beslutade 2005-10-27, § 85, att påbörja ett arbete för att införa ett gemensamt kvalitetssystem för all kommunal verksamhet i enlighet med det som används inom Sveriges Kvalitetskommun och SIQ:s, Institutet för Kvalitetsutveckling, modell anpassad för kommunal verksamhet.

För att driva och samordna arbetet anställdes 2005-02-16 en utvecklingsledare på kommunledningskontoret. Förutom kvalitetsfrågor och annat utvecklingsarbete ska utvecklingsledaren även arbeta med EU-frågor.

Arbetet med kvalitetsfrågorna har starkt bidragit till att förbättra kvaliteten i kommunens verksamheter och för att stärka medborgarperspektivet. För att ytterligare utveckla detta har

Markaryds kommun inlett ett samarbete med Tingsryds kommun i demokratiprojektet 3D – Demokrati, dialog, delaktighet, som pågår t o m 2011-08-31.

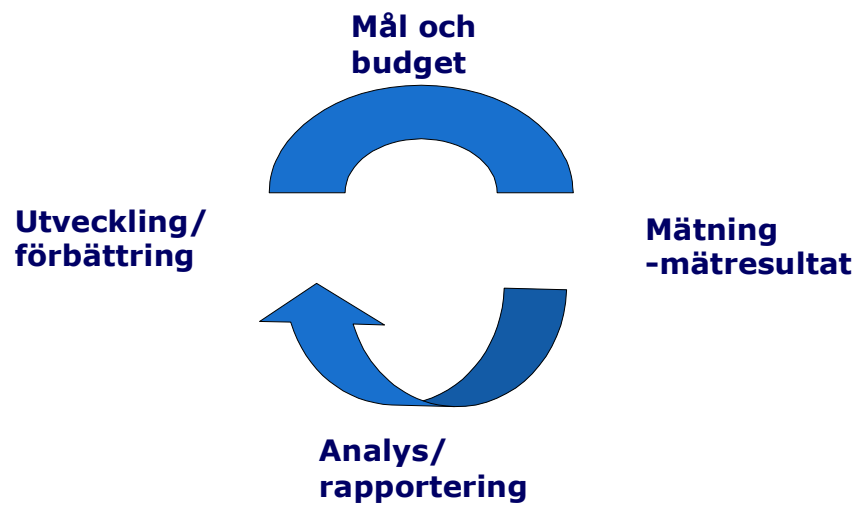
Målsättningen att införa SIQ:s modell har inte uppnåtts. Ett av skälen är att SIQ kräver omfattande administrativa resurser, vilket kommunen med rådande ekonomiska läge inte haft möjlighet att tillföra. Samtidigt har nya kvalitetssystem utvecklats, vilket framgår av redovisningen ovan. Det finns därför anledning att revidera planen för det övergripande kvalitetsarbetet.

Mål och syfte

Syftet med det kommunövergripande kvalitetsarbetet är att göra det möjligt att på en kommunövergripande nivå få kunskap om kvalitetsnivån inom samtliga kommunens verksamhetsområden. Kvalitetssystemet ska medföra att kvalitén höjs inom de områden som inte håller tillräckligt hög kvalitet samt uppmuntra till kvalitetshöjningar även inom de områden som redan har god kvalitet.

Varje verksamhet ska vidareutvecklas genom ett systematiskt förbättringsarbete så att vi med tillgängliga resurser allt bättre tillgodoser våra kommuninvånarens behov. Kommunens verksamheter ska vara lärande organisationer som ständigt utvecklas för det gemensamma bästa.

”Kvalitetshjulet”



I detta arbete gäller det att ta tillvara den kunskap som erhålls genom det kvalitetsarbete som utförs redan idag, inte minst genom det nämndsspecifika arbetet. Under de senaste åren har mycket kring det övergripande kvalitetsarbetet handlat om värderingar, attityder, målarbete

och mätning. I nästa steg måste fokus flyttas till utvärdering och analys som i sin tur ska leda fram till kvalitetshöjande åtgärder och förbättringar till dem vi är till för. Samtidigt måste den interna kontrollen utvecklas. Samordningen mellan kvalitetsarbetet i nämnder och styrelser behöver utvecklas, sammanställas och redovisas på ett enhetligt sätt till nytta för verksamheterna, kommuninvånarna och våra anställda.

Det övergripande kvalitetsarbetet bör därför inriktas på att med befintliga resurser samordna och utveckla det omfattande kvalitetsarbete som redan idag bedrivs på olika nivåer. Det saknas en enhetlig redovisning av kvalitetsarbetet i samband med tertialbokslut och bokslut. Resultaten av kommunens samlade kvalitetsarbete behöver sammanställas i en för kommuninvånarna och våra anställda enhetlig redovisning som kan beskrivas i följande perspektiv:

- Ett mätsystem ...
...som presenterar den operativa verksamhetens resultat i delårsbokslut och bokslut.
- Ett kvitto...
...på hur Markaryds invånare uppfattar vår service ur ett verksamhetsperspektiv.
- Ett diskussionsunderlag...
...för dialog mellan politiker, anställda och kommuninvånarna.

Medborgarperspektivet utgör den demokratiska grundbulten i detta arbete och det är bl a viktigt att i kvalitetsarbetet beskriva och klargöra följande grundfrågor:

- Hur tar vi reda på hur bra vår verksamhet är?
- Hur analyserar vi vår verksamhet?
- Hur förbättrar vi vår verksamhet?
- Hur får medborgare, politiker, chefer och medarbetare veta hur bra vår verksamhet är?
- Hur involverar vi medborgare, politiker, chefer, medarbetare i detta arbete?

Förväntat resultat

Målsättningen är att kommuninvånarna och våra anställda som grupp ska vara påtagligt mer nöjda med kommunens service, tjänster, bemötande och attityder vid en jämförelse mellan åren. Detta ska visa sig vid en jämförelse av de fyra förvaltningarnas egna utvärderingar, kommunövergripande utvärderingar samt vid jämförelser av Markaryds kommun resultat i olika nationella utvärderingar.

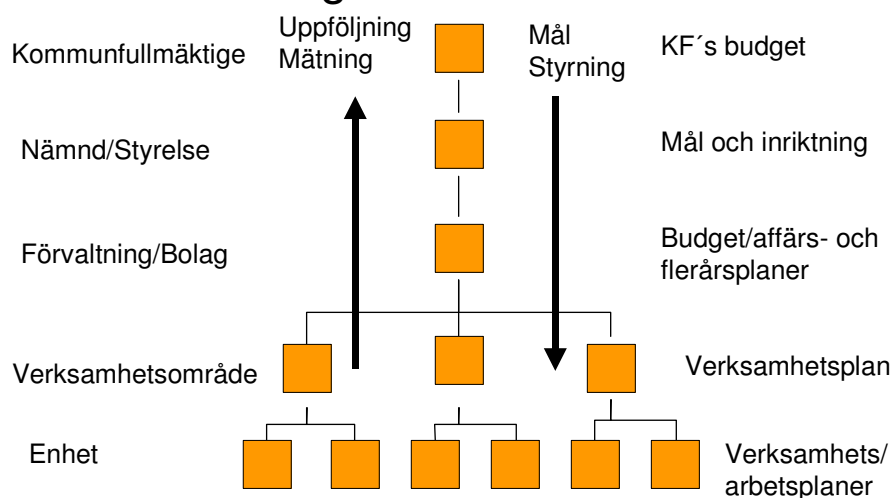
Organisation och ansvar

Politisk styrning av kvalitetsutvecklingen

Kvalitetsarbete ska ses som en del av planeringsprocessen och följa budgetplaneringen samt ingå i de dokument som följer av densamma. Kommunfullmäktige klargör hur den politiska styrningen av kvalitetsutvecklingen ska gå till. Detta omfattar förhållandet mellan politiker och tjänstemän, mellan facknämnderna inbördes samt mellan facknämnderna och kommunstyrelsen/kommunfullmäktige. Ett samordnat kommunövergripande kvalitetsarbete ställer stora krav på tydlighet vad gäller ansvarsfördelningen mellan olika besluts- och uppföljningsorgan.

Kommunfullmäktige/Kommunstyrelsen fattar övergripande och strategiska beslut samt följer upp dessa. Kommunstyrelsens arbetsutskott fungerar som styr- och referensgrupp åt kvalitetsgruppen och ger denna uppdrag och följer upp hur uppdragen utförs.

Styrning/uppföljning på olika nivåer i organisationen



Kvalitetssamordnare

Det övergripande kvalitetsarbete leds av kommunstyrelsen utvecklingsledare, i denna roll benämnd kvalitetssamordnare. Kvalitetssamordnaren ansvarar inför kommunchefen.

I kvalitetsgruppen, se nedan, leder och samordnar kvalitetssamordnaren arbetet och rapporterar hur arbetet fortskrider till kommunstyrelsen. Kvalitetssamordnaren fungerar som ordförande och sekreterare i kvalitetsgruppen och ansvarar för den kommunövergripande interna och externa informationen om hur kvalitetsarbetet fortskrider.

Kvalitetsgrupp

Till kvalitetssamordnarens hjälp finns en kvalitetsgrupp bestående av en representant från vardera av de fyra förvaltningarna. Kvalitetssamordnaren är kommunstyrelsens representant i kvalitetsgruppen. Förvaltningarnas representanter i kvalitetsgruppen utgör länken mellan det kvalitetsarbete som bedrivs inom förvaltningarna och det kommunövergripande kvalitetsarbetet.

Kvalitetssamordnaren/kvalitetsgruppen har ingen beslutsfunktion varför deras uppgift är att ta fram förslag till hur kvalitetsarbetet ska bedrivas. Dessa förslag ska sedan lyftas till den nivå som har mandat att besluta om förslagen.

Kvalitetssamordnaren/kvalitetsgruppen rapporterar till respektive nämnd och förvaltning. När kommunstyrelsen så begär samt vid tertial-/delårsbokslut och bokslut, rapporterar kvalitetssamordnaren/kvalitetsgruppen till kommunstyrelsen. Samordnaren är kvalitetsgruppens företrädare inför kommunstyrelsen.

Arbetet i kvalitetsgruppen ska ha hög prioritet både av gruppdeltagarna själva men även av deras respektive nämnder/förvaltningar.

Förvaltningarnas organisation av kvalitetsarbetet

De fyra förvaltningarna tar själva fram beskrivningar för hur kvalitetsarbetet ska organiseras och bedrivs inom respektive förvaltning. Dessa beskrivningar samordnas i kvalitetsgruppen för att en likartad dokumentation ska kunna tillämpas.

Instrument i kvalitetsarbetet

Följande instrument bör inkluderas och utvecklas i kvalitetsarbetet:

- Kommunfullmäktiges övergripande mål
- Verksamhetsspecifika mål för nämnder och styrelse
- Nämndernas verksamhetsspecifika kvalitetsuppföljningar
- Intern kontroll
- 3D-projektet
- Tjänstegarantier
- Synpunktshanteringssystemet "Säg vad du tycker"
- Kommunens kvalitet i korthet
- SKL:s Öppna jämförelser
- Svenskt Näringslivs enkät om företagsklimatet
- SCB:s medborgarundersökning
- Medarbetarundersökning
- 24-timmarsmyndigheten
- SCB:s "Vad kostar verksamheten i din kommun"

Kvalitetsgruppens uppdrag, ansvar och sammansättning

Kvalitetsgruppens uppdrag

Kvalitetsgruppens uppdrag är att i enlighet med givna förutsättningar kontinuerligt ta fram förslag till hur det kommunövergripande kvalitetsarbetet ska bedrivs samt att bistå förvaltningarna med implementeringen av kommunstyrelsens/kommunfullmäktiges beslut. I detta arbete fungerar kvalitetsgruppen även som en kontrollinstans när den följer hur arbetet fortskrider i de olika förvaltningarna. Kvalitetsgruppen tar endast emot instruktioner och uppdrag från kommunchefen/kommunstyrelsen/kommunfullmäktige.

Kvalitetsgruppens medlemmar rapporterar kontinuerligt hur uppdragen fortskrider till sina respektive förvaltningar/nämnder och gruppen rapporterar genom kvalitetssamordnaren till kommunchefen/kommunstyrelsen.

Kvalitetsgruppens ansvar och mandat

Kvalitetsgruppen har ingen formell beslutsfunktion. I gruppen ansvarar kvalitetssamordnaren inför kommunchefen och övriga deltagare gentemot sina respektive förvaltningschefer som i sin tur ansvarar gentemot kommunchefen. Denne ansvarar i sin tur gentemot kommunstyrelsen.

Kvalitetsgruppens sammansättning

Varje förvaltning utser en representant till kvalitetsgruppen. Eftersom gruppen ska arbeta med kvalitetsutveckling ska gruppens arbetssätt präglas av internrevision, medborgarperspektiv, engagemang samt god kommunikativ förmåga.

Kvalitetsgruppens arbetsformer

Kvalitetsgruppen möts regelbundet på tider som gruppen bestämmer när den förhålls. Kvalitetssamordnaren kallar till första mötet. Till detta tillkommer tid för utbildningar, studiebesök, litteraturstudier mm samt den tid som åtgår för arbetet gentemot de egna förvaltningarna. Utöver detta kommer kvalitetsgruppen att fördela olika arbetsuppgifter/ansvarsområden mellan sig. Eftersom kvalitetsarbetet ska bedrivas inom givna ramar är det viktigt att det blir balans mellan ambitioner och möjliga resurser.

Arbetssätt

Kvalitetsgruppens arbete

Kvalitetsgruppens arbete bestäms av de uppdrag gruppen tilldelas. De viktigaste av dessa är:

- att leda och samordna det kommunövergripande kvalitetsarbetet
- att utveckla tjänstegarantierna och se till att de fungerar och används

- att utveckla synpunktshanteringssystemet
- att samordna/genomföra informationsaktiviteter och utbildningar i hela den kommunala organisationen
- att i samband med bokslut redovisa hur kommunens olika kvalitetssystem är utformade samt hur de fungerar
- att internt i gruppen kritiskt granska de olika förvaltningarnas kvalitetssystem
- att pröva olika förbättrings- och analysverktyg
- att med olika metoder, t ex fokusgrupper, dialogmöten etc, ta reda på vad kommuninvånarna, medarbetarna och det lokala näringslivet vill ha och förväntar sig av kommunen
- att lämna förslag på hur kvalitetsarbetet ska utvecklas, förbättras och samordnas
- att utveckla utvärderingsinstrument för nämndernas och det kommunövergripande kvalitetsarbetet
- att utveckla en informationsstrategi vad gäller kvalitetsfrågor

- ansluta sig till/bygga nätverk i kvalitetsutveckling (lokalt/regionalt/nationellt/inter-nationellt)

Kvalitetsgruppens arbete dokumenteras på intranätet.

Rapportering till kommunstyrelsen/kommunfullmäktige

Genom kvalitetssamordnaren rapporterar kvalitetsgruppen kontinuerligt till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.

Förhållningssätt i kvalitetsarbetet

Kvalitetsutvecklingsarbetet ska präglas av:

- ett tydligt medborgarperspektiv
- ett gott bemötande, god service, hög tillgänglighet och kunskap
- att arbetet ska ske med utgångspunkt från ständiga förbättringar
- öppenhet för kritik
- ständig attitydpåverkan
- respekt för demokrati
- insyn och öppenhet
- tydlighet och begriplighet i ord och skrift
- att se och använda interna resurser och kompetenser
- kontinuerlig utvärdering

Finansiering

Kvalitetsarbetet är en självklar del i nämndernas och styrelsens ordinarie arbete och finansieras inom befintliga ramar.