



ÖCKERÖ KOMMUN

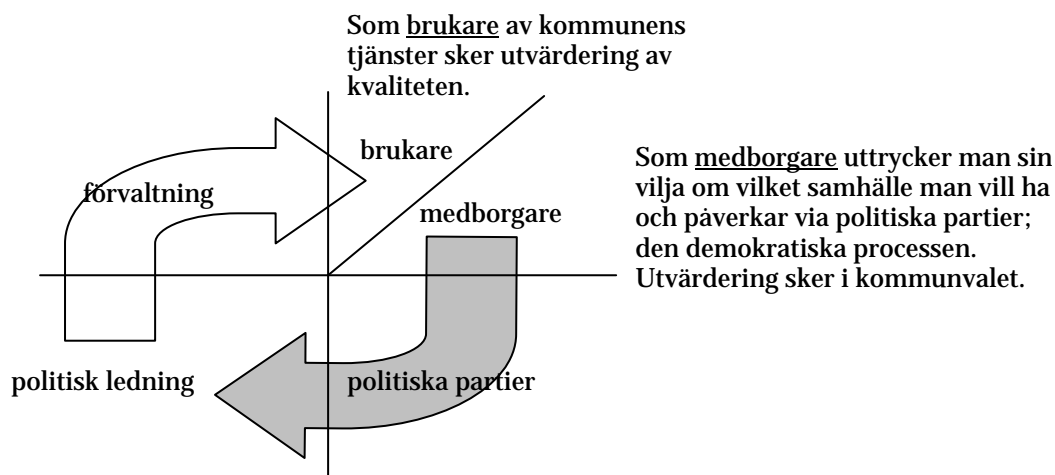
Kvalitetsledning i Öckerö kommun

1. Inledning

Kommunfullmäktige formulerar vision för hur samhället ska se ut i framtiden och gör handlingsprogram med mål för varje mandatperiod.

Kommunfullmäktige har två viktiga ansvarsområden:

- den demokratiska processen från medborgarna via politiska partier (grå pil)
- att styra förvaltningen med uppdrag, resurstilldelning och uppföljning så att brukarna blir nöjda (vit pil).



2. Kvalitetspolicy

- Öckerö kommun skall sträva efter att ha en hög och jämn kvalitet.
- Det är brukarna och deras situation som nämnderna ska ha i fokus.
- Kvalitet är en integrerad del i planering, genomförande och uppföljning av verksamheten och inte något som betonas i särskilda projekt.
- Externa leverantörer ska omfattas av kvalitetsledningssystemet.
- Kvaliteten på verksamheten ska utvärderas i två dimensioner.
 - hur väl nämnderna har bidragit till visionen och målen i det politiska handlingsprogrammet
 - vad nämnderna åstadkommer för brukarna
- Alla verksamheter ska
 - beskriva vad man ska åstadkomma för brukarna
 - systematiskt följa upp effekter och åtgärder för att hantera avvikelser
 - arbeta med att ständigt förbättra verksamheten med flera olika åtgärder
 - göra medvetna strukturella förändringar för att höja kvaliteten.

3. Kvalitetsmanual

- Öckerömodellen är stommen i kvalitetsarbetet.
- Verksamhetsplanerna/uppdragshandlingar utvecklas med hjälp av Öckerömodellen.

- Verksamhetsplanerna/uppdragshandlingarna beslutas av överordnad nivå efter dialog.
- I resultatmodellen, som beskrivs i verksamhetsplanen/uppdragshandlingen, följs kvaliteten upp och utgör underlag för utvärdering.
- I utvärderingen av verksamheten säkerställs ständiga förbättringar.
- Dokumentation sker i årsredovisningar, delårsredovisningar och nämndernas löpande uppföljning.

4. Definition av kvalitet

Den kommunala verksamheten är till för någon, en brukare.

Kvalitet är dels att åstadkomma de effekter för brukaren som beskrivs i uppgiften i uppdragshandlingen, dels att de som levererar produkten/tjänsten kännetecknas av det som anges i profilen i uppdragshandlingen. Begreppet kvalitet kan indelas i *kärnkvalitet* och *kringkvalitet*.

Kärnkvalitet = i vilken utsträckning brukarna nått de resultat som beskrivs i **uppgiften** i uppdragshandlingen.

Kringkvalitet = i vilken utsträckning verksamheten lever upp till det som beskrivs i **profilen** i uppdragshandlingen.

5. Utvärdering av kvalitet

5.1 Kvalitetsredovisning

Kvalitetsredovisning beskriver hur väl verksamheten utfört sin uppgift och levt upp till sin profil. Resultatet av kvalitetsredovisningen ingår som en del i verksamhetsplanens/uppdragshandlingens resultatmodell. Syftet med redovisningen är att visa i vad mån verksamheten nått uppsatta mål och att dra lärdomar för att kunna förbättra och utveckla verksamheten.

5.2 Specifika utvärderingar

Om överordnad nivå vill fokusera på ett eller flera speciella områden görs en fördjupad och/eller en förvaltningsövergripande redovisning.

5.3 Mäta kvalitet

För att mäta kvalitet skall en redovisning göras av i vilken utsträckning uppgiften och profilen nåts. Denna redovisning skall bestå av fakta och/eller bedömning. Utfallet skall följas upp och rapporteras regelbundet.

Fakta

Mått på effekter för brukaren i uppgiften och på "innebörder" i profilen.

Bedömning

Mått på verksamhetens omfattning som indikerar att effekten i uppgiften nås. Värdera dem utifrån brukarens förflyttning från ÅR- till BÖR-läge.

Utvärdera processerna

Verksamhetens förmåga att skapa kvalitet beror på hur processerna bedrivs och förmågan att involvera brukaren. Om uppgiftens resultat är svårt att värdera kan verksamhetens olika processteg utvärderas.

En viktig del för att förbättra kvaliteten är att analysera varför kvalitetsbrister i processtegen uppstått. Bristerna kan bero på flöde, kompetens, kapacitet, information, värderingar, teknik mm.

6. Kvalitetsförbättringar

Kvalitetsförbättringar sker på två sätt:

- Förändring av förutsättningar, t ex genom ny teknik.
- Förbättringarna inom befintliga förutsättningar, t ex genom förändringar i processer. Om man inte kontinuerligt reflekterar över vad som kan göras bättre kommer kvaliteten att sjunka.

7. Kvalitetssäkring

Genomarbetade uppdragshandlingar samt konsekvent och kontinuerlig utvärdering säkrar en hög och jämn kvalitet.