

Heby kommuns författningssamling



Kommunfullmäktige

ISSN 2000-043X

**HebyFS
2014:28**
Infördes i
författnings-
samlingen den
24 september
2014

Kvalitetspolicy

Kommunfullmäktige beslutade den 16 september 2014, om följande policy.

Allmänt

Kommunens kvalitetspolicy tydliggör grundläggande förhållningssätt och fastställer vilka kvalitetskriterier som är viktigast. Policyn är en utgångspunkt för allt arbete, oavsett i vilket sammanhang, på vilken nivå i organisationen och av vilken leverantör, som uppdraget genomförs. Den utgör en grund för styrningen och är ett redskap för uppföljningen.

Kvalitet är en subjektiv upplevelse och olika människor definierar kvalitet olika. Vad som betraktas som god kvalitet påverkas av människors olika behov och förväntningar. I den kommunala verksamheten är god kvalitet att tillgodose behov och att, med grund i lagar och regelverk, infria realistiska förväntningar hos såväl medborgarna och brukarna, som medarbetarna och uppdragsgivarna (politikerna). Kvaliteten i en tjänst definieras både av vad som levereras och hur tjänsten levereras. Såväl innehållsmässig korrekthet, som skyndsamhet i handläggning är viktiga aspekter på tjänstekvalitet.

Olika perspektiv

Medborgarperspektivet

Medborgarperspektivet kan beskrivas som samhällsperspektivet. En viktig aspekt är medborgarnas möjlighet till inflytande och delaktighet i utvecklingen av samhället. En annan viktig aspekt är möjligheten för medborgarna att känna trygghet och säkerhet i vardagen och att samhället kan ge stöd till olika grupper som inte själva har förmågan att tillgodose sina behov.

Brukarperspektivet

Med brukarperspektivet menas den av brukarna upplevda kvaliteten i utförandet och innehållet i olika tjänster. Brukaren sätts i centrum och det är brukarens behov av stöd och service, som med hänsyn till laglighet och realistiska förväntningar, ska tillgodoses på ett för denne kvalitativt bra sätt.

Medarbetarperspektivet

Medarbetarperspektivet handlar om att medarbetaren upplever att han/hon kan leverera en tjänst som är av god kvalitet. En förutsättning för detta är att medarbetaren ges möjlighet till delaktighet och inflytande.

Medarbetaren ska ges förutsättningar att ge medborgaren/brukaren ett gott bemötande och ett professionellt utförande av tjänsterna.

Uppdragsgivarnas perspektiv

Uppdragsgivarnas perspektiv är att kunna styra verksamheten så att medborgarna och brukarna erhåller tjänster av god kvalitet och att det görs på ett så effektivt sätt som möjligt.

Kvalitetskriterier med definitioner

Nedanstående kvalitetskriterier ska känneteckna kommunens hela verksamhet.

Bemötande

Ett gott bemötande kännetecknas av vänlighet, respektfullhet, hänsynsfullhet, engagemang och professionalism. I ett gott bemötande visas lyhördhet för medborgarnas och brukarnas behov och fokus sätts på att bistå med lösning av det som de behöver hjälp med.

Delaktighet och inflytande

Genom tydlig information och god dialog ges medborgaren/brukaren möjlighet till delaktighet och inflytande över tjänsternas utformning, innehåll och utförande. Medborgarens/brukarens egna resurser tas tillvara och de får möjlighet att själv delta i processen.

Tillförlitlighet och kontinuitet

Det går att lita på att innehållet i tjänsterna är korrekta. Kontinuitet, när det gäller att få möta samma person eller grupp av personer, är särskilt viktig inom verksamheter där ett beroendeförhållande finns mellan brukare och personal.

Enkelhet

I kontakten med och informationen till medborgarna och brukarna ska vårt handlande och våra beslut vara lättbegripliga och transparenta.

Tillgänglighet

Det ska vara känt när verksamheter och medarbetare går att nå och att få kontakt med. När tillgängligheten av olika skäl måste begränsas, ska tydlig information ges om detta och när det åter går att nå verksamheten. En viktig aspekt är tillgängligheten till verksamheterna för personer med funktionsnedsättningar.

Denna policy träder i kraft den 14 oktober 2014

Annika Krispinsson
Ordförande i kommunfullmäktige

Katarina Welin
Administrativ chef