

Livskvalitet og vekst



**Innherred
samkommune**

Kvalitetskommune

**Hvorfor,
hvordan og
for hvem?**

Anne Grete Wold
Organisasjonsenheten
Innherred samkommune



"Kommune-Norge skal skinne" (Åslaug Haga, høsten 2006)



- Kommunene skal være en levende demokratisk arena hvor folk ønsker å delta.
- Kommunene skal gi tjenester av høy kvalitet.
- Kommunene skal være en dynamisk samfunnsutvikler som legger til rette for samarbeid mellom offentlige myndigheter og frivillige krefter.
- Kommunene skal være en god arbeidsplass for sine ansatte.
- Høy etisk standard skal prege den kommunale hverdagen.

KS nye arbeidsgiverstrategi: **"Stolt og unik"**



Hva er kvalitetskommuneprogrammet?

- Staten, KS og arbeidstakerorganisasjonene har **gått sammen** for å videreutvikle kvaliteten på de kommunale tjenestene.
- **Målet med samarbeidet:**
Å øke kvaliteten og effektiviteten på det kommunale tjenestetilbudet gjennom en konstruktiv samhandling mellom de folkevalgte, lederne og de ansatte i den enkelte kommune, slik at innbyggerne merker en forbedring.
- **Hovedfokus:**
 - Omsorgssektoren
 - Oppvekstsektoren
 - Redusere sykefravær
 - Forsterking av trepårtssamarbeidet; dvs. samarbeid mellom politisk nivå, administrativt nivå og de ansatte.



Litt nær historie....

- De folkevalgte i begge våre kommuner vedtok i februar 2007 å søke KS om å få delta i programmet.
- Vi søkte (gjennom en felles søknad), og ble i vår tatt opp i første pulje sammen med 28 andre kommuner.
- Slik ser "Norges-kartet" ut per i dag....



KOMMUNAL- OG REGIONALDEPARTEMENTET



Søk hos Kommunal- og regionaldepartementet

Søk

Søk på hele regjeringen.no

a a a Lytt til teksten Utskrift

Departementets forside

Forside

Om programmet

Samlinger

Nettverk

Deltakerkommuner

Tema

Kvalitetsarbeid omsorg
Sykefravær
Kvalitetsarbeid oppvekst
Trepartssamarbeid

Verktøy og metoder

Samarbeidspartnere

FOU

Lenker

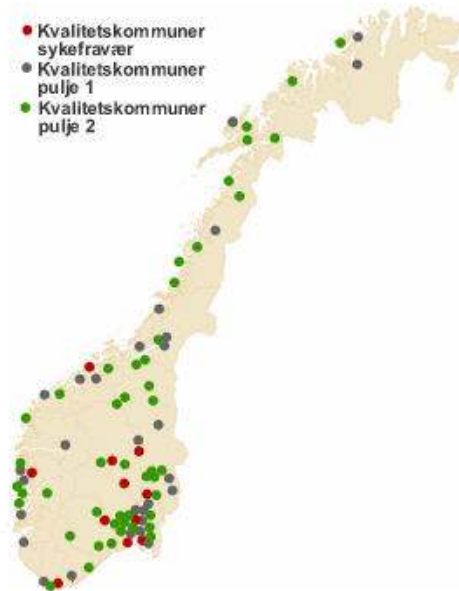
Kvalitetskommuneprogrammet

Et trepartssamarbeid mellom staten - KS - arbeidstakerorganisasjonene.

Nyheter

- 49 nye kommunar tekne opp i Kvalitetskommuneprogrammet (17.10.07)
- Nærværarbeid i praksis (10.10.07)
- Dokumenter fra nettverkssamling for Innsatskommuner sykefravær (27.09.07)
- Erfaringer fra Mandal (18.09.07)
- Stor oppslutning om nettverkssamlingen for pulje 1 (13.09.07)
- Halden skal bli kvalitetskommune (31.08.07)
- Invitasjonsbrev til kommunene om deltakelse i Kvalitetskommunesamarbeidet (12.06.07)

Tidligere nyheter



Kontaktinformasjon

Sekretariat

Prosjektleder

Sigrud Askum
E-post sigrid.askum@ks.no
Mobil 95 07 95 02

Prosjektrådgivere

Anne Marie Lervik
E-post anne.marie.lervik@ks.no
Mobil 41 60 68 25

Anne K. Grimsrud
E-post anne.grimsrud@ks.no
Mobil 47 02 70 35

Gunn Røstad
E-post gunn.rostad@ks.no
Mobil 48 18 28 81

Siv Anita Nygård (50%)
E-post siv.anita.nygard@ks.no
Mobil 48 17 71 77

Styringsgruppen

Kommunal- og regionaldepartementet
Postboks 8112 Dep
0032 Oslo





Hvorfor oss?

- Vi ønsker samarbeid og utveksling av erfaringer på viktige utviklingsområder.
- Sitat fra søknaden:

“Gjennom deltakelse i kvalitetskommuneprogrammet, ønsker Levanger kommune og Verdal kommune at tiltakene som allerede er i gang både i forhold til kvalitetsutvikling og til sykefraværsreduksjon, på en bedre måte kan bli systematisert og koordinert.

I tillegg vil vi at samarbeidet blir en motivasjon og pådriver til å sette i gang nye og nødvendige tiltak i å utvikle våre kommuner.”



Å arbeide med kvalitet er som å legge et komplisert puslespill sammen med mange andre...

- Vi må ha et felles bilde på hvordan sluttproduktet blir, dvs. lage oss **visjoner** om hvor vi vil, og sette oss **mål**
- ... selv om puslespillet aldri blir lagt helt ferdig.
- Mange av brikkene i "kvalitets-puslespillet" er på plass i våre kommuner.
- Men vi har fortsatt utfordringer:
 - Å få noen biter i puslespillet til å passe bedre sammen
 - Å fylle hullene i puslespillet.





Hva handler kvalitetsarbeid om?

- **Mål**
 - Har vi satt mål for "vårt daglige arbeid"?
- **Brukerne**
 - Er de fornøyd?
 - Får vi de resultatene vi har satt oss som mål?
- **Medarbeiderne**
 - Er arbeidsmiljøet godt nok?
 - Har medarbeiderne (inkl. lederne) riktig kompetanse i forhold til jobben som skal gjøres?
- **Interne prosesser og rutiner**
 - Utfører vi oppgavene rasjonelt og effektivt?
 - Samhandler vi godt nok?
 - Har vi gode nok rutiner for å fange opp avvik?
- **Læring og fornyelse**
 - Utvikler vi oss i takt med resten av samfunnet?
- **Økonomi**
 - Har vi effektiv ressursutnyttelse innenfor de rammene vi har til rådighet?



Tre innfallsvinkler til kvalitetsarbeid

1. Opplevd kvalitet

= tydelig samsvar mellom opplevelse og forventning.

$$Kvalitet = \frac{Opplevelse}{Forventning}$$

$$K = O / F$$

2. Systemkvalitet

= systematisk og kontinuerlig kvalitetsforbedring og kvalitetssikring ("kvalitetshjulet").

3. Omdømmebygging

på en målrettet og strategisk måte



1. Opplevd kvalitet

$$\mathbf{K}valitet = \mathbf{O}pplevelse / \mathbf{F}orventning$$

Hva kan ansatte, ledere og politikere påvirke.....??

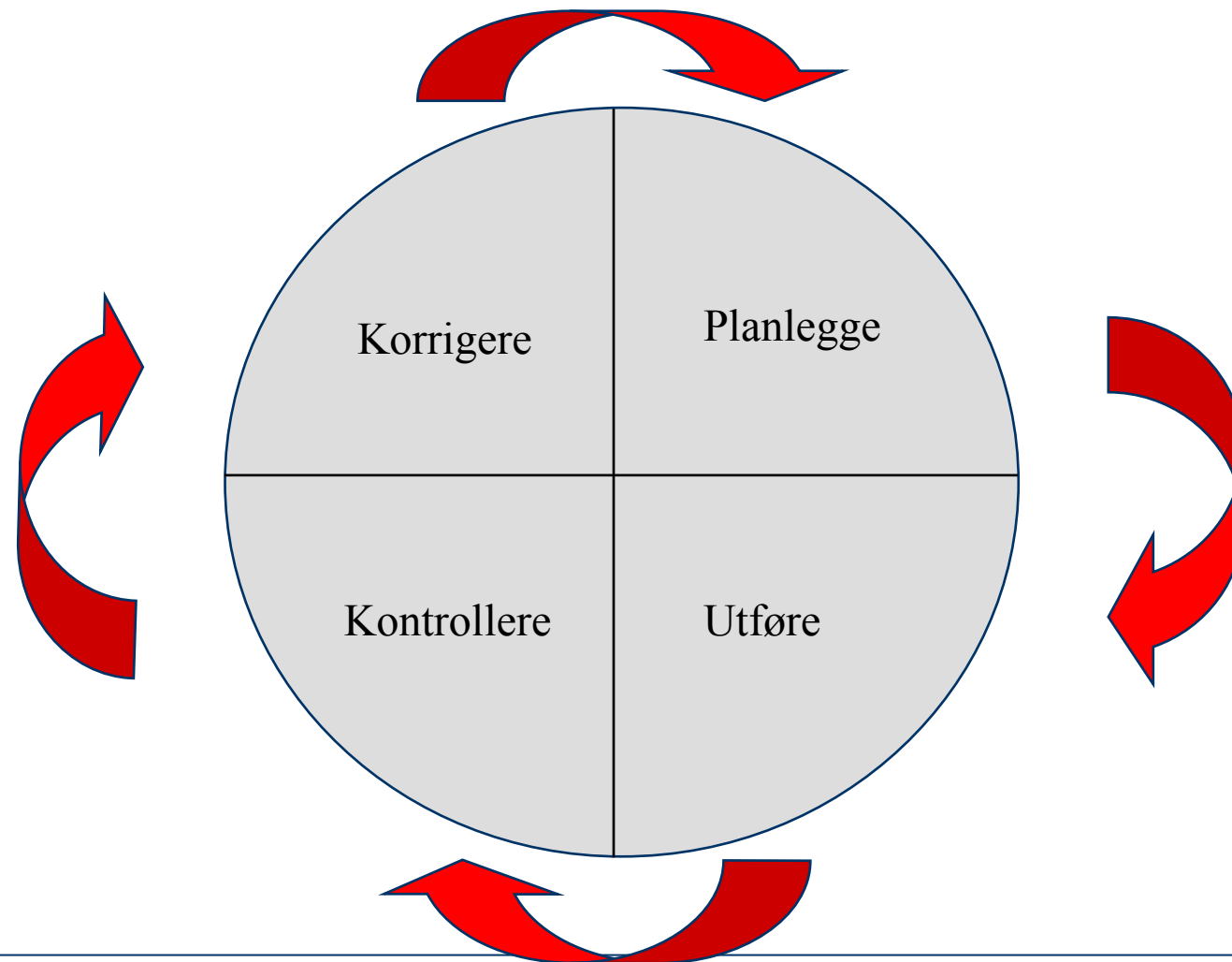
- Kan vi påvirke **opplevelsen**.....?
 - Hvordan?
- Kan vi påvirke **forventningene**.....?
 - Hvordan?





2. Systemkvalitet

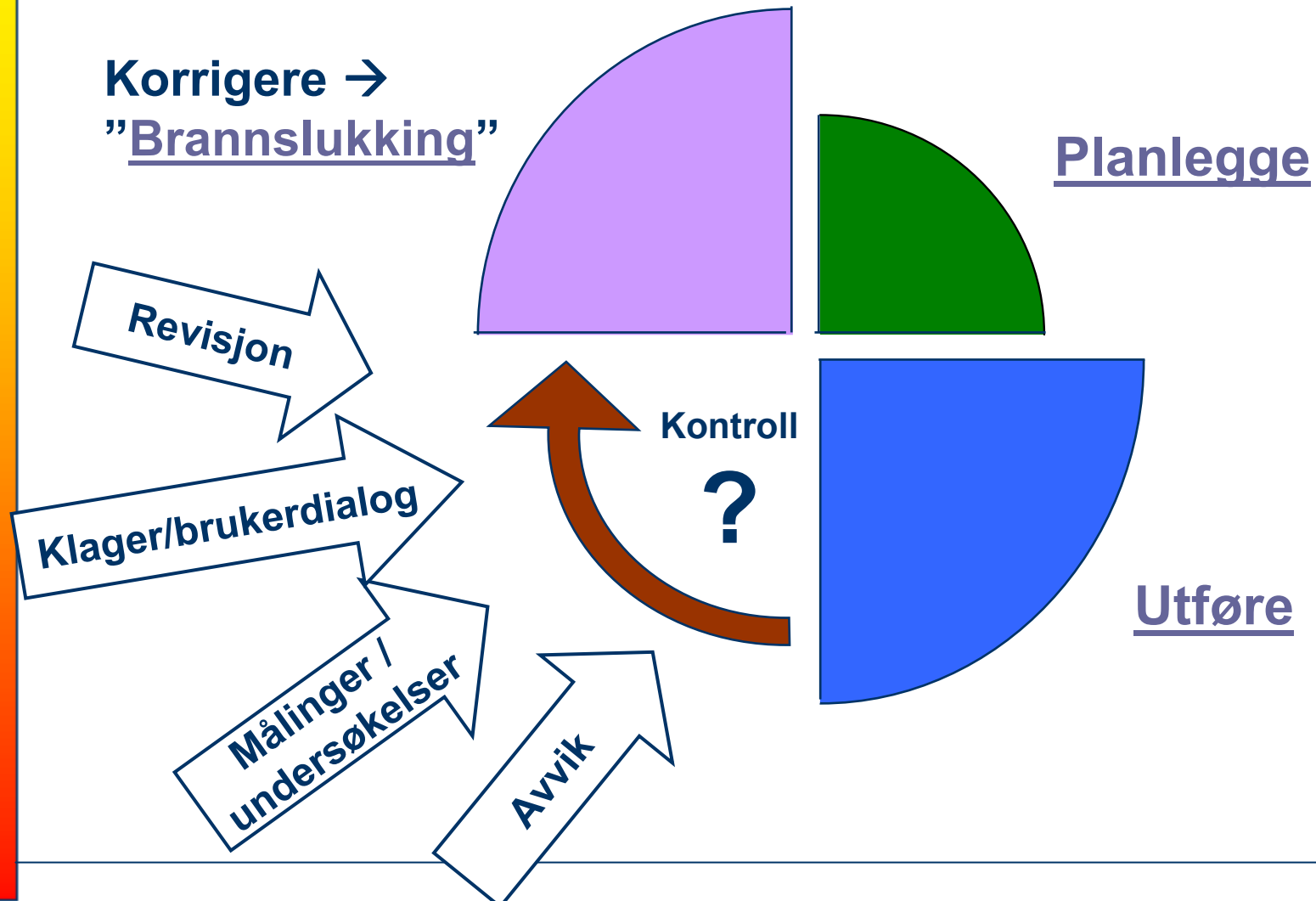
= kontinuerlig kvalitetsforbedring, dvs. ikke skippertak eller brannslukking





Kvalitetshjulet i virkelighetens verden?

www.innherred-samkommune.no





Anders Vege, "kvalitetsguru":

- **"Culture** eats strategy at breakfast"
- Våre feil er kvalitetsarbeidets **diamanter**
- Hva er **"godt nok"** hos oss?
- Har vi gode nok systemer og kulturer for å arbeide med **avvik** på en riktig og utviklende måte?
- Finnes det **"privatpraktiserende kommunearbeidere"** hos oss? Hvordan forholder vi oss til det?

Brukerperspektivet må alltid stå i sentrum!!



3. Omdømmebygging



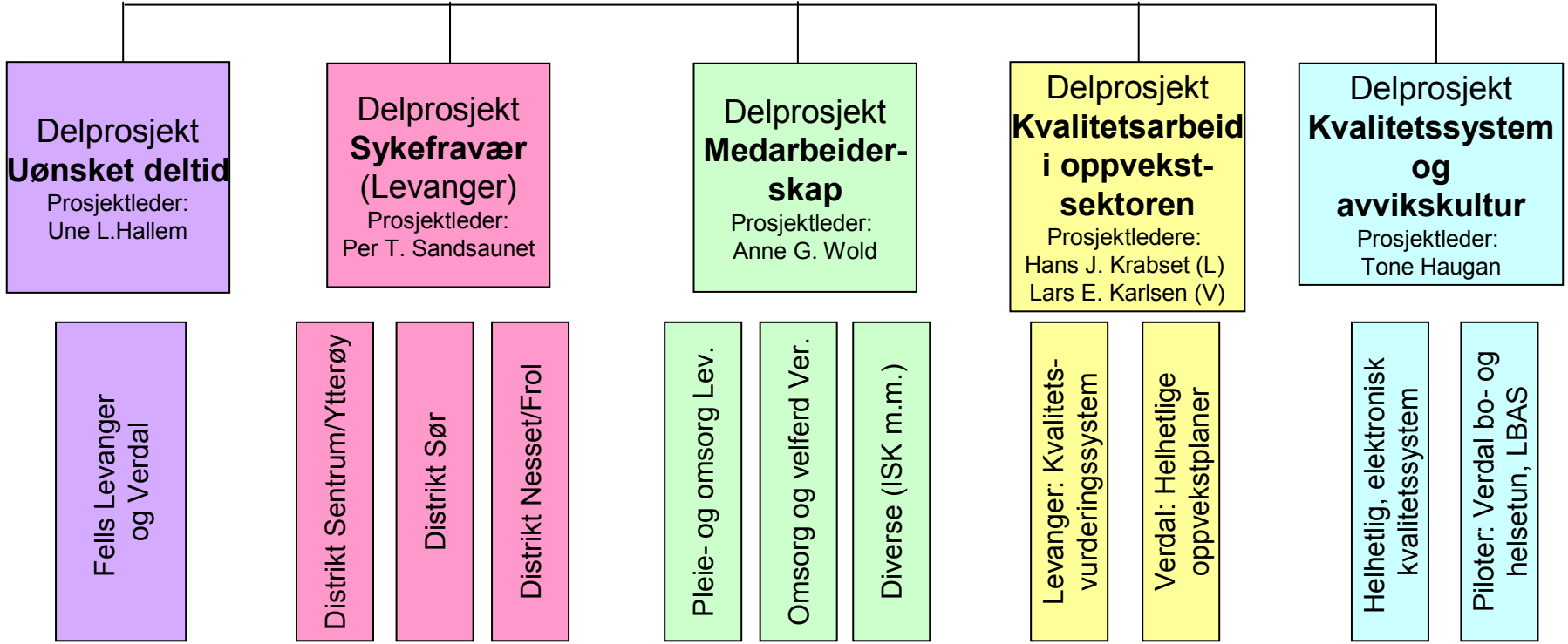
- Hvem har ansvar for at våre kommuner opprettholder og videreutvikler et godt omdømme?
- På hvilken måte kan dette gjøres?



Kvalitetskommuneprogrammet i LK og VK. Organisering og innsatsområder:

Styringsgruppe = Partssammensatt kvalitetsutvalg
Fra hver kommune:
Ordfører, varaordfører/leder driftskomite, to hovedtillitsvalgte,
rådmann, 1 kommunalsjef

Prosjektgruppe
Prosjektleder (A.G. Wold), alle delprosjektansvarlige
og to tillitsvalgte (Tove Randi Olsen og Vebjørng Mosling)





Effektmål

- **Redusert uønsket deltid** skal bidra til...
 - større konkurransedyktighet i rekruttering av arbeidskraft
 - økt nærvær, bedre kontinuitet og bedre ressursutnyttelse
 - større forutsigbarhet for brukerne
- **Redusert sykefravær** skal bidra til...
 - økt nærvær, bedre kontinuitet og bedre ressursutnyttelse i tjenesteutøvelsen.
 - større forutsigbarhet for brukerne
 - gode arbeidsplasser for våre ansatte
- **Medarbeiderskap** skal bidra til...
 - økt bevisstgjøring omkring egen rolle i utviklingen av både arbeidsmiljø og tjenester
 - enda flere myndiggjorte medarbeidere som i større grad får og tar eget ansvar, og ledere som tør å slippe fra seg myndighet og se og bruke medarbeidernes helhetlige kompetanse
 - forbedringsarbeid av både arbeidsmiljø og tjenester gjennom helt konkrete "små-prosjekter" ute på arbeidsplassene



Effektmål, forts.

- **Kvalitetsutvikling i oppvekstsektoren** skal bidra til

I Levanger: å utvikle et kvalitetsutviklingssystem som skal være et styringsredskap for kvalitetsutvikling i skolene og som skal gi administrasjon og politikerne den informasjon de trenger for å forbedre skolehverdagen for elevene i Levanger.

I Verdal:

- bedre koordinering av og økte ressurser til tverrfaglig og forebyggende arbeid mot barn fra før fødsel og fram til 20 år
 - gjennom tidlig satsning sikre at så mange barn og ungdom som mulig har et godt utgangspunkt for optimal utvikling, læring og livskvalitet.
- **Et helhetlig, digitalt kvalitetssystem** skal bidra til
 - å sikre gode nok tjenester gjennom bedre dokumentasjon og aktiv avviksbehandling
 - økt trygghet for ansatte og brukere ved at tjenesteutøvelsen samsvarer med myndighetskrav, vedtak, standarder og prosedyrer
 - at avvik faktisk blir meldt og behandles på riktig måte
 - Et tettere samarbeid mellom politikere, administrasjon og tillitsvalgte (**trepartssamarbeid**) skal bidra til at ovenstående effektmål realiseres.



1. **Opplevd kvalitet** = tydelig samsvar mellom opplevelse og forventning.

$$Kvalitet = \frac{Opplevelse}{Forventning} \quad \mathbf{K = O/F}$$

2. **Systemkvalitet** = systematisk og kontinuerlig kvalitetsforbedring og -sikring (kvalitetshjulet).
3. Målrettet og strategisk **omdømmebygging**



Donald Duck:

*"Du kan ikke være et godt egg hele livet
- enten råtner du eller så klekkes du"*

