



## **Kvalitetskommuner**

### **Hovedfokus i Kvalitetskommuneprogrammet**

Kvalitetskommuneprogrammet er forankret i avtalen mellom staten, kommunesektoren og arbeidstakerorganisasjonene om merkbar kvalitetsforbedring i kommunesektoren.

Programmet retter seg primært mot pleie- og omsorgssektoren, skoler og barnehager. Arbeidet foregår i deltakerkommunene og konsentreres om to hovedområder – kvalitetsforbedrende tiltak i møtet mellom ansatt og innbygger og tiltak for å redusere sykefraværet.

#### **Kvalitetsfokus i programmet – hvor skal innsatsen rettes?**

Programmets arbeid med kvalitetsforbedrende tiltak bygger på en tilnærming til kvalitet som setter den direkte kontakten, dialogen og samhandlingen mellom ansatt og innbygger i sentrum. God tjenestekvalitet realiseres i overleveringsøyeblikket, men avhenger samtidig av innsatsfaktorer som har å gjøre med virksomhetens organisering og rutiner. Dette er den såkalte *systemdimensjonen*, altså egenskaper ved systemet som er nødvendige forutsetninger for god kvalitet. Andre viktige forutsetninger er de ansattes kompetanse og erfaring, som kan kalles *medarbeiderdimensjonen*. Kvalitetskommuneprogrammet legger hovedvekten på *atferdsdimensjonen*, det som foregår i selve overleveringsøyeblikket hvor kommunikasjon, medmenneskelighet og medvirkning er viktige verdier for god kvalitet.

I møtet mellom kommune og innbygger formes mye av oppfatningene av kommunen og tjenestenes omdømme. Opplevelsen av kvalitetsnivået på tjenesten, altså *opplevd kvalitet*, vil være påvirket av brukerens forventninger, tjenestens faktiske innhold og måten tjenesten overleveres på. Her handler det både om innbyggerens møte med kommunen som system, og atferdsdimensjonen i overleveringen av tjenesten. Å bli møtt med respekt, høflighet, bli hørt og tatt på alvor er viktig for kvaliteten i dette møtet mellom innbygger og ansatt. Kvalitetsarbeid kan således ta utgangspunkt i å forbedre tildelingen, utformingen og overleveringen av tjenesten. Tilstrekkelig og god informasjon om brukernes rettigheter og hva kommunen kan tilby er viktige elementer i dette. Det er også sentralt at det etableres arenaer for læring og refleksjon knyttet til overleveringen, og at kommunen bruker avvik i tjenesteytingen som mulighet for læring og setter erfaringene i system.

#### **Sykefravær**

Programmets andre hovedområde dreier seg om å redusere sykefraværet i deltakerkommunene. Programmet skal bidra til at partene samarbeider målrettet og langsiktig for å redusere sykefraværet både på kort og lang sikt. Et stabilt lavt sykefravær er i mange tilfeller en forutsetning for god kvalitet i tjenesten, fordi tilstedeværelse sikrer stabilitet, gjenkjennelse og gjensidighet.

#### **Hvordan jobber kommunene i kvalitetskommuneprogrammet?**

Arbeidsformen i kvalitetskommuneprogrammet er nettverksbasert. Deltakerkommunene settes sammen i nettverk og møtes på regelmessige samlinger for veiledning, erfaringsutveksling og

faglig påfyll. Det kvalitetsforbedrende arbeidet gjøres i de enkelte kommunene, mens programmet tilbyr kompetanseutvikling og samlinger. Programmet har ansatt kvalifiserte veiledere som tilbyr bistand til deltakerkommunene også mellom samlingene..

Trepartssamarbeidet står i sentralt i kvalitetskommuneprogrammet. Det er en forutsetning at deltakerkommunene sikrer representasjon fra de folkevalgte, ledelsen og de ansattes organisasjoner i styringen av arbeidet. Et reelt partssamarbeid krever at alle parter har et felles ansvar for å lykkes.

Deltakerkommunene avgjør selv egne innsatsområder og arbeidsform innenfor de rammer som er trukket opp for programmet. Kommunene setter seg mål for eget forbedringsarbeid og dokumenterer dette. Det utvikles verktøy gjennom programmet for evaluering av de lokale prosjektene. Det etableres en evaluering som også vil bidra til kompetansetilførsel til kommunene underveis.