

Handläggare
Anderson Tomas
Duvner Sara

Datum
2017-10-04

Diarienummer
KSN-2017-3192

Kommunstyrelsen

Motion av Jonas Segersam (KD) om kvalitetsarbete

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta

att besvara motionen med föredragningen i ärendet.

Ärendet

Jonas Segersam (KD) har i en motion väckt vid kommunfullmäktiges sammanträde den 11 september föreslagit fullmäktige besluta att

- uppdra till kommunstyrelsen utforma en kvalitetsutvecklingsplan genom ett strukturerat arbete med alla de fel och misstag som begåtts från kommunens sida.

Motionen **bilägges**.

Föredragning

Ett systematiskt kvalitetsarbete strävar efter att fortsätta göra det som fungerar och förändra det som kan fungera bättre. I Uppsala kommun bedrivs ett omfattande kvalitetsarbete. Många verksamheter har system för kvalitetsarbete och egenkontroll som styrs av lagkrav. Ett flertal verksamheter är certifierade enligt exempelvis kvalitetsstandarder som Qualis, Investors In People och ISO.

I ett ärende som föreläggs kommunfullmäktige parallellt med detta föreslås kommunfullmäktige anta en ny kvalitetspolicy för att ersätta den som beslutades 2001. Sedan fullmäktige antog den tidigare policyn har synen på kvalitetsarbete förändrats från att betona kvalitetssäkring och enskilda leveranser till en mer övergripande syn på kvalitetsledning och hur ett systematiskt kvalitetsarbete skapar grunden för verksamhetsutveckling.

Förslaget till ny kvalitetspolicy utgår från den nya synen och ligger väl i linje med motionärens syn på kvalitetsarbete.

I arbetet för att öka kvaliteten i kommunens service ska det finnas en balans mellan att lyfta goda exempel och att förbättra verksamheten genom att åtgärda fel och hantera synpunkter. Liksom motionären framhåller ska fel och brister analyseras och ligga till grund för utveckling och förbättring. Det fångas väl av principen Lär och förbättra i den nya policyn.

De synpunkter som kommunen får från företagare och medborgare är viktiga och ska utgöra en grund för gemensam verksamhetsutveckling med de som möter den kommunala verksamheten. Det är i linje med den nya policyns princip Utveckla tillsammans. För att säkerställa att det finns rutiner för att anmäla och hantera fel och avvikelser har en riktlinje för synpunktshantering, felanmälan och avvikelser tagits fram parallellt med den nya kvalitetspolicyn. Riktlinjen syftar till att stärka kommunens systematiska arbete med mottagning, dokumentation, åtgärd och återkoppling när synpunkter kommer in och fel upptäcks.

Mot bakgrund av det ovanstående anses förslaget i motionen vara tillgodosett.

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt i ärendet.

Kommunledningskontoret

Joachim Danielsson
Stadsdirektör

Christoffer Nilsson
Chef kommunledningskontoret

Motion om kvalitetsarbete

Det finns en missuppfattning att vetenskapligt arbete bedrivs genom att man ska *söka stöd* för sin hypotes. Genom experiment eller studier ska man försöka bevisa att den teori man lagt fram faktiskt stämmer och fungerar.

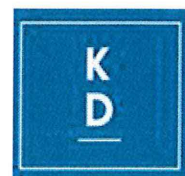
Sann vetenskap drivs emellertid framåt genom att man strävar efter att *förkasta* sin hypotes. Om man tillräckligt många gånger misslyckas att på olika sätt försöka motbevisa den teori eller hypotes som man kommit fram till så stärks efterhand sannolikheten att denna hypotes faktiskt stämmer.

I överförd bemärkelse borde detta gälla även kommunens kvalitetsarbete. Tyvärr händer det alltför många gånger att vi inom kommunen försöker lyfta fram goda exempel och områden där kommunens verksamhet fungerar väl. Att agera så är naturligt och mänskligt. Det bidrar dock ofta inte till att utveckla verksamheten. Vi borde i stället söka efter alla de gånger Uppsala kommun misslyckats i sin verksamhet och uppdrag, och lära oss av dessa misstag så de inte händer igen!

Tyvärr finns det väldigt många exempel på att kommunen gjort fel, vilket också är naturligt och mänskligt. Inom kristdemokratisk ideologi finns "ofullkomlighetsprincipen" (Errare humanum est – att fela är mänskligt). Men för att utveckla kommunens verksamhet måste vi ta reda på och lyfta fram dessa misstag, även om det är obehagligt för såväl oss styrande politiker som för verksamhetsföreträdare.

Som politiker möter man ofta människor som har negativa erfarenheter av kommunen. Det kan vara företagare som fått förespeglat ett visst agerande eller beslut från kommunens sida som sedan rivits upp och blivit något helt annat. Det kan vara individer som genom myndighetsutövning blivit utsatta för tveksamma eller i vissa fall felaktiga beslut angående exempelvis LSS-insatser, äldreomsorg, skolplaceringar eller ingripande från socialtjänsten. För att inte tala om alla de gånger människor fått vänta för länge på en byråkratisk kommunal handläggning, eller bollats runt inom systemet utan att få något riktigt svar. Eller alla de gånger man kanske fått rätt beslut i sak, men där detta kommunicerats på ett felaktigt sätt eller där personer upplever sig (ibland med rätta) kränkta eller illa behandlade.

I syfte att komma till rätta med bristerna och utveckla verksamheten borde kommunen vidareutveckla sitt strukturerade kvalitetsarbete så att man går igenom de misstag som gjorts. Detta kan enkelt göras genom att i form av enkäter fråga medborgare, företag och organisationer om var i den kommunala verksamheten de upplever sig ha blivit dåligt eller felaktigt behandlade. Man kan också sammanställa överklaganden, anmälningar och inkomna klagomål. Vi har ju redan idag ett antal instanser där klagomål, avvikelser och fel rapporteras och samlas. Det kan vara äldre- eller barnombudsmännen, kommunrevisionen, anmälningar till IVO eller egna Lex Maria eller Lex Sarah anmälningar. Kort sagt, det finns en uppsjö av material att utgå ifrån.



Vi föreslår därför kommunfullmäktige besluta

Att uppdra till kommunstyrelsen utforma en kvalitetsutvecklingsplan genom ett strukturerat arbete med alla de fel och misstag som begåtts från kommunens sida.

Uppsala den 11 september 2017



Jonas Segersam, Kommunalråd (KD)

