Uppsala kommun

Kvalitetspolicy

Normerande styrdokument: Policy
Berörd verksamhet: Uppsala kommuns förvaltningar och bolag

Beslutsfattare: Kommunfullmäktige
Beslutsdatum: 2026-11-09
Diarienummer: KSN-2026-02614-1

Dokumentansvarig: Kvalitets- och planeringschef, kommunledningskontoret

Policy

Riktlinje

Rutin

Vägledning

Innehåll

Inledning 3
Syfte 3
Omfattning 3
Utgångspunkter för kvalitetsarbetet 3
Definitioner och begrepp 3
Principer för kvalitetsarbetet 4
Verksamheten ansvarar för lag- och kravefterlevnad 4
Ledning och styrning möjliggör engagemang och ansvarstagande 4
Kvalitet utgår från invånarnas behov och verksamhetens uppdrag 4
Kvalitet skapas i processer och i mötet med invånare 4
Kvalitetsutveckling bygger på lärande och ständiga förbättringar 4
Kvalitet följs upp, analyseras och omsätts i förbättringar 4
Arbetssätt för systematiskt kvalitetsarbete 4
Ansvar 6
Relaterade dokument 6

Inledning

Kvalitet i kommunens verksamheter skapas i mötet mellan invånare och verksamhet. Uppsala kommuns kvalitetsarbete utgår därför från delaktighet, öppenhet och en strävan efter kontinuerligt lärande och förbättring.

Kvalitetsarbetet bedrivs långsiktigt och strukturerat för att säkerställa att kommunens verksamheter är rättssäkra, tillgängliga, ändamålsenliga och effektiva samt utvecklas i takt med invånarnas behov. Genom systematisk uppföljning och analys av kvalitet skapas förståelse för vad som fungerar väl och vad som behöver utvecklas, och denna kunskap omsätts i konkreta förbättringar.

Kommunens ambition är att erbjuda en hållbar och likvärdig service av hög kvalitet, där öppenhet, delaktighet och systematiska förbättringar bidrar till att skapa värde och förtroende i varje möte.

För att nå denna ambition krävs ett gemensamt förhållningssätt till hur verksamheter kvalitetssäkras, följs upp och utvecklas. Genom tydliga och gemensamma principer för kvalitetsarbetet stärks tilliten, förbättringsförmågan ökar och större värde skapas för dem verksamheten är till för.

Syfte

Syftet med kvalitetspolicyn är att utgöra en gemensam och långsiktig grund för att kvalitetsarbetet inom Uppsala kommunkoncern bedrivs systematiskt, sammanhållet och utifrån gemensamma principer.

Omfattning

Kvalitetspolicyn gäller för hela kommunkoncernen, både nämnder och bolagsstyrelser, och för all verksamhet som finansieras av Uppsala kommun, oavsett utförare. Policyn är styrande i planering, genomförande och uppföljning av kommunens kvalitetsarbete.

Utgångspunkter för kvalitetsarbetet

Definitioner och begrepp

Kommunkoncernen innefattar både nämnder och bolagsstyrelser.

Verksamhet avser all verksamhet inom kommunkoncernen som finansieras av kommunala medel.

Med invånare avses personer som bor i kommunen, och med intressenter avses andra aktörer som kommunen samverkar med eller påverkas av.

Kvalitet innebär i vilken utsträckning en verksamhet uppfyller sitt uppdrag och skapar värde för invånare och intressenter genom att tillgodose deras behov på ett rättssäkert, tillgängligt, ändamålsenligt och effektivt sätt, samt att upprätthålla och utveckla kvaliteten i hållbart i takt med förändrade behov och förutsättningar.

Principer för kvalitetsarbetet

Dessa principer anger hur kvalitetsarbetet ska bedrivas för att skapa värde för invånare och intressenter samt stödja ett systematiskt och lärande arbetssätt.

Verksamheten ansvarar för lag- och kravefterlevnad

Varje verksamhet ska ha god kännedom om och säkerställa efterlevnad av de lagar, föreskrifter och krav som gäller för respektive verksamhet. Regelefterlevnad är en grundläggande förutsättning för kvalitet, rättssäkerhet och likvärdig service.

Ledning och styrning möjliggör engagemang och ansvarstagande

Ledning och styrning ska skapa förutsättningar för delaktighet, ansvarstagande och handlingskraft. Medarbetares kunskap och erfarenhet ska tas tillvara, och beslut ska fattas så nära verksamheten som möjligt för att främja lärande, snabb återkoppling och förbättring.

Kvalitet utgår från invånarnas behov och verksamhetens uppdrag

Kvalitetsutveckling ska vara behovs- och syftesdriven och ta sin utgångspunkt i invånarnas och intressenternas behov samt i verksamhetens uppdrag och ansvar. Verksamheterna ska arbeta förebyggande och långsiktigt genom att identifiera framtida behov, risker och möjligheter. Fokus ska ligga på att skapa största möjliga värde där behoven är som störst och använda resurser på ett hållbart och långsiktigt sätt.

Kvalitet skapas i processer och i mötet med invånare

Kvalitet ska utvecklas där den uppstår – i verksamhetens processer och i mötet med invånare och intressenter. Arbetssätt ska vara värdeskapande, sammanhängande och utformade för att stödja verksamhetens mål samt bidra till nytta och förtroende i varje möte.

Kvalitetsutveckling bygger på lärande och ständiga förbättringar

Kvalitetsutvecklingen ska präglas av en kultur av lärande och kontinuerliga systematiska förbättringar. Små, vardagsnära förbättringar ska uppmuntras, samtidigt som mer omfattande utvecklingsinsatser genomförs när behov finns. Nya idéer ska prövas, följas upp och utvecklas vidare baserat på erfarenheter och resultat.

Kvalitet följs upp, analyseras och omsätts i förbättringar

Uppföljning och analys av kvalitet ska användas för att skapa förståelse för resultat, variationer och effekter. Lärdomar ska tas tillvara och omsättas i konkreta förbättringar som stärker verksamhetens kvalitet, effektivitet och långsiktiga utveckling.

Arbetssätt för systematiskt kvalitetsarbete

Kvalitetsutvecklingen bedrivs enligt förbättringsmodellen (se figur 1), som beskriver ett återkommande arbetssätt för planering, genomförande, uppföljning och förbättring.

Arbetet ska vara strukturerat, långsiktigt och återkommande för att säkerställa att uppnådd kvalitet både kan bibehållas utvecklas vidare.

Planera

I planeringsfasen identifieras behov, mål och förbättringsområden. Utgångspunkten är verksamhetens uppdrag, intressenters behov samt krav från lagstiftning och styrning. I detta steg analyseras nuläge och orsaker, mål formuleras och en plan tas fram för vad som ska prövas och hur resultat ska följas upp genom mätbara mål eller indikatorer.

Genomföra

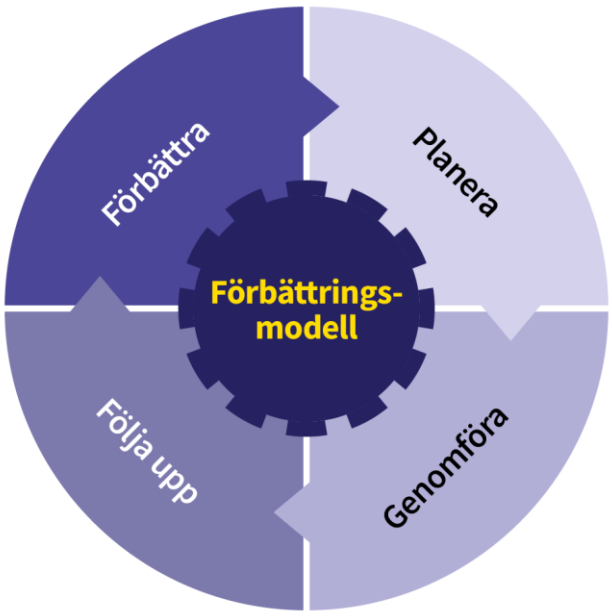
I genomförandefasen genomförs planerade aktiviteter och förbättringsinsatser. Nya eller förändrade arbetssätt testas, ofta i mindre skala, för att skapa förutsättningar för lärande och minska risker. Arbetet dokumenteras så att erfarenheter kan tas tillvara.

Följa upp

I uppföljningsfasen följs resultat och effekter upp i relation till de mål som satts i planeringsfasen. Data analyseras för att bedöma om insatserna lett till önskat resultat och för att förstå variationer, avvikelser och förbättringsbehov.

Förbättra

I förbättringsfasen används resultaten från uppföljningen för att fatta beslut om nästa steg. Framgångsrika arbetssätt kan standardiseras och införas i större skala, medan insatser som inte gett önskat resultat justeras eller avslutas. Lärdomar tas tillvara och blir utgångspunkt för nästa förbättringscykel.



Figur 1 Förbättringsmodell

Ansvar

Kommunstyrelsen: Samordnar kvalitetsarbetet och stödjer nämnder och bolagsstyrelser samt ansvarar för kommunikation, implementering och uppföljning av policyn.

Nämnder och bolagsstyrelser: Säkerställer att det systematiska kvalitetsarbetet genomförs i enlighet med lagkrav, kvalitetspolicy med tillhörande riktlinjer och kommunens grunduppdrag. Följer upp resultat och kvalitet inom sin egen verksamhet för att säkerställa att mål och styrning efterlevs. Ansvarar för att säkerställa att arbetssätt, rutiner och kontroller stödjer rättssäkerhet, transparens och kontinuerlig förbättring.

Relaterade dokument

Arbetsgivarpolicy för medarbetarskap, ledarskap samt arbetsmiljö och samverkan

Policy för hållbar utveckling

Policy för digital transformation

Riktlinje för styrdokument

Riktlinje för synpunktshantering, felanmälan, avvikelser och servicemätning

Riktlinje för dialog med de som bor och verkar i Uppsala kommun

Riktlinje för nämndernas och bolagens planering, uppföljning och internkontroll

Riktlinje för riskhantering

Riktlinje för premiering och utdelning av priser i Uppsala kommun

Riktlinje för Uppsala kommuns kvalitetspriser