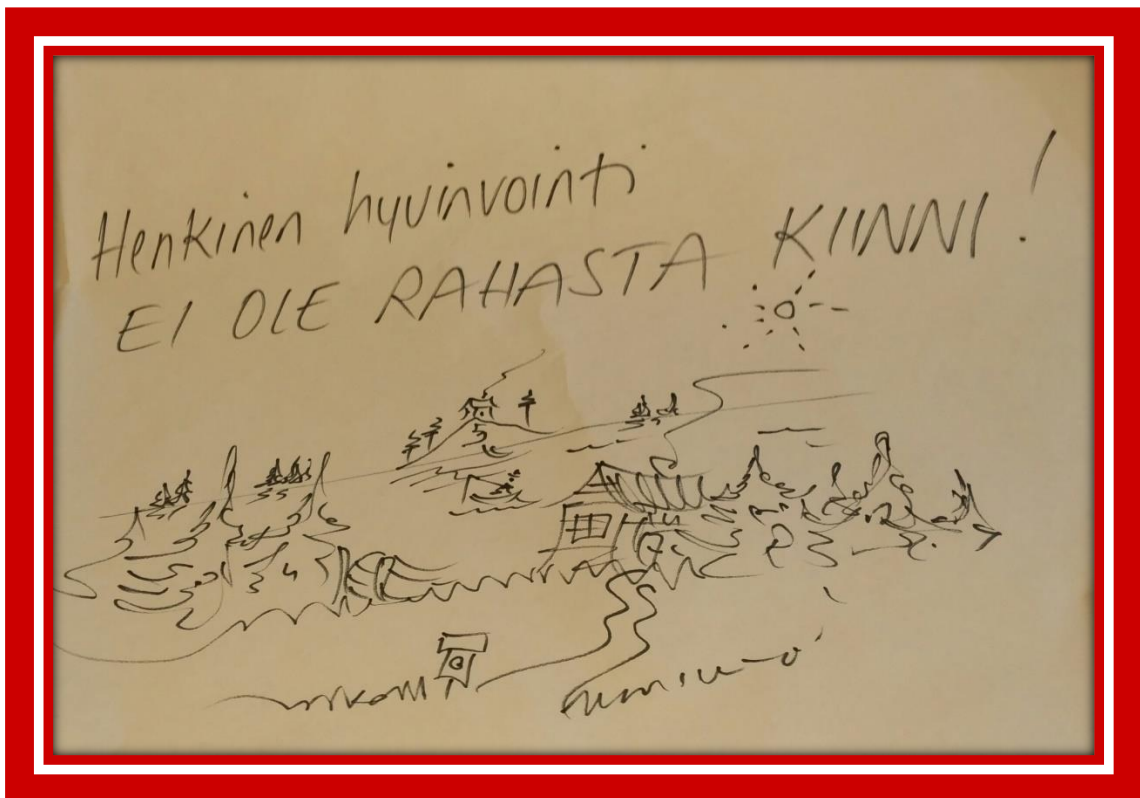


# LAPPTRÄSK

## KVALITET

### 2020



## Innehållsförteckning

Vi får kvalitet när alla drar åt samma håll .....	3
En nöjd kund.....	3
Motiverade anställda.....	3
Ekonomiska tjänster .....	4
Lättillgängliga tjänster .....	4
Bra image.....	5
Kvalitet inom verksamhetsområdena .....	5
Bildningsväsendet.....	6
Social- och hälsovård/Äldreomsorg.....	8
Tekniska väsendet .....	10
Förvaltning.....	11

## **Vi får kvalitet när alla drar åt samma håll**

Vi åstadkommer kvalitet i Lapträsk kommun genom att fastställa en gemensam kvalitetsnivå baserat på vår gemensamma vision. Kvalitetskriterierna har fastställts för varje serviceform, vilket betyder att kunderna, kommuninvånarna, de anställda, de förtroendevalda och ledningen känner till hur tjänsterna produceras och på vilken kvalitetsnivå.

Vi får kvalitet när alla drar åt samma håll. Då får vi även nöjda kunder och en motiverad personal. Tjänsterna produceras kostnadseffektivt, de är lättillgängliga och Lapträsk får en bra image.

### **En nöjd kund**

När vi svarar mot kundernas förväntningar och behov inom ramen för lagar och förordningar är servicen högklassig. När kundens behov ändras, förändras även tjänsterna.

En högklassig service är lättillgänglig och kunden hittar enkelt information om var han eller hon får service. Servicen erhålls i rätt tid och som ett samarbete över sektor- och språkgränserna. En högklassig service produceras på ett överenskommet sätt av yrkeskunniga medarbetare med tillgång till bra verktyg.

Servicen i Lapträsk är personlig och människonära. Högklassig kundservice kännetecknas av att man ger kunden av sin tid och är närvarande i servicesituationen, även när det är bråttom. Ärendena slutförs och man säkerställer att kunden får den service han eller hon önskar och är berättigad till.

Såväl externa som interna kunder bemöts jämlikt. Kunderna är i regel nöjda. Alltid kan man inte uppfylla alla önskemål, men då måste man kunna ange orsaken till detta. I Lapträsk arbetar vi på ett öppet sätt. Kunden bemöts på ett professionellt och vänligt sätt och med respekt för kunden. Tjänsterna utförs konfidentiellt, på ett okomplicerat sätt och tillräckligt snabbt.

### **Motiverade anställda**

Motiverade anställda producerar högklassiga tjänster. De anställda ges arbetsro och förändringarna genomförs lugnt och systematiskt. Alla känner till kommunens vision om framtiden. Arbetsgivaren litar på de anställdas kompetens och de anställda har möjlighet att påverka sitt eget arbete. Möjligheten att göra ett bra arbete ökar motivationen. De anställdas kompetens och erfarenhet syns i arbetsgemenskapen. I kommunen utnyttjas de anställdas olika styrkor och specialkompetenser.

Informationsflödet är säkerställt. Informationen når fram inom organisationen på alla nivåer och från alla olika nivåer till en annan. Å andra sidan hemlighålls konfidentiell information. De anställda känner till kommunens olika serviceprocesser, målen för det egna arbetet och har förbundit sig till dem. Kvalitetsnivån svarar mot de anställdas syn på god kvalitet.

Främjandet av arbetshälsa ligger på såväl arbetsgivarens som på den anställdas eget ansvar. De anställda är en värdefull resurs som ska behandlas väl. Arbetsgivaren främjar de anställdas ork i arbetet. Arbetsgivaren satsar på ergonomi och arbets säkerhet. Arbetsgivaren erbjuder bra arbetsredskap och möjlighet till fortbildning.

Lappträsk satsar på ledarskap på alla olika nivåer. Den politiska ledningen ställer upp tydliga mål för verksamheten. En välfungerande personalledning och ett tydligt ledarskap vad gäller processer främjar de anställdas möjlighet att utföra ett högklassigt och effektivt arbete på en arbetsplats med god stämning. I kommunen satsar vi på att utveckla interaktions- och responsfärdigheterna.

Möjlighet till arbetsrotation ökar de anställdas motivation. Genom att använda personalresurserna på ett flexibelt sätt kan vi även erbjuda kunderna bättre service och arbeta kostnadseffektivt. De anställdas inställning till arbetet är: Det jag gör, gör jag bra. De anställda inom Lappträsk kommun uppskattar sitt eget arbete och varandra. Det känns trevligt att komma till jobbet.

## **Ekonomiska tjänster**

En klar och tydlig vision om serviceproduktion främjar ekonomin. Med pengar får man inte kvalitet, men genom att spara kan serviceproduktionen inte utvecklas. Servicen är högklassig eftersom resurserna används effektivt. I Lappträsk fokuserar vi på det väsentliga. Serviceprocesserna har beskrivits och de styr verksamheten.

Genom ett flexibelt samarbete och återvinning av resurser mellan de olika servicesektorerna är det möjligt att utnyttja resurserna effektivt (personal, utrustning, material). Arbetsgivaren erbjuder arbetsredskap som främjar en kostnadseffektiv verksamhet.

Samarbetet med olika kommuner och övriga aktörer är heltäckande. Den tredje sektorn är en betydande samarbetspartner inom serviceproduktionen. Vi ökar kvaliteten med talko- och frivilligarbete. Kommunen utnyttjar effektivt tillgängliga understöd och bland annat projektfinansiering.

Kunden bemöts på ett äkta sätt. Vi erbjuder de tjänster kunden är berättigad till. Verksamheten utvecklas och attityden "så här har vi alltid gjort" överges. Genom att främja arbetshälsa och tack vare de anställdas professionella attityd har sjukfrånvaron minskat.

Vi satsar på marknadsföring och lyfter fram positiva saker. Nya invånare flyttar till kommunen tack vare de högklassiga och två språkiga tjänsterna. I Lappträsk sparar vi inte, utan vi utnyttjar resurserna på ett kreativt sätt. Varje anställd agerar ekonomiskt i sitt eget arbete. I Lappträsk satsar vi på de anställda och serviceinnehållet, inte enbart på väggar.

## **Lättillgängliga tjänster**

Lappträsk kommuns tjänster är lättillgängliga och nåbara. En kvalitetsfaktor i Lappträsk utgörs av personlig och människonära service. Servicenätet är effektivt och optimerat. Tjänsternas kvalitet uppföljs och utvecklas regelbundet. Faciliteterna är ändamålsenliga.

Tjänster som behövs dagligen produceras nära kunden. I den egna kommunen får kunden följande tjänster: barndagvård, lågstadium, åldringsvård, primärhälsovård och socialtjänster, ungdomsservice, bibliotekstjänster, tjänster som främjar frivillig motion samt förvaltningstjänster via samservicen. En prydlig och välskött miljö främjar produktionen av bastjänster samt ökar trivseln. Kommunens tjänster är mobila och kundorienterade. Elektroniska tjänster stödjer olika gruppers boende på landsbygden. Med elektroniska tjänster ökas servicens kvalitet och tillgängligheten förbättras.

Särskilt vad gäller tjänster som behövs dagligen finns det ett bra utbud av tjänster som erbjuds av privata serviceproducenter i kommunen.

## **Bra image**

Mångsidiga och högklassiga tjänster främjar kommunens image. En liten kommun erbjuder en bekant omgivning och bekanta människor. Nöjda kunder och anställda förmedlar positiva saker om kommunen vilket lockar nya invånare. I Lappträsk finns drive. Vi är villiga att godkänna förändrade situationer och vi ser framtiden an med ett öppet sinne. Vi är beredda på och förbereder oss inför förändringar i stället för att bara röra oss vind för våg.

Kommunen tar hand om sina anställda och de anställda tar hand om kommunen. Besparingsåtgärderna riktas inte direkt mot de anställda. Utvecklande av verksamheten belönas. Högklassiga stödtjänster gör det möjligt att producera bastjänsterna på ett effektivare sätt. En lätt organisation betyder snabb reaktionsförmåga och snabb service.

Man berättar positiva saker om arbetsgivaren. Personalen är bestående och sjukfrånvaron är liten. Kommunens fastigheter är i gott skick och omgivningen är välskött. Kundenservice utförs med respekt för kunden och kommunen har ett gott rykte som serviceproducent. Det är enkelt att hitta samarbetspartners, varvid kommunen får nya serviceproducenter som kan erbjuda nya tjänster. Kommunens offentliga image är positiv.

Nöjda kommuninvånare är de bästa trumfkorten vad gäller reklam för kommunen. Lappträsk är en attraktiv och livskraftig kommun. I kommunen finns gemensamma aktiviteter och en stark vi-anda. Kommunen bryr sig om kommuninvånarna på ett äkta sätt. Lappträsk-andan berättar om gemenskap och omtanke.

## **Kvalitet inom verksamhetsområdena**

Kvalitet beskriver ofta föremåls, personers eller processers egenskaper och attraktivitet (t.ex. bra service). En högklassig service svarar mot kundens behov, förväntningar och önskemål. Kvalitet betyder förmågan att känna till kundens förväntningar och förmågan att lära sig och använda den nya kunskapen för att utveckla verksamheten. En högklassig service är ändamålsenlig, vilket betyder att resurserna riktas rätt. En nöjd kund är ett bevis på kvaliteten.

I Lappträsk ordnades kvalitetseftermiddagar för alla anställda i mars-april. Man samlades enligt verksamhetsområde för tre timmar långa verkstäder efter kommundirektörens inledning för att diskutera kvalitet i kommunens service och i det egna arbetet. Cirka 130 av kommunens anställda från alla kommunens verksamhetspunkter diskuterade kvalitet under sex olika kvalitetseftermiddagar, med undantag av de anställda vid Porlammin yläkoulu och lukio eftersom kommunen har beslutat avstå från produktionen av dessa tjänster.

Man diskuterade kvalitet ur följande fem perspektiv:

- Servicens innehåll
- Kunden
- Anställda och ledarskap
- Ekonomi

- Kommunens image – ”Lapträsk-andan”

Med hjälp av följande inledande frågor fastställde man kvalitet som grupparbete:

- Vad är närservice?
- Vilka tjänster borde produceras som närservice?
- Vad består högklassig service av?
- När upplever kunden att servicen är högklassig?
- Hur beaktar eller borde man beakta kundens synpunkt vid serviceproduktion?
- Hur bemöter vi kunden på ett bra sätt?
- Hur kan de anställda påverka servicens kvalitet?
- Hur påverkar servicens kvalitet de anställda?
- Vad inom kommunens personalpolitik måste åtminstone fungera för att man ska kunna producera en högklassig service?
- Kan man få kvalitet för pengar?
- Hur säkerställer vi servicens kvalitet i ett ekonomiskt läge som blir allt stramare?
- Hur kan vi spara utan att ge avkall på servicens kvalitet?
- Hur främjar högklassiga tjänster kommunens image?
- Hur främjar kommunens image högklassig service?
- Hur skapar vi en bild av en högklassig arbetsgivare?

*Vi får kvalitet när alla drar åt samma håll.* Detta konstaterades under nästan varje kvalitetseftermiddag för de anställda.

Vi åstadkommer kvalitet i Lapträsk kommun genom att fastställa en gemensam kvalitetsnivå baserat på vår gemensamma vision. Kvalitetskriterierna har fastställts för varje serviceform, vilket betyder att kunderna, kommuninvånarna, de anställda, de förtroendevalda och ledningen känner till hur tjänsterna produceras och på vilken kvalitetsnivå. Vi får kvalitet när alla drar åt samma håll. Då får vi även nöjda kunder och en motiverad personal. Tjänsterna produceras kostnadseffektivt, de är lättillgängliga och Lapträsk får en bra image.

De frågor om de olika tjänsternas kvalitet som lyftes fram under de anställdas kvalitetseftermiddagar presenteras mer detaljerat i de följande verksamhetsspecifika tabellerna. Vi kan dock alla hjälpa till att utveckla kvalitetsnivån i hela kommunen och i alla de tjänster som kommunen producerar.

## Bildningsväsendet

Kvalitetens delområde	I praktiken
En nöjd kund	<b>Vi lyssnar på kunden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- vi satsar på dagliga bemötanden</li><li>- diskussion med kunden (föräldrakvarter, vasusamtal, föräldrakvällar, utvecklingssamtal)</li><li>- information (Wilma, resehäfte)</li><li>- möjlighet att ge mångsidig respons</li><li>- kundnöjdhetenkäter</li><li>- lätt att nå (bl.a. ungdomsväsendet i sociala medier)</li></ul> <b>Vi beaktar kundernas olika behov</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- vi är flexibla (läseordningar, arbetstider och</li></ul>

	<p>arbetsarrangemang)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi utvecklar vår egen kompetens till att svara mot dagens behov (utbildning för att fördjupa yrkeskompetensen)</li> <li>- vi delar med oss av vår kompetens – man kan be om och få hjälp</li> <li>- vi beaktar kundperspektivet i utvecklingssamtalen med de anställda</li> </ul>
<b>Motiverade anställda</b>	<p><b>Information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi gör anteckningar och förmedlar informationen till dem som behöver den</li> <li>- vi gör upp rapporter</li> <li>- e-postadresserna är aktuella</li> <li>- nätverksbildande</li> <li>- vi informerar om utbildning (t.ex. kursdagar och kurser)</li> </ul> <p><b>Utbildning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi söker till fortbildning</li> <li>- vi söker aktivt information och utbyter information inom arbetsgemenskapen och mellan olika arbetsgemenskaper (facklitteratur, internet, veckomöten, gemensamma möten)</li> </ul> <p><b>Arbetsmiljö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den psykiska och fysiska arbetsmiljön främjar högklassigt arbete</li> <li>- arbetsredskapen är uppdaterade och vi förhåller oss fördomsfritt till nya redskap</li> <li>- tillräckliga personalresurser – korrekt allokerade</li> </ul> <p><b>Attityd</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi arbetar 100 %</li> <li>- vi följer arbetsplatsens och kommunens gemensamma spelregler</li> <li>- vi ger varandra positiv respons för väl utfört arbete</li> </ul>
<b>Ekonomi vad gäller tjänsterna</b>	<p><b>Flexibelt utnyttjande av de anställda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- samarbete mellan olika enheter och sektorer</li> </ul> <p><b>Ekonomiska tankesätt i vardagen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi främjar även ekonomisk verksamhet inom övriga sektorer (bl.a. vi slösar inte med mat, vi låser dörrar och släcker lampor, vi lär oss nya förfaringssätt i informations- och kommunikationsteknik ICT)</li> <li>- vi söker i skåpen: i lagren kan finns både nödvändiga och onödiga saker</li> <li>- vi skaffar endast det som är nödvändigt, inte av gammal vana</li> </ul> <p><b>Nya förfaringssätt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- elektroniska tjänster utnyttjas till fullo</li> <li>- vi satsat på ny teknik</li> <li>- samarbete med tredje sektorn och andra aktörer</li> <li>- effektivare utnyttjande av projektfinansiering</li> </ul>

	<b>Arbetsklimat</b> - jämlikt bemötande - en positiv attityd
Tjänsterna är lättillgängliga	<b>Vi finns nära kunden</b> - enheterna i den egna kommunen - service på modersmålet - inga köer - små grupper - daghemmet är alltid öppet (morgon- och eftermiddagsverksamhet, skiftvård) - välfungerande skolskjutsar - biblioteket erbjuder heltäckande service på olika håll i kommunen - de olika tjänsterna verkar tillsammans (rådgivning, daghem, skola) - samarbete med olika sektorer (t.ex. barn – åldringar) - nära till naturen - mobila tjänster - vi kan nå elektroniskt - vi erbjuder service på distans - vi erbjuder personlig service

## Social- och hälsovård/Äldreomsorg

<b>Kvalitetens delområde</b>	<b>I praktiken</b>
En nöjd kund	<b>Tidsanvändning</b> - vi använder tiden på rätt saker - vi är närvarande i vårdsituationen även om vi har bråttom – vi skapar en avstressad känsla - rutiner - vi har ett gemensamt mål som alla arbetar för <b>Servicens innehåll</b> - alla känner till servicens innehåll (rimlighet) - vi lyssnar på kunden och beaktar kundernas olika önskemål och behov (dygnsrytm, vad man tycker om, individuella vårdbehov) <b>Kompetent personal</b> - sakligt uppträdande - förmåga att uttrycka sig tydligt och artigt - kontinuerlig fortbildning - tystnadsplikten iakttas <b>Trygghetskänsla</b> - kunden och de anhöriga vet att vården är bra - service på kundens modersmål - kunden får hjälp vid behov och upplever att den är tillräcklig - vi känner kunden och hans eller hennes anhöriga/bakgrund
Motiverade anställda	<b>God vård</b> - tillräckliga resurser - upprätthållande och utvecklande av kompetens - vårdplanen följs



	<p><b>Ett fungerande samarbete mellan anställda, kunder och anhöriga</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jämlikt bemötande och uppskattning (kunder, arbetskamrater, anställda, anhöriga)</li> <li>- flexibilitet i samarbetet och arbetsuppgifterna</li> <li>- sakligt uppträdande</li> <li>- tydliga rutiner och arbets sätt</li> <li>- tydlig arbetsfördelning</li> <li>- rättvisa</li> <li>- vi hjälper varandra</li> <li>- vi följer arbetsgemenskapens spelregler</li> <li>- vi lyssnar på de anställda</li> </ul> <p><b>Informationsflöde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dagligt informationsflöde och respons</li> <li>- vi sköter om rapportering och dokumentering</li> <li>- regelbundna möten</li> <li>- kundernas och de anhörigas uppgifter är alltid uppdaterade</li> <li>- konfidentialitet – vi funderar på vad vi säger och var</li> </ul> <p><b>Utnyttjande av styrkor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utnyttjande av olika kompetenser</li> <li>- vi tillför kompetens i arbetet via de anställdas fritidsintressen och föremål för intresse</li> </ul> <p><b>Var mån om din hälsa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- endast genom att själv vara mån om sin hälsa kan vi ta hand om andra (fysiskt och psykiskt välbefinnande)</li> <li>- en positiv attityd</li> <li>- vi använder hjälpredskap i arbetet</li> </ul>
<p><b>Ekonomi vad gäller tjänsterna</b></p>	<p><b>Effektivt utnyttjande av resurser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tillräcklig hjälp i rätt tid</li> <li>- uppmuntrande attityd gentemot kunderna – vi stöder utveckling i en bättre riktning</li> <li>- vi främjar kundernas egna initiativ</li> <li>- från anställda tjänster mot effektiviserad service</li> <li>- förnuftig organisation av arbetet</li> <li>- lagom antal anställda</li> <li>- vi satsar på utbildning och inläring av effektivare arbetsmetoder</li> <li>- läroavtalsutbildning</li> <li>- skräddarsydd utbildning (sårvård, läkemedelsbehandling)</li> <li>- bra arbetsredskap</li> <li>- planering av arbetsskiftet och arbete</li> <li>- vi slösar inte med resurser, alla agerar enligt principen för hållbar utveckling</li> </ul> <p><b>Arbetshälsa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi satsar på de anställdas arbetshälsa och främjar de anställdas möjligheter att på eget initiativ ta hand om det egna välbefinnandet</li> <li>- arbetshandledning</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vi främjar arbetsmotivationen</li> <li>- tyky-dagar</li> </ul>
<b>Tjänsterna är lättillgängliga</b>	<p><b>Kundens heltäckande välbefinnande</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servicen produceras nära kunden (t.ex. läkarmottagning på åldringshemmet, blodprov hemma)</li> <li>- möjlighet till intervallvård</li> <li>- den tredje sektorn involveras i verksamheten (t.ex. väntjänst)</li> </ul> <p><b>Kunskap om tjänsterna</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi känner till förmånerna och kan hjälpa till med dem (vårdstöd, bostadsstöd, veteranstöd)</li> <li>- de anställda tar hänsyn till olika kunder och olika människor i arbetsgemenskapen</li> </ul>

## Tekniska väsendet

<b>Kvalitetens delområde</b>	<b>I praktiken</b>
<b>En nöjd kund</b>	<p><b>Fungerande tjänster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vattenförsörjningen och avloppsreningen fungerar bra</li> <li>- kommunen ger ett välskött intryck, både som helhet och på de olika verksamhetspunkterna</li> <li>- hygien är en del av arbetet</li> <li>- maten är välsmakande, hälsosam, mångsidig, tillräcklig och man beaktar budgeten</li> <li>- pris och kvalitet möts</li> <li>- vi tar hänsyn till olika målgrupper (åldringar, barn, personer i civiltjänstcentralen, kommuninvånare, mm.)</li> <li>- vi frågar om servicens kvalitet och kundernas behov, för att kunna svara mot kundernas behov</li> <li>- vi lyssnar på kunden och erbjuder saklig service</li> <li>- vi ger handledning och råd</li> <li>- få reklamationer och snabbt agerande vid eventuella reklamationer</li> <li>- direkt respons varje dag</li> </ul>
<b>Motiverade anställda</b>	<p><b>Yrkeskompetens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi satsar på de anställdas utbildning</li> <li>- god praxis</li> <li>- vi utför ett högklassigt arbete</li> <li>- vi sköter om ergonomi och arbets säkerhet (skyddsutrustning)</li> <li>- vi satsar på vår egen hälsa</li> <li>- bra arbetsredskap och korrekt användning av dessa</li> </ul> <p><b>Samarbetsförmåga</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informationen når fram</li> <li>- vi kommunicerar</li> <li>- vi är pålitliga</li> </ul> <p><b>Personalkemi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informationsflödet är säkerställt</li> <li>- stolthet över det egna arbetet och uppskattning</li> </ul>

	<p>gentemot andra</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- teamarbete</li> <li>- bra respons motiverar till ett bra arbete</li> <li>- bra ledarskap och bra interaktion med de anställda</li> </ul>
<b>Ekonomi vad gäller tjänsterna</b>	<p><b>Råvaror och arbetsredskap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi använder högklassiga råvaror i produktionen</li> <li>- arbetsredskapen effektiviserar arbetet och främjar arbetsförmågan</li> <li>- upphandlingarna centraliseras</li> </ul> <p><b>Korrekt allokering av resurser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla arbetstagare inom samma sektor har samma/korrekta arbetsmetoder</li> <li>- kända arbetsredskap, råvaror och rengöringsmedel även om arbetspunkten byts</li> <li>- effektiva arbetsätt och –metoder genom utbildning</li> </ul>
<b>Tjänsterna är lättillgängliga</b>	<p><b>Flexibilitet i arbetsuppgifterna</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- onödig byråkrati utgör ett hinder för högklassig service – vi använder sunt bondförnuft vid produktion av tjänster</li> </ul>

## Förvaltning

<b>Kvalitetens delområde</b>	<b>I praktiken</b>
<b>En nöjd kund</b>	<p><b>Vi satsar på det första intrycket</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- samservicepunkt, hemsidor, samtal</li> </ul> <p><b>Saklig och tydlig service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi tar hänsyn till olika språkgrupper</li> <li>- service och handledning ges utan särskild begäran</li> <li>- vi förstår en besvärlig kund</li> <li>- vi tar hänsyn till externa och interna kunder</li> <li>- vi säkerställer kundens integritetsskydd</li> <li>- stark person- och lokalkännedom</li> <li>- service enligt kundens behov</li> </ul>
<b>Motiverade anställda</b>	<p><b>Arbetsmiljö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbetsredskap och utbildning för att effektivisera verksamheten</li> <li>- de anställda är engagerade</li> <li>- jämställdhet – vi hjälper andra och lägger bort titlarna</li> <li>- låg hierarki</li> <li>- varje anställd ansvarar för sitt eget arbete</li> </ul> <p><b>Definition av kvalitetsnivå</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de anställda kan förbinda sig till kvalitetsnivån</li> </ul>
<b>Ekonomi vad gäller tjänsterna</b>	<p><b>Prioritering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- resurserna koncentreras till kvarstående tjänster</li> <li>- vi går igenom, förtydligar och effektiviserar processerna</li> <li>- klara mål</li> <li>- pengarna fastställer servicens omfattning men även med en knapp budget kan vi erbjuda en högklassig service.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bort med onödig byråkrati</li> </ul> <p><b>Samarbete</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi fastställer den tredje sektorns roll i serviceproduktionen och får dess stöd</li> <li>- vi säkerställer kommunsamarbetets smidighet</li> <li>- vi känner även till tjänster som t.ex. produceras i en annan kommun</li> </ul>
<b>Tjänsterna är lättillgängliga</b>	<p><b>Kunskap om tjänsterna</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vi känner till hela organisationen vad gäller varje sektor och de olika tjänsterna</li> <li>- samservicepunkten erbjuder heltäckande service</li> <li>- vi kan ge heltäckande råd till kunden – vi skickar inte kunden från lucka till lucka</li> <li>- informationsflödet inom organisation löper</li> </ul>