



Handläggare: Ingalill Elwin
Telefon: 08 508 29 573

Till
Kommunstyrelsen

Program för kvalitetsutveckling

Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande
Kommunfullmäktige godkänner stadsledningskontorets förslag till program för kvalitetsutveckling, bilaga 1.

Staffan Ingvarsson
Tf stadsdirektör

Carina Lundberg Uudelepp
Bitr stadsdirektör

Sammanfattning

I detta tjänsteutlåtande beskrivs inriktningen och de gemensamma ramar som gäller för stadens kvalitetsarbete.

Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan 1999 och är nu integrerat med stadens styrsystem (ILS). Begreppen i målstrukturen har sedan 1999 till viss del ändrats och följer nu helt begreppen i ILS. Stockholms stad har genom Vision 2030 tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och strävanden - en stad i världsklass. Kvalitetsarbetet är en bärande del i intentionerna i stadens vision.

Stadens kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering är viktiga för den invånarnära relationen.

Stadens kvalitetsutmärkelse ska även framöver vara en stimulans och uppmuntran för enheternas arbete med att utveckla kvaliteten i verksamheterna.

Arbetet med att formulera åtaganden behöver utvecklas och en större vikt ska läggas på förväntat resultat och analys för ständig förbättring. Former för dialogen med stockholmarna om behov, förväntningar och resultat ska utvecklas. Ett lyckat



kvalitetsarbete förutsätter också att alla medarbetare är engagerade och ges förutsättningar att vara delaktiga i utvecklingsarbetet.

Goda exempel på verksamhetsutveckling ska systematiskt spridas och tillvaratas.

Bakgrund

De årliga analyserna av nämndernas verksamhetsberättelser, erfarenheterna från arbetet med stadens kvalitetsutmärkelse samt utvärderingarna av enheternas bidrag till kvalitetsutmärkelsen har visat på utvecklingsbehov för att stärka kvalitet och resultat i verksamheterna.

Det finns idag två ärenden om stadens kvalitetsarbete ”Förslag till strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad” Utlåtande 1999:69 RI(Dnr 271/99) och ”Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004” (Dnr 306-3951/2003)

Enligt budget 2011-2013 har stadsledningskontoret under 2011 i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse. Detta program för kvalitetsutveckling baseras på och ersätter inriktningen av kvalitetsarbetet som lades fast 1999 och 2004.

Ärendet

Staden har flera gånger belönats för sitt utvecklingsarbete och 2009 erhöll staden utmärkelsen Sveriges kvalitetskommun. Uppmärksamheten visar att staden är på rätt väg i arbetet med att utveckla kvaliteten i verksamheterna.

Det nu föreslagna programmet för kvalitetsutveckling fullföljer intentionerna i tidigare strategier.

De årliga analyserna av nämndernas verksamhetsberättelser, utvärderingarna av enheternas bidrag till kvalitetsutmärkelsen med mera har visat på vissa utvecklingsbehov som staden framöver behöver fokusera på för att ytterligare förbättra kvaliteten och nå förväntade resultat i verksamheterna.

Ärendets beredning

Ärendet är berett av stadsledningskontoret, förnyelseavdelningen.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Arbetet med att formulera åtaganden behöver utvecklas. Åtagandena ska vara tydliga, fånga syftet med verksamheten och fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter i relation till det förväntade resultatet samt vara uppföljningsbara.



Ett annat utvecklingsområde är arbetet med strukturerade uppföljningar på olika nivåer för att underlätta möjligheten att identifiera olika utvecklingsområden. Uppföljning av det förväntade resultatet ger verksamheterna viktig styrinformation för det fortsatta arbetet med att utveckla kvaliteten.

Analysarbetet behöver utvecklas. För all verksamhetsuppföljning och framgångsrik utveckling är det av yttersta vikt att regelbundet analysera uppnådda resultat och arbetssätt och se i vad mån detta leder till en effektiv verksamhet med stockholmarnas bästa i centrum. För att kunna nå dit måste varje enhet säkerställa att de prioriterar rätt områden i förhållande till avsatt budget och befintliga resurser och brukarnas behov.

Att dela med sig av goda exempel är resurseffektivt. Goda exempel ska därför spridas och tillvaratas. Varje nämnd har ett ansvar att finna former för detta.

Det är av stor vikt att varje medarbetare ser sin del i helheten och ges möjlighet till inflytande och delaktighet för att kunna ta ansvar för utvecklingen av kvaliteten inom sitt område.

Arbetet med kvalitetsgarantier behöver utvecklas. Det är viktigt att stockholmarna vet vad de kan förvänta sig av den service och de tjänster som staden levererar. Genom tydliga kvalitetsgarantier ges stockholmarna en möjlighet till dialog om förväntningar, upplevd kvalitet och resultat.

Bilagor

1. Program för kvalitetsutveckling