



Handläggare: Lars Ericsson  
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden  
2011-11-22

## Program för kvalitetsutveckling

Remiss från kommunstyrelsen

### Förslag till beslut

Servicenämnden åberopar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Teenie Bennerholt  
Förvaltningschef

Christer Edfeldt  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att ett program för kvalitetsutveckling ska fastställas. Förslaget till program omfattar utgångspunkter och gemensamma krav för kvalitetsarbetet inom staden, ansvarsfördelning för genomförandet samt uppgifter om kvalitetsutmärkelsen med mera.

Förvaltningen stödjer förslaget till program för kvalitetsutveckling. Staden kan genom programmet och det integrerade ledningssystemet (ILS) förena styrning av verksamhet och ekonomi med kvalitetsarbete och brukarinflytande.

Därutöver framhåller förvaltningen att det kan övervägas hur programmet något tydligare kan anknyta till stadens visionsarbete. Vidare lyfter förvaltningen fram vikten av att kvalitet för stockholmarna kan säkerställas och utvecklas även med avseende på externa utförare och leverantörer.



## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom den administrativa avdelningen. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2011-11-13.

## Bakgrund

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att ett program för kvalitetsutveckling för Stockholms stad ska fastställas. Kommunstyrelsen har remitterat ärendet till service-nämnden för yttrande senast 2011-11-30. Remissen biläggs detta ärende (bilaga 1 och 2).

## Remissen i sammanfattning

I förslaget anges inledningsvis att hela stadens organisation har uppdraget att arbeta i riktning mot kommunfullmäktiges Vision 2030. I centrum för varje medarbetares arbete står stadens invånare och deras rätt till en effektiv och kvalitativt god service. Vidare framhålls att det är en viktig uppgift att utvärdera insatserna för att nå målen.

Syftet med stadens program för kvalitetsutveckling är att säkerställa ett systematiskt arbetssätt för ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter och skapa största möjliga nytta för stockholmarna. Kvalitetsarbetet ska prioriteras på alla ledningsnivåer. Medarbetarna har ett ansvar för kvalitetsarbete och -utveckling inom sina verksamhetsområden. Goda exempel ska spridas i syfte att utveckla verksamheten.

Därefter beskrivs för staden gemensamma krav för kvalitetsarbetet. Staden använder budgetprocessen som den gemensamma basen för styrning och uppföljning. Kvalitetsarbetet ska vara sammanhängande och begripligt för medborgarna samt möjligt att koppla till stadens styrprocess i det integrerade ledningssystemet (ILS). Vidare krävs att kvalitetsarbetet ska göras jämförbart mellan nämnder och bolagsstyrelser. Inom ramen för de gemensamma kraven ges nämnderna och styrelserna utrymme till verksamhetspecifika anpassningar.

Alla nämnder och styrelser ska följa strukturen i programmet för kvalitetsutveckling. Nämnderna ska fastställa egna mål som stödjer kommunfullmäktiges mål. Utifrån nämndmålen utarbetar alla enheterna åtaganden. För både mål och åtaganden ska förväntade resultat formuleras. Enheterna ska också beskriva arbetssätt, resursanvändning, uppföljning och utvecklingsarbete. Vidare ska de utarbeta kvalitetsgarantier och beskriva sitt system för hantering av synpunkter och klagomål med mera. För dessa gemensamma begrepp redovisas definitioner samt vissa förtydliganden vad gäller syftet.

Styrning och kvalitetsarbete ska genomföras i dialog mellan kommunfullmäktige, nämnder/styrelser och förvaltnings- eller bolagsledning, verksamheter samt invånare och brukare. Här framhålls att ett ledarskap som bygger på dialog och samverkan är en förutsättning för detta. Vidare redovisas ansvaret för genomförandet av programmet för respektive beslutsnivå inom staden.

Kvalitetsutmärkelsen ska fortsätta att vara en stimulans och uppmuntran till stadens verksamheter att utveckla sin kvalitet. För att särskilt belöna förnyelse och nytänkande ska staden också fortsättningsvis dela ut det 2010 instiftade Förnyelsepriset.

Programmet för kvalitetsutveckling omfattar även verksamheter som drivs på entreprenad åt staden. När verksamheten upphandlas i konkurrens eller på annat sätt styrs via avtal är det viktigt att verksamhetens kvalitet regleras i avtalet och att det ligger till grund för en aktiv samverkan mellan staden och utföraren. Av förfrågningsunderlaget ska framgå vad som anses vara viktigt med avseende på kvalitet och kvalitetsutveckling, krav på uppföljning, klagomålshantering med mera.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen stöder i stort förslaget till program för kvalitetsutveckling. Staden kan genom programmet och det integrerade ledningssystemet (ILS) på ett logiskt och konsekvent sätt förena styrning av verksamhet och ekonomi med kvalitetsarbete och brukarinflytande.

I programmet framhålls att Stockholms stad genom Vision 2030 långsiktigt strävar mot att vara en stad i världsklass och att hela stadens organisation har uppdraget att arbeta i visionens riktning. Visionsarbetet tillför en särskild dimension i stadens arbete med kvalitetsutveckling och det kan därför övervägas att detta kortfattat beskrivs i programmet, exempelvis hur visionen kommuniceras, nämnder och enheters arbete med att skapa framtidsbilder, berättelser om sina framgångar med mera.

Förvaltningen noterar att krav och ambitioner gällande resultatuppföljning och analys samt utvecklingsarbete förtydligas ytterligare jämfört med i det tidigare gällande kvalitetsstrategin. Detta är positivt och att det stödjer kommunfullmäktiges mål och ambitioner vad gäller kvalitet och kostnadseffektivitet.

Nämndernas mål och enheternas åtaganden ska beskrivas med avseende på förväntade resultat. Detta är en positiv förändring jämfört med den tidigare strategin för kvalitetsutveckling. Erfarenhetsmässigt ger förtydliganden i form av målbilder, tillstånd som ska uppnås, målvärden och liknande en klarare riktning åt kvalitetsarbetet. Dialogen med



brukarna/kunderna underlättas, liksom uppföljning, analys av resultat och utvecklingsarbete.

I programmet anges att effektiv resursanvändning syftar till att nå åtaganden och förväntat resultat. Det kan tilläggas att effektiv resursanvändning även syftar till hög produktivitet och rätt ekonomiskt utfall i förhållande till budget.

Förvaltningen vill framhålla att det är viktigt att kvalitet för stockholmarna kan säkerställas och utvecklas även med avseende på externa utförare och leverantörer och i beaktande av stadens konkurrensprogram och upphandlingspolicy. Frågan berörs kortfattat i förslaget. Staden bör överväga att utreda detta närmare för att kunna stärka och vidareutveckla kompetensen som beställare, avtalsuppföljare, kontrollfunktion etc i förhållande till de olika förekommande driftsformerna.

---

## **Bilaga**

Remiss från kommunstyrelsen:

1. Program för kvalitetsutveckling
2. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.