

Handläggare
Christina Jedestav
Telefon: 08-508 23 076**Till**
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
2016-10-27

Reviderat program för kvalitetsutveckling

Yttrande till kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Lars Arvidsson
stadsdelsdirektör

Lars Wennberg
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd angående Revidering av Program för kvalitetsutveckling.

Stadsledningskontoret har utarbetat ett förslag till revidering av Program för kvalitetsutveckling som utgår från vision 2040. Att ständigt arbeta med kvalitetsutveckling är en förutsättning för att nå visionen. Förvaltningen ställer sig positiv till den nu föreslagna revideringen av programmet.

Bakgrund

I budget 2016 finns ett beslut att stadens Program för kvalitetsutveckling från 2012 ska revideras. Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga stadsdelsnämnder, facknämnder och bolag med anledning av ett förslag till Reviderat Kvalitetsprogram för Stockholms stad. Nämndens yttrande ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 28 november 2016.

Ärendet

För att uppfylla visionen behöver alla verksamheter arbeta systematiskt och ha kunskaper om utvecklingen i den egna verksamheten och i omvärlden. Det är alla nämnder och bolagsstyrelserns ansvar att arbeta gentemot stadens vision och att ha former för dialog om mål och resultat och kvalitetssäkra dialogen i hela organisationen.

Genom ett systematiskt kvalitetsarbete ska största möjliga nytta åstadkommas för stockholmarna. Stadens program för kvalitetsutveckling ska säkerställa det och fungera som en gemensam plattform för utvecklingen av kvalitetsarbete i staden.

Programmet utgår från målstrukturen i stadens styrsystem, ILS (integrerad ledning och styrning) från stadens vision till enheternas mål. Programmet har sin utgångspunkt i systematik, struktur och långsiktighet. Kvalitetsarbetet ska integreras i budgetprocessen och skapa en gemensam struktur för uppföljning, utveckling och styrning.

I centrum för varje medarbetares arbete ska stadens invånare och deras rätt till en effektiv och kvalitativt god service vara i fokus. Stockholmarna ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande. Stadens medarbetare har ett ansvar och det är en viktig uppgift för stadens chefer att skapa förståelse för vad staden vill uppnå och förankra kvalitetsarbetets intentioner hos alla medarbetare.

Omvärldsbevakning är en del i ett strategiskt kvalitetsarbete och det finns ett starkt samband mellan organisationers satsning på omvärldsbevakning och deras goda resultat. Stadens nämnder och styrelser ska ha former för en systematisk omvärldsbevakning.

Stadens Kvalitetsutmärkelse och Förnyelsepris ska fortsätta att vara en stimulans och uppmuntran för enheternas arbete med att utveckla kvalitet och förnyelse i verksamheterna. Stadens Goda exempelmässa är ett forum för kollegialt lärande och erfarenhetsutbyte och viktig i stadens ambition att sprida och tillvarata goda exempel.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts på administrativa avdelningen. Synpunkter har inhämtats från avdelningarna för samhällsplanering, förskola, äldreomsorg och social omsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig bakom den nu föreslagna revideringen av programmet för kvalitetsutveckling. Förvaltningen delar bilden av att stadens samlade uppföljningar visar på viktiga utvecklingsområden som tydligare behöver fokuseras framöver. Förslaget till revidering av Program för kvalitetsutveckling innebär ett tydligare fokus på områdena nedan vilket förvaltningen anser är positivt.

Bemötande, dialog och delaktighet

Det reviderade programmet lyfter fram vikten av bemötande, delaktighet och dialog med invånarna. Programmet beskriver att stockholmarna ska ges möjlighet till dialog om förväntningar och upplevd kvalitet. Varje enhet måste arbeta aktivt med att hitta former för brukardialog för att utifrån denna skapa möjligheter för verksamheten och brukarna att nå en samstämmighet kring innehållet i tjänsterna.

Chef och medarbetare

Programmet har utvecklat medarbetarnas delaktighet i mål, förväntat resultat, arbetssätt och gemensamma värderingar. Det skapar en tydlighet i organisationen om vad som ska uppnås och tar tillvara medarbetarnas kunnande. Dialog om mål och resultat ger möjlighet till avstämning om vilka kvalitetsbrister som finns i organisationen och vad som behöver göras för att förbättra verksamheterna. Det är också en viktig del i styrningen av verksamheten.

Målformulering, övergripande uppföljning och analys

Programmet har förtydligat brukarperspektivet. Analyser av arbetet ska göras utifrån huruvida det leder till en effektiv verksamhet med resultat för brukarna. Det reviderade programmet trycker på att all information från Stadens övergripande uppföljningar såsom kvalitetsobservation, inspektion och revision ska verksamheterna ta del av och använda i sitt utvecklingsarbete. Förvaltningen instämmer vidare att det är viktigt att fortsätta utveckla metoder för analys och tillvarata resultat för att fortsätta utveckla verksamheterna.

Förvaltningen anser att det är positivt att programmet lyfter fram att arbetet med internkontroll, risk- sårbarhetsanalys och omvärldsbevakning är viktiga delar i det systematiska kvalitetsarbetet.

Bilagor

Remissunderlaget finns att läsa på

<https://insynsverige.se/stockholm-hagerstenliljeholmen> under

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, sammanträde 27 oktober 2016.