



Handläggare: Krisztina Buki
Telefon: 08-508 21 079

Till
Stadsdelsnämnden
2011-11-24

Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen

Lars Arvidsson
Stadsdelsdirektör

Margaretha Hamrén
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan år 1999 och är numer integrerad i stadens styrsystem ILS (integrerad ledning och styrning). Genom ett systematiskt kvalitetsarbete ska, utifrån givna resurser, största möjliga nytta, i förhållande till förväntat relevant resultat, åstadkommas för stockholmarna. Syftet med stadens program för kvalitetsutveckling är att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter.

Förvaltningen anser att förslaget på nytt program för kvalitetsutveckling mycket väl belyser de olika processer som staden har att arbeta efter för att kunna följa upp och utveckla de olika verksamheterna. Ett utvecklingsområde som förvaltningen vill lyfta är vikten av att stadens olika handlingsprogram och kvalitetshöjande satsningar kontinuerligt integreras med målstrukturen i stadens ILS. Detta sker redan i dag i viss utsträckning, men inte fullt ut.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts av kansli- och serviceavdelningen och samverkan har skett i förvaltningsgruppen den 17 november.

Stockholms stads kvalitetsarbete

Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan år 1999 och är numer integrerad i stadens styrsystem ILS (integrerad ledning och styrning). För närvarande finns det 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 från och med år 2004” (Dnr 306 – 3951/2003)

Program för kvalitetsutveckling

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

Enligt budget 2011-2013 har stadsledningskontoret under år 2011 i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse. Programmet för kvalitetsutveckling som härmed föreslås, ersätter inriktningarna av kvalitetsarbetet som lades fast år 1999 och år 2004.

Syftet med stadens program för kvalitetsutveckling är att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter. Genom ett systematiskt kvalitetsarbete ska, utifrån givna resurser, största möjliga nytta, i förhållande till förväntat relevant resultat, åstadkommas för stockholmarna.

Integrerad ledning och styrning – ILS

Stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i stadens styrsystem, ILS, från stadens vision till enheternas åtaganden. Staden använder budgetprocessen som den gemensamma basen för styrning och uppföljning av kvalitetsarbetet.

Utvecklingsbehov

Den årliga analysen av nämndernas verksamhetsberättelser, utvärderingarna av enheternas bidrag till kvalitetsutmärkelsen med mera har visat på vissa utvecklingsbehov.

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. Likaså behöver arbetet utvecklas för att analysera uppnådda resultat och arbetssätt för att se i vad mån dessa leder till en effektiv verksamhet med god kvalitet.

Medarbetarna ska ges möjlighet till inflytande och delaktighet för att kunna ta ansvar för utvecklingen av kvaliteten inom sitt område. Goda exempel ska spridas och tillvaratas. Varje nämnd har ansvar att finna former för detta.

Vidare behöver arbetet med kvalitetsgarantierna utvecklas. Det är viktigt att stockholmarna vet vad de kan förvänta sig av den service och de tjänster som staden levererar.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att förslaget på nytt program för kvalitetsutveckling mycket väl belyser de olika processer som staden har att arbeta efter för att kunna följa upp och utveckla de olika verksamheterna. Stadens ILS utgör en bra grund och möjlighet att sätta mål, följa upp samt utvärdera resultaten i syfte att bedriva verksamheter med god kvalitet. Att de två tidigare dokumenten har slagits ihop innebär att programmet är mera tydligt och lättillgängligt.

Programmet för kvalitetsutveckling innefattar också de privata utförarna och verksamheterna på entreprenad. För att åstadkomma god kvalitet hos externa utförare ska stadens kvalitetsarbete återspeglas och konkretiseras i de avtal som staden ingår samt kontinuerligt följas upp.

Förvaltningen instämmer i att delar av kvalitetsarbetet behöver utvecklas, vilket också lyfts i remissen. Några identifierade förbättringsområden är formulerande av åtaganden och av förväntade resultat samt utvärdering och analys av uppnådda resultat.



Hanteringen av synpunkts- och klagomål samt utarbetande av kvalitetsgarantier är andra utvecklingsområden. Det är viktigt att den enskilde medborgaren kan göra sig hörd och att synpunkter fångas upp och analyseras för att på så sätt kunna utveckla och förbättra verksamheten samt anpassa den efter efterfrågan.

Förvaltningen vill framhålla vikten av att stadens olika handlingsprogram och kvalitetshöjande satsningar kontinuerligt integreras med målstrukturen i stadens ILS. Detta sker redan i dag, i viss utsträckning, men inte fullt ut. Som relevant exempel kan nämnas Program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2011-2016. En tydligare vägledning i form av formulerade mål i ILS:en skulle underlätta nämndernas arbete med att införliva och anamma handlingsplanen.

Också kan nämnas de värdighetsgarantier som äldreförvaltningen håller på att arbeta fram och som ska gälla för hela äldreomsorgen. En aktuell fråga i sammanhanget är om värdighetsgarantierna är tänkta att ersätta kvalitetsgarantierna inom äldreomsorgen eller utgöra ett komplement till dessa?

Förvaltningen menar således att ett utvecklingsområde att koordinera, olika nämnders program och planer för att de så snabbt det är möjligt införlivas i målstrukturen inom ILS och därmed underlättar arbetet för respektive nämnd som har att följa dessa.

Bilaga

Remiss *Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad*