



Handläggare: Britt Ståldal 508 05 178

Dnr 1.5.1 - 429 - 2011

Sammanträde 25 oktober 2011

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad

Remiss från Kommunstyrelsen (dnr 009-1322/2011)

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt svar på remissen från Kommunstyrelsen.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Stadsdelsförvaltningen har ombetts yttra sig kring det reviderade "Programmet för kvalitetsutveckling i Stockholms stad". Förvaltningen ställer sig helt bakom stadsledningskontorets förslag.

Syftet med stadens program för kvalitetsutveckling är att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetsätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter. Utvecklingen av kvalitetsarbetet i samtliga verksamheter syftar till att nå målen om att kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras, nöjda brukare av den kommunalt finansierade servicen samt arbetstillfredsställelse bland stadens anställda. Samtliga nämnder och styrelser i staden ska arbeta efter det föreslagna programmet.

Förvaltningen vill speciellt framhålla att det är mycket positivt att struktur och begrepp för stadens kvalitetsarbete ligger fast och utvecklas i takt med det integrerade lednings- och styrsystemet (ILS) och Vision 2030. Att kvalitetssystemet och dess begrepp är hållbart och anpassat till lednings- och styrsystemet stärker det konkreta kvalitetsarbetet gentemot våra brukare och medborgare och gör det hållbart över tid.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom stadsdelsdirektörens stab.

Bakgrund

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. Förslaget till program för kvalitetsutveckling baseras på och ersätter inriktningen av kvalitetsarbetet som lades fast 1999 och 2004.

Sammanfattning av remissen

Inriktning och ansvar

Syftet med stadens program för kvalitetsutveckling är att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetsätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter. Utvecklingen av kvalitetsarbetet i samtliga verksamheter syftar till att nå målen om att kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras, nöjda brukare av den kommunalt finansierade servicen samt arbetstillfredsställelse bland stadens anställda.

Samtliga nämnder och styrelser i staden ska arbeta efter det föreslagna programmet.

Program för kvalitetsutveckling omfattar även verksamheter som drivs på entreprenad åt staden. Avtalet mellan utföraren och staden är det grundläggande styrdokumentet för verksamheten. Det är därför viktigt att verksamhetens kvalitet regleras i detta dokument och att avtalet ligger till grund för en aktiv samverkan mellan parterna.

Ansaret för en fortsatt kvalitetsutveckling i de egna verksamheterna involverar samtliga beslutsnivåer i staden; från kommunfullmäktige till nämnd och styrelse och från stadsledning och förvaltnings- och bolagsledning till medarbetarna i stadens enheter. Alla nivåer har sin specifika roll i ett fungerande arbete med att utveckla kvaliteten i stadens verksamheter.

Integrerad ledning och styrning - ILS

Stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i stadens styrsystem, ILS (integrerad ledning och styrning) - från stadens vision till enheternas åtaganden. Staden använder budgetprocessen som den gemensamma basen för styrning och uppföljning av kvalitetsarbetet. Detta ställer krav på en medveten uppföljning av kvalitetsarbetet på alla nivåer i staden från enhetsnivå till kommunfullmäktige. Budgetprocessen är grundstrukturen för ett systematiskt kvalitetsarbete.

Inför budget 2011 infördes redovisning av förväntat resultat i ILS, som ett ytterligare steg i utvecklingen av stadens kvalitetssystem. Uppföljning av det förväntade

resultatet ger verksamheterna, samt stadens nämnder och styrelser, viktig styrinformation för det fortsatta arbetet med att utveckla kvaliteten.

Kommungemensamma delar och verksamhetsanpassade kvalitetssystem

Kvalitetssystem måste utformas och anpassas efter verksamheternas olika förutsättningar. Sådant som påverkar utformningen kan vara lagar, regler, nationella kvalitetskrav, verksamhetens karaktär och processer. Detta är en anledning till att de kommungemensamma delarna i detta program för kvalitetsutveckling begränsats. Ansvar att bygga upp och utveckla verksamhetsspecifika metoder för kvalitetsutveckling ligger på nämnder, styrelser och enheter

De kommungemensamma kraven utgörs av:

- Att stadens nämnder och styrelser arbetar efter strukturen i programmet för kvalitetsutveckling;
- Att stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i stadens styrsystem, integrerad ledning och styrning (ILS). Kvalitetsarbetet är en integrerad del i budgetprocessen.
- Att nämnderna formulerar egna mål som stödjer kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet samt formulerar vilka resultat som förväntas nå under året för respektive nämndmål
- Enheten konkretiserar nämndens respektive styrelsens mål genom att formulera egna åtaganden. Enheten redovisar arbetssätt som säkerställer ett effektivt resursutnyttjande och säkrar kvaliteten i tjänsterna. Enheterna utformar kvalitetsgarantier där det beskrivs vad varje enhet åtar sig gentemot stockholmarna. Det är i mötet med de som nyttjar stadens tjänster som kvaliteten synliggörs.
- Denna process måste bygga på en dialog mellan kommunfullmäktige och nämnder/bolagsstyrelser; mellan nämnder/bolagsstyrelser och verksamheter; mellan verksamheter och medborgare/brukare om åtagande och förväntat resultat.

Ett minimivillkor för att säkra kvalitetsutveckling är att nämnder/styrelser uppfyller de kommungemensamma kraven.

Synpunkts- och klagomålshantering

Kravet på en systematisk hantering av inkomna synpunkter och klagomål gäller. Stockholmarnas synpunkter är värdefulla för staden och det är viktigt att verksamheterna åtgärdar de klagomål som kommer in. Det är angeläget att verksamheterna strukturerat tar tillvara de synpunkter som kommer in och använder dem i sitt dagliga utvecklingsarbete. Varje nämnd/styrelse har ansvar för att följa upp synpunkter och klagomål från stockholmarna.

Kvalitetsutmärkelsen, Förnyelsepriset och spridning av goda exempel

I programmet för kvalitetsutveckling lyfts vikten av att sprida goda exempel. Nämnder och styrelser som i indikatorer, brukarundersökningar och genom andra uppföljningsparametrar visar på stora förändringar i positiv riktning ska på olika sätt lyfta fram och visa upp sina förbättringar så att andra nämnder och styrelser kan ta del av och lära av de goda resultaten. Stadsledningskontoret har det övergripande ansvaret och ska stödja nämnderna och styrelserna i detta arbete.

Genom Kvalitetsutmärkelsen och Förnyelsepriset stimulerar stadsledningskontoret aktivt stadens kvalitetsutveckling. Kvalitetsutmärkelsen belönar det systematiska kvalitetsarbetet och ska fortsätta att vara en stimulans och uppmuntran för verksamheterna att utveckla sin kvalitet. Utmärkelsen ger samtidigt staden möjlighet att lyfta fram och sprida kunskaper om goda förebilder. Förnyelsepriset, som instiftades 2010, belönar förnyelse och nytänkande. Syftet är att uppmärksamma något som förbättrat kvaliteten, ökat effektiviteten, bidragit till en hållbar utveckling, gjort arbetet enklare m.m.

Stadens examinators har en viktig roll i Kvalitetsutmärkelseprocessen. Nya examinators ska utbildas årligen i utvärderingsmetodiken av stadsledningskontoret. Att arbeta som examiner ger en egenutveckling avseende verksamhetsanalys och bedömning. Det ger också en bred kunskap om och förståelse för stadens olika verksamheter. Examinatorerna får genom utvärderingarna kunskap och idéer som kan gynna den egna verksamheten och förvaltningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig helt bakom Programmet för kvalitetsutveckling i Stockholm stad. Det är mycket positivt att strukturen och begreppen för stadens kvalitetsarbete ligger fast och utvecklas i takt med det integrerade lednings- och styrsystemet (ILS) och Vision 2030. Att kvalitetssystemet och dess begrepp är hållbart och anpassat till lednings- och styrsystemet stärker det konkreta kvalitetsarbetet gentemot våra brukare och medborgare och gör det hållbart över tid.

Kvalitetsutmärkelsen är ett bra sätt för förvaltningens enheter att utveckla sitt systematiska kvalitetsarbete. Likaså är de examinators som deltagit i utvärderingsprocessen en stor tillgång för förvaltningen. Både deltagande i utmärkelsen och att anta uppdraget som examiner ska uppmuntras.

Önskvärt är att enheter som deltar eller deltagit tidigare år samt examinators såväl nya som gamla regelbundet erbjuds inspiration och kompetensutveckling från stadsledningskontoret så att kunskap och engagemang hålls vid liv.

En del i Programmet för kvalitetsutveckling som utvecklats sedan tidigare styrdokument är det resultatbaserade synsättet. Utmaningen att skapa en resultatkultur där varje medarbetares handling styrs utifrån vilket resultat den ska leda till för stockholmarna som beskrivs i programmet är verkligen en utmaning, en mycket viktig och angelägen sådan. För att komma ett steg på vägen behöver analysarbetet utvecklas. Vad är ett bra resultat? För vem? Jämfört med vem? Och ställt i relation till vad?

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt svar på remissen från Kommunstyrelsen.
