



info

ANVISNING FÖR DELTAGARE I STOCKHOLMS STADS KVALITETSUTMÄRKELSE 2012

Kvalitetsutmärkelsen är en stimulans och uppmuntran i arbetet med kvalitetsutveckling. Den ger samtidigt staden möjlighet att lyfta fram goda förebilder.

Att delta i Stockholms stads Kvalitetsutmärkelse innebär för de flesta verksamheter ett stort steg framåt i arbetet med att utveckla verksamheten, oavsett vilken nivå verksamheten befinner sig på. Alla kommunalt och enskilt drivna verksamheter som finansieras av staden är välkomna att delta i Kvalitetsutmärkelsen.

De verksamheter som vill delta ska svara på frågorna i dessa anvisningar. Med det inskickade bidraget som grund genomför stadens examinatorer en utvärdering och bedömning. Anvisningarna har sin utgångspunkt i *Program för kvalitetsutveckling*. Syftet med programmet är att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av de verksamheter som staden finansierar. Genom ett systematiskt kvalitetsarbete, med givna resurser, ska största möjliga nytta åstadkommas för stockholmarna. Programmet är integrerat med stadens styrsystem, ILS och för verksamheter som drivs i kommunal regi finns möjlighet att skriva sitt tävlingsbidrag direkt i ILS-webben.

Deltagandet i Kvalitetsutmärkelsen har väsentligt ökat de senaste åren. Det är mycket glädjande att det är så många, som vill ta chansen att få en genomlysning av sin verksamhet. Syftet med Kvalitetsutmärkelsen är att åstadkomma en ständig utveckling. Därför kommer alla enheter få en återkoppling från ett examinatorslag. De kommer också att uppmärksammas på www.stockholm.se, omnämnas i den årliga kvalitetsboken och få ett diplom för sitt engagemang för kvalitetsutveckling.



Respektive nämnd/styrelse ska godkänna att en enhet deltar. Berörd förvaltning/bolag ska skicka in protokoll från nämndmöte/styrelsemöte senast den 30 juni. Protokoll skickas till kvalitetsutmarkelsen@stockholm.se

Frågorna i Kvalitetsutmärkelsen har i år omarbetats i syfte att få ytterligare fokus på resultat och nyttan för stockholmarna.

Informationsmöten

Utöver informationen i dessa anvisningar anordnas informationsmöten där alla intresserade får veta hur det går till att delta i Stockholms stads Kvalitetsutmärkelse 2012. Att gå på något av dessa rekommenderas. Informationsmötena hålls på Hantverkargatan 3 D. Lokalen heter Glasbruket och mötena äger rum:

tisdagen	7/2	kl. 9-11
torsdagen	9/2	kl. 13.30-15.30
onsdagen	22/2	kl. 13.30-15.30
fredagen	24/2	kl. 9-11

Ingen förhandsanmälan behövs.

Ansökningsdag

Tävlingsbidragen skickas senast den 20 maj 2012 till kvalitetsutmarkelsen@stockholm.se

För att vi ska kunna planera och göra en bedömning av hur många examinatorer som behövs, är vi tacksamma om enheter meddelar oss senast den 30 mars om de avser att delta i kvalitetsutmärkelsen. Denna anmälan är inte bindande.

Anmälan om deltagande skickas till kvalitetsutmarkelsen@stockholm.se

Frågor angående dessa anvisningar kan ställas till:
anneli.agren.ekholm@stockholm.se telefon 508 29 417
ingalill.elwin@stockholm.se telefon 508 29 573
anna.saldeen@stockholm.se telefon 508 29 087

Vem kan delta?

Alla verksamheter som finansieras av Stockholms stad kan delta. I de verksamheter där staden köper enstaka platser gäller att minst 51 procent av verksamhetens platser ska vara belagda av Stockholms stad. Deltagande friskolor ska ha minst 51 procent av eleverna från Stockholm stad.

De verksamheter som deltar ska prognostisera en budget i balans innevarande år. Enheter som har vunnit kan ej delta de närmaste två åren efter att de har erhållit kvalitetsutmärkelsen.

Tävlingsklasser

De verksamheter som deltar i Kvalitetsutmärkelsen bedöms i olika klasser enligt följande:

- Förskola
- Skola
- Äldreomsorg
- Annan vård och omsorg, såsom socialtjänst, omsorg om personer med funktionsnedsättning med mera
- Andra verksamheter, såsom administrativa verksamheter, myndighetsutövning, stadens bolag, tekniska verksamheter med mera.

Prisutdelningsceremoni

En högtidlig prisutdelningsceremoni hålls i Stadshuset under eftermiddagen den 20 november 2012. I samband med prisutdelningen kommer ett öppet hus i Stadshuset anordnas för stadens och de tävlande enheternas medarbetare med föredrag, seminarier och utställningar av de verksamheter som medverkar i utmärkelsen 2012. Efter prisutdelningsceremonin inbjuds till mingel och mat. Då antalet platser är begränsat, så kommer biljetter att fördelas procentuellt efter hur många medarbetare respektive tävlande verksamhet har.

Vinnarna av Kvalitetsutmärkelsen får, förutom ära och uppmärksamhet, ett diplom och en prischeck som kan användas till att utveckla verksamheten vidare.

Hedersomnämnannde kan komma att delas ut. Syftet med hedersomnämnannde är att premiera något som staden tycker är särskilt viktigt att lyfta fram. Det är således inget andrapris.

Frågor till deltagare i Kvalitetsutmärkelsen 2012

Totalt får bidraget bestå av max 85.000 tecken, exklusive blanksteg.
(cirka 25 sidor)

Administrativa uppgifter

- Verksamhetens namn
- Verksamhetens chefs namn
- Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen
- E-postadress till verksamheten och till chefen
- Postadress och besöksadress
- Antal anställda den 20 maj 2012

Inledning

Inledningen bidrar till att ge en helhetsbild av verksamheten och ökar examinatorns förståelse för verksamhetens syfte. Grundläggande förutsättningar och begrepp ska beskrivas. Denna del bör vara kortfattad och innehålla följande punkter.

- Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver
- Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet
- Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för
- Ange ungefärligt antal brukare/kunder
- Beskriv er organisations- och ledningsstruktur
- Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)

Brukare/kunder

1. Redogör för hur ni skapar och förstärker en kultur där brukarna/kunderna är i centrum, till exempel hur ni arbetar med bemötandefrågor.
2. Beskriv hur er värdegrund och/eller vision görs känd hos era brukare/kunder.
3. Beskriv vilka metoder/arbetssätt ni har för att ta reda på brukarnas/kundernas förväntningar på verksamheten.
4. Beskriv hur ni fångar upp och hanterar brukarnas/kundernas synpunkter och klagomål samt förbättringsförslag.
5. Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.
6. Ge exempel på hur brukarnas/kundernas synpunkter, klagomål och förbättringsförslag påverkat utvecklingen av er verksamhet.

Chef- och ledarskap

7. Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen.
8. Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål/åtaganden.
9. Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen.
10. Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.

Medarbetare

11. Beskriv hur ni säkerställer att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat.
12. Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för att ta vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten.
13. Beskriv hur ni ger erkännande och stöd till enskilda eller grupper av medarbetare.
14. Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.

Vision och värdegrund

Stockholms stad har en vision om en stad i världsklass. Denna vision kan alla verksamheter, som finansieras av staden, bidra till att förverkliga. Vårt arbete idag sätter avtryck i framtidens verksamhet och möjliggör att vi kan bli en stad i världsklass.

15. Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har för er verksamhet. Beskriv också hur den/de togs fram och förankrades i organisationen.

Från åtaganden/mål till uppföljning

16. Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram era åtaganden/mål för året.
17. Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut.
18. Beskriv era åtaganden/mål. Under varje åtagande ska ni beskriva förväntat resultat, arbetssätt och hur ni avser att följa upp respektive åtagande/förväntat resultat.

Resursanvändning

19. Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon.

Resultat och analys

20. Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar av era åtaganden/mål och förväntat resultat visar. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.
21. Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se. (Det krävs inga detaljerade siffror)

Utveckling

22. Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser.
23. Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot. Beskriv hur ni använder denna kunskap för att utveckla verksamheten.
24. Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.

Platsbesök

Platsbesök är en del i utvärderingen och syftar till att fördjupa och nyansera bilden av verksamhetens kvalitetsarbete. Vid platsbesöket kommer därför examinatorerna att ställa frågor till verksamhetens chef och medarbetare. Det finns en lagledare i varje examinatorgrupp. Lagledaren hör av sig till respektive enhet i god tid och bestämmer tid för platsbesök, samt kommer överens om vilka som bör närvara. Lagledaren informerar vidare om hur platsbesöket går till samt upplyser om det är några övriga dokument de vill ta del av utöver de nedan angivna.

Dokument som ska finnas tillgängliga för examinatorerna vid platsbesöket

- Verksamhetsplan eller motsvarande 2012
- Årsredovisning/verksamhetsberättelse eller motsvarande 2011
- Verksamhetens eventuella kvalitetsgaranti
- Rutiner för klagomålshantering
- Dokumentation av brukardialog/enkät
- Dokumentation av medarbetarenkät
- Eventuellt kan även annan dokumentation efterfrågas

Återföringsbesök

Efter det att kvalitetsutmärkelsen delats ut den 20 november kommer varje deltagande enhet att få ett återföringsbesök av examinatorslaget. Syftet med denna återföring är att ge enheten en återkoppling på verksamhetens starka sidor men framförallt lyfta fram de möjligheter till utveckling som finns i verksamheten. Efter återföringsbesöket ska enheten känna att de har fått ett underlag till att kunna göra en egen handlingsplan för utveckling och förbättring av verksamheten.

Bilagor:

Bilaga 1 Ordlista

Bilaga 2 Checklista för kvalitetsarbete. (Checklistan klargör sambanden mellan verksamhetens alla delar i kvalitetssystemet. Checklistan kan ses som ett stöd, men behöver inte skickas in.)