

Handläggare
Solveig Blid
Telefon: 08-508 14 552**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Reviderat program för kvalitetsutveckling

remiss

Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Lena Lundström Stoltz
stadsdelsdirektörGunilla Ekstrand
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontorets välfärdsutvecklingsavdelning har utarbetat ett förslag på reviderat Program för kvalitetsutveckling utifrån ett uppdrag i budget för 2016.

Förslaget tar sin utgångspunkt i Vision 2040 och utgår från målstrukturen i stadens styrsystem, ILS (integrerad ledning och styrning). Strukturen är tydligt kopplad till verksamheternas verksamhetsplaner. Förslaget innebär ett tydligare fokus bland annat på målformulering, analysmetoder, dialog med stockholmarna, dialog om mål och resultat.

Förvaltningen stödjer i huvudsak förslaget och bedömer att det täcker in de mest väsentliga punkterna. Några saker behöver enligt förvaltningens mening utvecklas, såsom Kvalitetsgarantierna, som behöver tydligare relateras till verksamheternas övergripande mål och arbete, samt förtydligande och utveckling av begreppen ”Resultat och analys”. Det kan ytterligare understrykas att nämnderna bör göra egna resultatuppföljningar och belysa både utvecklingsområden samt framgångsfaktorer. Hanteringen av synpunkter/klagomål kan också utvecklas.

Bakgrund

Det första ärendet avseende inriktning av stadens kvalitetsarbete, med koppling till integrerad styrning och ledning (ILS), beslutades 1999. Stadens Program för kvalitetsutveckling antogs 2011 och gäller från 2012. I budget för 2016 fattades beslut om att det programmet ska revideras.

Stadsledningskontorets välfärdsutvecklingsavdelning har utarbetat ett förslag på reviderat Program för kvalitetsutveckling. I arbetet med att ta fram programmet har synpunkter inhämtats från kansliet för mänskliga rättigheter och demokratiutveckling, personalstrategiska avdelningen, avdelningen för kommunikation och omvärld samt stadens kvalitetsnätverk.

Förslaget tar sin utgångspunkt i Vision 2040.

I förvaltningens tjänsteutlåtande redovisas några få punkter i förslaget. Förslaget till reviderat Program för kvalitetsutveckling finns i sin helhet som bilaga.

Ärendet

Stadens program för kvalitetsutveckling utgår från målstrukturen i stadens styrsystem, ILS (integrerad ledning och styrning), från stadens vision till enheternas mål. Strukturen är tydligt kopplad till verksamheternas verksamhetsplaner.

Staden använder budgetprocessen som den gemensamma basen för styrning och uppföljning av kvalitetsarbetet. För att ledningssystemet ska fungera krävs en medveten uppföljning av kvalitetsarbetet på alla nivåer i staden, från enhetsnivå till kommunfullmäktige. Genom en integrering av kvalitetsarbetet i budgetprocessen skapas en gemensam struktur för uppföljning, utveckling, styrning och avstämning av resursnivåer.

Programet har sin utgångspunkt i krav på systematik och struktur, som ger förutsättningar för en målmedveten styrning samtidigt som det ger utrymme för en organisatorisk anpassning samt möjlighet till mångfald och nytänkande i kvalitetsutveckling.

De kommungemensamma delarna i programmet har begränsats bland annat utifrån att staden omfattar verksamheter av mycket olika karaktär och arbetsmetoder måste utformas och anpassas efter verksamheternas olika förutsättningar.

Förslaget innebär ett tydligare fokus på områdena:

- Målformulering
- Analysmetoder
- Ledarskap för delaktighet och lärande
- Dialog om mål och resultat
- Former för dialog med stockholmarna
- Tillvarata medarbetarnas kunskaper
- Systematisk omvärldsbevakning

Stadens kvalitetsutmärkelse och Förnyelsepriset ska även fortsättningsvis vara en stimulans och uppmuntran för enheternas arbete med att utveckla kvalitets och förnyelse i verksamheterna. Stadens Goda exempelmässa kommer fortsätta vara ett forum för kollegialt lärande och erfarenhetsutbyte.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Individ och familjeomsorgen vuxna.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen stödjer i det stora hela förslaget till revidering av Program för kvalitetsutveckling och bedömer att det täcker in de mest väsentliga punkterna och är i huvudsak mycket bra utformat. Till exempel är det bra att strukturen Program för kvalitetsutveckling är tydligt kopplat till strukturen i ILS, med beskrivning av mål, arbetssätt etcetera.

Det är viktigt att det, som i förslaget, är tydligt att fokus också ligger på att följa upp resultat av verksamheternas arbete, att det inte stannar vid budgetresultat. Att resultatdialog och handlingsplan för kvalitetsutveckling är viktiga verktyg.

Det är också positivt att vikten av omvärldsbevakning betonas i förslaget. Det belyses att det finns ett samband mellan organisationers satsning på omvärldsbevakning och goda resultat samt att det är viktigt att lära av andra verksamheter och kommuner.

Förvaltningen har några förslag på saker som kan ännu tydligare beskrivas och utvecklas:

- Hanteringen av synpunkter/klagomål skulle kunna utvecklas strukturerat för att på ett tydligare sätt integrerar i stadens utvecklingsarbete, med till exempel en struktur för

konsekvenser/förändringar utifrån synpunkter/klagomål som inkommit.

- Kvalitetsgarantierna behöver utvecklas för att vara en del i information till allmänheten och en viktig del i arbetet. Förvaltningens bedömning är att de måste tydligare relateras till verksamheten arbete. Till exempel skulle Kvalitetsgarantierna kunna kopplas mer till faktorer inom verksamheterna, såsom övergripande mål, arbetssätt, tillgänglighet, handläggningstider med mera, snarare än till de politiska målen. Vikten av att ha fler, och olika former för dialog med verksamheternas brukare kan ännu mer understrykas.
- Det kan understrykas tydligare att förvaltningarna/nämnderna bör göra egna uppföljningar med resultatindikatorer, av arbetet i den egna verksamheten, som kan vara till vägledning gällande vilka framgångsfaktorer verksamheterna har.
- Begreppen ”Resultat och analys”, kan med fördel förtydligas, framförallt vad en analys är, och gärna att göra analys utifrån flera perspektiv. Förvaltningens erfarenhet är att det kan vara svårt att veta vad en analys omfattar och har börjat införa begreppet analys utifrån tre olika perspektiv, den egna organisationen, brukaren/målgruppen och faktorer i omvärlden.

Bilagor

Förslag till Program för kvalitetsutveckling