



Handläggare: Klas Robinson  
Telefon: 08-508 01352

Till  
Rinkeby-Kista Stadsdelsnämnd

## Stadsledningskontorets förslag till program för kvalitetsutveckling

Remiss från kommunstyrelsen (KS-dnr-009-1322/2011).

### Förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen
2. Omedelbar justering

Olle Johnselius  
Stadsdelsdirektör

Verner Stadthagen  
Administrativchef

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse. Stadsledningskontorets här framlagda förslag till program för kvalitetsutveckling baseras på, och avses ersätta, den inriktning av kvalitetsarbetet som lades fast 1999 och 2004.

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. Genom ett systematiskt kvalitetsarbete ska största möjliga nytta åstadkommas för stockholmarna. Utmaningen är att skapa en resultatkultur där varje medarbetares handling styrs utifrån vilket resultat den ska leda till för stockholmarna.

Förvaltningen anser att det nu föreslagna programmet för kvalitetsutveckling är väl genomarbetat och skapar en tydlig gemensam och enhetlig struktur för det fortsatta kvalitetsarbetet i staden.

### Bilaga

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande 2011-06-14.



## Remissbehandling

Kommunstyrelsen har för yttrande senast den 30 september 2011 remitterat ett av stadsledningskontoret utarbetat tjänsteutlåtande den 14 juni 2011 med förslag till översyn av stadens program för kvalitetsutveckling till samtliga nämnder och bo-lag inom staden.

## Stadsledningskontorets förslag till program för kvalitetsutveckling

Kommunstyrelsen har i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse. Stadsledningskontorets framlagda förslag till program för kvalitetsutveckling baseras på och avses ersätta den inriktning av kvalitetsarbetet som lades fast 1999 och 2004.

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. Genom ett systematiskt kvalitetsarbete ska, utifrån givna resurser, största möjliga nytta, i förhållande till förväntat relevant resultat, åstadkommas för stockholmarna. Utmaningen är att skapa en resultatkultur där varje medarbetares handling styrs utifrån vilket resultat den ska leda till för stockholmarna.

Stadens kvalitetsarbete ska kännetecknas av:

- Att stockholmarnas synpunkter värdesätts, tillvaratas och utgör en viktig grund för kvalitetsutveckling
- Att ledningen på alla nivåer har ett tydligt och ansvarstagande ledarskap och prioriterar det systematiska kvalitetsarbetet där resultat för stockholmarna står i centrum
- Att alla medarbetare har ansvar för kvalitetsarbetet och kvalitetsutvecklingen inom sitt ansvarsområde
- Att alla nämnder och styrelser systematiskt sprider och använder sig av goda exempel i syfte att utveckla verksamheten

Stadsledningskontoret betonar särskilt följande utvecklingsområden.

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. Uppföljning av resultatet ger verksamheterna viktig styrinformation för det fortsatta arbetet med att utveckla kvaliteten.



*Analysarbetet* behöver utvecklas. För all verksamhetsuppföljning och framgångsrik utveckling är det av yttersta vikt att regelbundet analysera uppnådda resultat och arbetssätt och se i vad mån detta leder till en effektiv verksamhet med stockholmarnas bästa i centrum. För att kunna nå dit måste varje enhet säkerställa att de prioriterar rätt områden i förhållande till avsatt budget och befintliga resurser och brukarnas behov.

Att dela med sig av *goda exempel* är resurseffektivt. Goda exempel ska därför spridas och tillvaratas. Varje nämnd har ett ansvar att finna former för detta.

Det är av stor vikt att varje medarbetare ser sin del i helheten och ges möjlighet till *inflytande och delaktighet* för att kunna ta ansvar för utvecklingen av kvaliteten inom sitt område.

Arbetet med *kvalitetsgarantier* behöver utvecklas. Det är viktigt att stockholmarna vet vad de kan förvänta sig av den service och de tjänster som staden levererar. Genom tydliga kvalitetsgarantier ges stockholmarna en möjlighet till dialog om förväntningar, upplevd kvalitet och resultat.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande i ärendet bifogas i sin helhet (*bilaga*).

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen anser att det nu föreslagna programmet för kvalitetsutveckling är väl genomarbetat och har inga invändningar mot förslaget. Programmet skapar en tydlig gemensam och enhetlig struktur för stadens fortsatta kvalitetsarbete. Förvaltningen delar uppfattningen, att strukturerade uppföljningar och regelbunden analys av uppnådda resultat ökar möjligheten att identifiera olika utvecklingsområden. Genom introduktionen av det webbaserade verktyget Integrerat ledningssystem, ILS, har förutsättningarna för analys och uppföljning väsentligt förbättrats.

Vidare är det förvaltningens erfarenhet att det är avgörande för kvalitetsarbetets resultat att det genomförs på enhetsnivå då staden rymmer verksamheter av mycket olika karaktär. Det är även av väsentlig betydelse att varje enskild medarbetare engageras i detta arbete och att det görs till en integrerad del av det dagliga arbetet. Genom att lyfta fram goda exempel på kvalitetsarbete skapas diskussion kring kvalitet och verksamhetsutveckling. Förvaltningen ser därför stadens kvalitetsutmärkelser och förnyelsepris som effektiva sätt att skapa diskussion och intresse för dessa frågor bland stadens chefer och medarbetare.

---