



Handläggare: Margareta Venizelos
Telefon: 08-508 36 206

Till
Till Äldrenämnden
15 november 2011

Program för kvalitetsutveckling.

Remiss från Kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Eva Frunk Lind
Direktör

AnnMarie Ståhl
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadens äldreomsorg utförs i såväl kommunal som privat regi samt driftentreprenad. Äldreförvaltningen anser att stadens program för kvalitetsutveckling ska gälla för verksamheter i egen regi, driftentreprenad och intraprenad. Stadens kvalitetskrav på verksamheter i privat regi framgår av förfrågningsunderlaget vid upphandlingar och regleras i avtal. Val av uppföljningsmetoder, verktyg, mål och formerna kring åtagandena måste åligga respektive enskild utförare att fastställa.

Stadens kvalitetsutmärkelse och förnyelsepris är idag viktiga instrument för att stimulera och uppmuntra till systematiskt kvalitetsarbete samt förnyelse och nytänkande. Äldreförvaltningen är positiv till att alla utförare, oavsett regiform, kan delta i dessa utmärkelser.



Bakgrund

Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan 1999 och är nu en integrerad del av stadens styrsystem (ILS). Kvalitetsarbetet utgår från *Förslag till strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad* och *Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004*.

De årliga analyserna av nämndernas verksamhetsberättelser, erfarenheterna från arbetet med stadens kvalitetsutmärkelse och utvärderingarna av enheternas bidrag till utmärkelsen, har visat på ett utvecklingsbehov för att stärka verksamheternas kvalitet och resultat.

Ett förslaget till program för kvalitetsutveckling har tagits fram av stadsledningskontoret. Förslaget baseras på och ersätter strategin och inriktningen av kvalitetsarbetet från 1999 respektive 2004. Förslaget till program för kvalitetsutveckling har remitterats till äldrenämnden för yttrande senast den 30 november 2011.

Ärendet

Syftet med stadens program för kvalitetsutveckling är att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter. En resultatkultur ska skapas, 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
- ledningen på alla nivåer har ett tydligt och ansvarstagande ledarskap och prioriterar det systematiska kvalitetsarbetet där resultatet för stockholmarna står i centrum
- alla medarbetare har ansvar för kvalitetsarbetet och kvalitetsutvecklingen inom sitt ansvarsområde
- alla nämnder och styrelser systematiskt sprider och använder sig av goda exempel i syfte att utveckla verksamheten

De kommundemensamma övergripande kraven för kvalitetsarbetet är att det ska vara sammanhängande och begripligt för medborgarna, möjligt att koppla till stadens styrprocess (ILS) och att det ska vara jämförbart mellan nämnder och styrelser samt att nämnderna formulerar egna mål som stödjer kommunfullmäktiges mål och vilka resultat som förväntas nås under året.

Samtliga enheter ska därutöver ange åtaganden och förväntat resultat samt beskriva arbetssätt, resursanvändning, uppföljning, hantering av synpunkter och klagomål.



mål och hur de systematiskt utvecklar verksamheten utifrån analys av uppnådda resultat. Kvalitetsgarantier ska utarbetas.

Genom integrering av kvalitetsarbetet i budgetprocessen skapas en gemensam struktur för uppföljning, utveckling, styrning och avstämning av resursnivåer. Processen bygger på en dialog om åtaganden och förväntat resultat mellan samtliga nivåer i staden och stadens medborgare/brukare.

Programmet för kvalitetsutveckling ska fungera som en gemensam plattform för samtliga nämnder och styrelser, för en utveckling av kvalitetsarbetet i staden. Programmet omfattar även verksamheter som drivs på entreprenad åt staden. När kommunal verksamhet upphandlas i konkurrens eller på annat sätt styrs via avtal, är det avtalet mellan utföraren och staden som är det grundläggande styrdokumentet för verksamheten. Det är därför viktigt att verksamhetens kvalitet regleras i detta dokument.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 8 november 2011. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 9 november 2011.

Förvaltningens synpunkter

Stockholms stad har genom Vision 2030 tydliggjort långsiktiga ambitioner och strävanden – en stad i världsklass. Hela stadens organisation har i uppdrag att arbeta i visionens riktning. Stadens service ska vara präglad av god kvalitet samt valfrihet och mångfald för den enskilde.

En gemensam plattform för samtliga nämnder och styrelser, för såväl arbetet med och utvecklingen av kvaliteten i stadens verksamheter, är positivt för att bl.a. möjliggöra jämförelser av verksamheternas omfattning, kvalitet och effektivitet.

Stadens äldreomsorg utförs i såväl kommunal som privat regi samt driftentreprenad. Äldreförvaltningen uppfattar att programmet för kvalitetsutveckling föreslås omfatta även enskilt driven verksamhet som staden efter upphandling har avtal med.

Kommunens huvudmannaskap omfattar inte de enskilt drivna verksamheterna. Förvaltningen menar därför att programmet för kvalitetsutveckling enbart ska gälla för verksamheter för vilka kommunen är huvudman, dvs. egen regi, driftentreprenad och intraprenad. Stadens kvalitetskrav på verksamheter i privat regi fram-



går av förfrågningsunderlaget vid upphandlingar och regleras i avtal. Val av uppföljningsmetoder, verktyg, mål och formerna kring åtagandena måste åligga respektive enskild utförare att fastställa. Äldreförvaltningen ser detta som implicit i ett valfrihetssystem. En mångfald inom detta område kan därutöver även vara gynnsamt för eftersträvad kvalitetsutveckling.

Redan idag är stadens kvalitetsutmärkelse och förnyelsepris viktiga instrument för att stimulera och uppmuntra till systematiskt kvalitetsarbete samt förnyelse och nytänkande. Äldreförvaltningen är positiv till att alla utförare, oavsett regiform, kan delta i dessa utmärkelser.

Bilaga

Program för kvalitetsutveckling