



Handläggare: Karin Söderling
Telefon: +46(0)850830121

Till
KN 2011-11-10

Program för kvalitetsutveckling, svar på remiss

Förslag till beslut

Kyrkogårdsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Mats Larsson
förvaltningschef

Sammanfattning

Kyrkogårdsnämnden har fått en remiss från kommunstyrelsen om ett nytt program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad. Förvaltningen anser det är bra med ett sammanhållet kvalitetssystem i staden men ser svårigheter med att systemet inte fångar in kärnverksamheten och därmed finns risk för att trovärdigheten för systemet minskar. Begreppsvärlden är så omfattande att den i sig kan utgöra hinder för ett kvalificerat kvalitetsarbete.

Förvaltningen saknar också en diskussion kring de kommungemensamma indikatorernas koppling till kvalitetsarbetet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förvaltningschefens stab och behandlats i förvaltningsgrupp 2011-10-26.

Bakgrund

Kyrkogårdsnämnden har fått en remiss från kommunstyrelsen om ett nytt program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad. Programmet ska ersätta riktlinjerna för stadens kvalitetsarbete från 1999 och 2004.

Programmet syftar till att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter.

Samtliga nämnder och styrelser i staden ska arbeta utifrån programmet.

Ett antal utvecklingsområden påtalas:

- Arbetet med att formulera åtaganden behöver utvecklas.
- Arbetet med strukturerade uppföljningar ska identifiera utvecklingsområden.
- Analysarbetet måste utvecklas – ffa beträffande uppnådda resultat och arbetssätt.
- Att dela med sig av goda exempel. Varje nämnd har ett ansvar för att hitta former för detta.
- Arbetet med kvalitetsgarantier behöver utvecklas. De tjänster som staden levererar ska kunna omfattas av kvalitetsgarantier, där stockholmarna ges möjlighet till dialog om förväntningar, upplevd kvalitet och resultat.

Programmet ställer kommungemensamma krav

- Att stadens nämnder arbetar efter strukturen i programmet
- Att kvalitetsstrategin är integrerad med stadens styrsystem (ILS)
- Att nämndmål stödjer kommunfullmäktiges mål och att förväntade resultat formuleras kopplade till nämndmålen.

Att samtliga **enheter**:

- utarbetar **åtaganden** utifrån de nämndspecifika målen.
- formulerar **förväntat resultat** utifrån sina åtagande, med fokus på brukarna.
- beskriver **arbetssätt** för att säkerställa att åtagandena uppfylls
- beskriver hur de använder sina **resurser** för att nå resultat
- beskriver hur de avser att **följa upp** verksamheten
- beskriver sitt **system för hantering av synpunkter och klagomål**
- beskriver hur de systematiskt kommer att **utveckla** verksamheten utifrån analys av uppnådda resultat
- utarbetar **kvalitetsgarantier** för verksamhetens brukare
- visar upp goda exempel från sin verksamhet och aktivt söker och tar tillvara goda exempel från andra verksamheter

Trovärdigheten i åtagandena ska bedömas av respektive nämnd eller förvaltningsledning.

Varje nämnd har ansvar för att följa upp synpunkter och klagomål från stockholmarna.

Kvalitetsutmärkelsen och förnyelsepriset

Kvalitetsutmärkelsen ska vara en stimulans och uppmuntran för verksamheterna att utveckla sin kvalitet och utmärkelsen ska ha tydligt fokus på nyttan för



stockholmarna. Förnyelsepriset ska särskilt belöna förnyelse och nytänkande. Priserna delas ut årligen.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser det är bra med ett sammanhållet kvalitetssystem i staden. Svårigheten med kvalitetssystemet är kopplingen till ILS som tenderar att få fokus på kommuncentrala mål, indikatorer och nämndmål. Det kan vara svårt att fånga in varje nämnds kärnverksamhet och då riskerar man också att minska trovärdigheten för systemet. Sammantaget har dock införandet av ILS i huvudsak varit positiv vilket också stadens revisorer påpekat i sin uppföljning.

Förvaltningen erfar att det finns ett stort behov av kompetensutveckling ute i verksamheterna för att säkra ett systematiskt och väl fungerande kvalitetsarbete. Kvalitetssystemet rör sig med många begrepp som sinsemellan kan vara svårtolkade, exempelvis skillnaden mellan ett åtagande och ett arbetssätt och framförallt otydligheter kring målbeskrivningar och förväntade resultat. Begreppsvärlden tenderar att vara så omfattande att den i sig blir ett hinder för enheterna att ta sig an kvalitetsarbetet på ett kvalificerat sätt.

Förvaltningen saknar i programmet en diskussion kring de kommungemensamma indikatorernas koppling till kvalitetsarbetet. En kvalitetsutvärdering borde ske löpande av olika indikatorer eftersom vissa indikatorer kan upplevas som svaga på att fånga in väsentliga kvalitetsaspekter. Ett exempel är indikatorn minskad elanvändning per kvadratmeter. På kyrkogårdsförvaltningen har det under flera år pågått ett arbete med att fasa ut fossilberoende värmeanläggningar till bergvärmepumpanläggningar vilket i sig innebär ökad elanvändning men totalt innebär en minskad miljöpåverkan.

Bilagor

Remissen