



Handläggare: Monica Slama
Telefon: 08-508 23 092

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2011-11-24

Program för kvalitetsutveckling Stockholms stad **Yttrande till kommunstyrelsen**

Förvaltningens förslag till beslut

1. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som sitt svar på remissen till kommunstyrelsen.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

Maria Mannerholm
stadsdelsdirektör

Lars Wennberg
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag till program för kvalitetsutveckling som stadens nämnder bereds yttra sig över.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning ställer sig positiv till att staden genom att ta fram ett program för kvalitetsutveckling ytterligare betonar vikten av kvalitet i verksamheterna. Särskilt välkomnas att kvalitetsstrategin är integrerad i stadens lednings- och styrsystem, vilket bl.a. kommer att underlätta uppföljningen. Det uppskattas också att formerna för dialog med medborgare och övriga aktörer struktureras och att arbetet med kvalitetsutveckling tydliggörs och stimuleras genom att goda exempel uppmärksammas och tilldelas utmärkelser.

Ett flertal av de aktiviteter som ligger i linje med det föreslagna programmet arbetar förvaltningen med, t ex rutiner för synpunktshantering och kvalitetsgarantier.

Förvaltningen lyfter bland annat fram att metoder för uppföljning är särskilt viktig att utveckla. Att det kan vara värdefullt med stadsgemensamma metoder inom vissa områden och att dialogen med stockholmarna är viktig.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen i samråd med övriga avdelningar. De fackliga organisationerna informeras i samverkansgruppen 8 november och i förvaltningsgruppen 15 november 2011.

Bakgrund

Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag till ”Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad” som Stockholm stads nämnder bereds yttra sig över. Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan kvalitetsprogrammet 1999 och är nu integrerat med stadens styrsystem (ILS).

Ärendet

I förslag till Program för kvalitetsutveckling beskrivs inriktningen och de gemensamma ramar som gäller för stadens kvalitetsarbete. Stockholms stad har genom Vision 2030 tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och strävanden - en stad i världsklass. Kvalitetsarbetet är en bärande del i intentionerna i stadens vision. Stadens kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering är viktiga för den invånarnära relationen.

Stadens kvalitetsutmärkelse ska även framöver vara en stimulans och uppmuntran för enheternas arbete med att utveckla kvaliteten i verksamheterna.

Arbetet med att formulera åtaganden behöver utvecklas och en större vikt ska läggas på förväntat resultat och analys för ständig förbättring. Former för dialogen med stockholmarna om behov, förväntningar och resultat ska utvecklas. Ett lyckat kvalitetsarbete förutsätter också att alla medarbetare är engagerade och ges förutsättningar att vara delaktiga i utvecklingsarbetet. Goda exempel på verksamhetsutveckling ska systematiskt spridas och tillvaratas.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning ställer sig positiv till att staden genom att ta fram ett program för kvalitetsutveckling ytterligare betonar vikten av kvalitet i verksamheterna. Särskilt välkomnas att kvalitetsstrategin numera är integrerad i stadens lednings- och styrsystem, vilket bl.a. kommer att underlätta uppföljningen. Ett flertal av de aktiviteter som ligger i linje med det föreslagna programmet arbetar förvaltningen med, t ex rutiner för synpunktshantering och kvalitetsgarantier.

Förvaltningen har uppfattningen att metoder för uppföljning är särskilt viktig att utveckla. Resultaten från olika uppföljningar bör analyseras och kunna jämföras,

eventuellt med ett index, så att rätt områden utvecklas och förbättras. Förvaltningen upplever också att det finns ett behov av att utveckla och använda mer kvalitativa metoder. I programmet lyfts det fram att det är ”viktigt att mäta hur största möjliga nytta, i förhållande till förväntat relevant resultat, kan åstadkommas för stockholmarna”. Förvaltningen ser det positivt med ett ökat fokus på nyttan för invånarna i strategin. Det vore också önskvärt att staden tar fram en analysmodell för kopplingen mellan ekonomiskt resultat och måluppfyllelse samt kopplingen mellan vilka resurser som har använts för måluppfyllelsen. Detta för att kunna läsa av hur effekten påverkas av att tillföra mer alternativt mindre resurser av olika slag. Ett utvecklingsområde kan vara att integrera fler uppföljningar i ILS-webben.

Ett av förslagen från SLK handlar om att ”enheterna ska ha metoder för att löpande kunna följa sina åtaganden” här tror vi att det är värdefullt med stadsgemensamma metoder på en övergripande nivå för verksamheter med gemensamma lagar, regler osv. vilket ger möjlighet till jämförbara uppföljningar. Det är också viktigt att metoder för uppföljning blir mer resurseffektiv och att nyttan av de uppmätta resultaten alltid blir högre än insatsen.

Det uppskattas också att formerna för dialog med medborgare och övriga aktörer struktureras och att arbetet med kvalitetsutveckling tydliggörs och stimuleras genom att goda exempel uppmärksammas och tilldelas utmärkelser. Arbetet med att formulera kvalitetsgarantier är viktigt. I kvalitetsgarantierna beskrivs vad varje enhet åtar sig gentemot stockholmarna.

Förvaltningen upplever att det underlättar formuleringen av budskapet om Stockholm stads kvalitetsgarantier blir stadsgemensamma. Det är viktigt att kommunikationen av de kvalitativa resultaten blir enhetlig såväl för stockholmarna som för medarbetare för att få rätt effekt.

En ständigt pågående dialog om vad målet om en god kvalitet för stockholmarna är och hur de upplever vår service i brukarundersökningarna behöver utvecklas.

Bilagor

1. Remisshandlingar innehållande remissmissiv och tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret med förslag till ” Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad” .