



Handläggare:  
Ilona Tóth

Till  
Skärholmen stadsdelsnämnd

## **Svar på remiss från kommunstyrelsen, finansroteln, dnr: 009-1322/2011 "Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad"**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

- att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens svar på remissen
- att därefter lämna ärendet till kommunstyrelsen
- omedelbar justering

Steinunn Á Håkansson  
Stadsdelsdirektör

Carina Braun  
Utvecklingschef

### **Sammanfattning**

Program för kvalitetsutveckling i Stockholm stad har remitterats till alla stadsdelsnämnder, fackförvaltningar och Stockholms stadshus AB. Programmet baseras på och ersätter tidigare ärenden om stadens kvalitetsarbete (Dnr 271/99 samt 306-3951/2003). 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. Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan 1999 och integrerats med stadens styrsystem (ILS). Skärholmens stadsdelsförvaltning anser att kvalitetsutveckling är en viktig fråga och välkomnar uppdaterade riktlinjerna för hur förvaltningen ska arbeta med kvalitetsutveckling.

Under rubriken inriktning på stadens kvalitetsarbete anser vi att kvalitetsutveckling inte bara bör kopplas till inriktningsmålet om kvalitet och valfrihet utan även till de andra inriktningsmålen. Vi saknar en väsentlig del av utveckling och säkring av kvalitet som sker i internkontrollarbetet med systemet för risk- och väsentlighetsanalyser, ROV. Gemensamma begrepp har uppdateras men vi anser att begreppen även bör definieras för nämnderna. Kvalitetsgarantierna är tänkta att underlätta dialogen med brukarna/kunderna och behöver publiceras på ett enkelt och lättillgängligt sätt för medborgarna. I texten kring ansvarsfördelningen önskar vi att chefernas roll tydliggörs ännu mer och kopplas till strategin för det kommunikativa ledarskapet.



## Bakgrund

Stadsledningskontoret fick i budget 2011-2013 uppdraget att under 2011 utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse och har tagit fram ett förslag till "Program för kvalitetsutveckling i Stockholm stad" som remitterats till alla stadsdelsnämnder, fackförvaltning och Stockholms stadshus AB. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen, finansroteln tillhanda senast 2011-11-30.

Programmet baseras på och ersätter tidigare ärenden om stadens kvalitetsarbete "Förslag till strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad" Utlåtande 1999:69 RI (Dnr 271/99) och "Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004" (Dnr 306-3951/2003).

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

Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan 1999 och integrerats med stadens styrsystem (ILS). Begreppen i målstrukturen har sedan 1999 till viss del ändrats och följer nu helt begreppen i ILS. 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 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

Svar på remiss från kommunstyrelsen, finansroteln, dnr: 009-1322/2011 "Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad"

Box 503, 127 26 Skärholmen. Bodholmsplan 2  
Telefon 08-50 24 000. Fax 08-508 24 099



## Ärendets beredning

Yttrandet har beretts av ILS samordnaren och utvecklingschefen i stadsdelen samt i samråd med övriga avdelningar.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Skärholmens stadsdelsförvaltning anser att kvalitetsutveckling är en viktig fråga för att kunna uppnå stadens vision och ge medborgarna en effektiv och kvalitativ god service. Vi välkomnar uppdaterade riktlinjerna för hur förvaltningen ska arbeta med kvalitetsutveckling. Men vi saknar en del punkter i programmet och vissa delar skulle kunna bli tydligare.

I det medföljande tjänsteutlåtandet till programmet finns mer konkreta, tydliga ambitioner och fokus på vad som ska åstadkommas än vad som kan utläsas av inledningen till själva programmet. Inledningen skulle kunna få en större samstämmighet med det medföljande tjänsteutlåtandet.

Under rubriken inriktning på stadens kvalitetsarbete anser vi att texten är snäv, *”Stockholms stads service ska vara präglad av god kvalitet samt valfrihet och mångfald för den enskilde. Utvecklingen av kvalitetsarbetet i samtliga verksamheter syftar till att nå målen om att kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras, nöjda brukare av den kommunalt finansierade servicen samt arbetstillfredsställelse bland stadens anställda.* Vi anser att kvalitetsutveckling inte bara är kopplat till inriktningsmålet om kvalitet och valfrihet utan även till de andra inriktningsmålen om ett attraktivt, tryggt, tillgängligt och kostnadseffektivt Stockholm.

Syftet med programmet är välformulerat och beskrivningen av vad stadens kvalitetsarbete ska kännetecknas av är mycket klart och tydligt. Det är också positivt att programmet förmedlar ett tydligt resultatfokus och betonar vikten av analysarbetet.

Det framgår tydligt att budgetprocessen är *”grundstrukturen för ett systematiskt kvalitetsarbete”* men vi saknar en väsentlig del av utveckling och säkring av kvalitet som sker i internkontrollarbetet med systemet för risk- och väsentlighetsanalyser, ROV.

Gemensamma begrepp har uppdateras i enhetligt med utvecklingen som skett i ILS, i programmet ligger fokus på enheterna, men vi anser att begreppen även bör definieras för nämnderna. Till exempel begreppet *förväntat resultat* som endast definieras för enheterna, men det är också ett begrepp för det resultat nämnden vill uppnå under året för nämndmålet.



När det gäller kvalitetsgarantierna önskar vi ett gemensamt krav på att de ska publiceras konsekvent på liknande sätt till medborgarna på [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se).

Svar på remiss från kommunstyrelsen, finansroteln, dnr: 009-1322/2011 "Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad"

Box 503, 127 26 Skärholmen. Bodholmsplan 2  
Telefon 08-50 24 000. Fax 08-508 24 099



Eftersom garantierna är tänkta att underlätta dialogen med brukarna/kunderna om förväntningar, upplevd kvalitet och resultat behöver de publiceras på ett enkelt och lättillgängligt sätt för medborgarna. Idag ser det mycket olika ut.

I texten kring ansvarsfördelningen önskar vi att chefernas roll tydliggörs ännu mer. Stadens chefer har en viktig roll för att förankra programmet för kvalitetsutveckling i verksamheterna och har en central roll att målmedvetet kommunicera, engagera och skapa förståelse hos medarbetarna om det gemensamma ansvaret att förverkliga visionen om ett Stockholm i världsklass. Det är därför viktigt att koppla programmet för kvalitetsutveckling till stadens strategi för det kommunikativa ledarskapet.

För att markera vikten av programmet för kvalitetsutveckling kan indikatorer och aktiviteter kopplas i ILS-systemet. Exempel på en sådan indikator kan vara - antal examinatorer per förvaltning.