



Handläggare: Lisbeth Westerlund
Telefon: 08-508 25 016

Till
Socialnämnden

Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Socialnämnden överlämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Leif Fransson
Administrativ chef

Sammanfattning

Enligt budget 2011-2013 har stadsledningskontoret under 2011 i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse. Förslaget till program för kvalitetsutveckling baseras på och ersätter inriktningen av kvalitetsarbetet som lades fast 1999 och 2004.

Förvaltningen tillstyrker förslaget till program för kvalitetsutveckling för staden. Programmet åskådliggör hur stadens nämnder och bolag ska fortsätta arbetet med att utveckla sina verksamheter utifrån kommungemensamma krav och egna förutsättningar. Då programmet bygger på stadens nuvarande kvalitetsarbete bidrar det också till kontinuitet i kvalitetsarbetet som är en viktig förutsättning för att uppnå stadens mål med inriktning mot Vision 2030.



Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialnämnden för yttrande överlämnat förslag till program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad. Remisstiden går ut 30 november 2011.

Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, till samtliga facknämnder samt till Stadshus AB.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med socialtjänstavdelningen och avdelningen för stadsövergripande sociala frågor.

Sammanfattning av program för kvalitetsutveckling

Enligt budget 2011-2013 har stadsledningskontoret under 2011 i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse. Förslaget till program för kvalitetsutveckling baseras på och ersätter inriktningen av kvalitetsarbetet som lades fast 1999 och 2004.

Syftet med stadens program för kvalitetsutveckling är att säkerställa systematiska och strukturerade 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.

Ansvar för att bygga upp och utveckla verksamhetsspecifika metoder för kvalitetsutveckling ligger på nämnder, styrelser och enheter. Det är utifrån de gemensamma ramarna och de specifika krav som finns i respektive verksamhet som nämnder styrelser, förvaltningar, bolagsledningar och enheter själva ska söka lämpliga vägar för att utveckla kvaliteten i verksamheten.

Vissa kommungemensamma krav måste dock ställas för att göra kvalitetsarbetet sammanhängande och begripligt för medborgarna, möjligt att koppla till stadens styrprocess (ILS) och jämförbart mellan nämnder och bolagsstyrelser.

De kommungemensamma kraven utgörs av följande:

- Att stadens nämnder och styrelser arbetar efter strukturen i programmet för kvalitetsutveckling.
- Att stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i stadens styrsystem, integrerad ledning och styrning (ILS).

- Att nämnderna formulerar egna mål som stödjer kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet samt formulerar vilka resultat som förväntas nås under året för respektive nämndmål
- Att samtliga enheter:
 - utarbetar **åtaganden** utifrån de nämndspecifika målen,
 - formulerar **förväntat resultat** utifrån sina åtaganden, 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.

Genom en **integrering** av kvalitetsarbetet i **budgetprocessen** skapas en gemensam struktur för uppföljning, utveckling, styrning och avstämning av resursnivåer.

Denna process måste bygga på en **dialog** mellan kommunfullmäktige och nämnder/bolagsstyrelser; mellan nämnder/bolagsstyrelser och verksamheter; mellan verksamheter och medborgare/brukare om åtagande och förväntat resultat.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen tillstyrker förslaget till program för kvalitetsutveckling för staden. Programmet åskådliggör hur stadens nämnder och bolag ska fortsätta arbetet med att utveckla sina verksamheter utifrån kommungemensamma krav och egna förutsättningar. Då programmet bygger på stadens nuvarande kvalitetsarbete bidrar det också till kontinuitet i kvalitetsarbetet som är en viktig förutsättning för att uppnå stadens mål med inriktning mot Vision 2030.

Det kvalitetsarbete som bedrivits i staden sedan 1999 har haft stor betydelse för utvecklingen av stadens verksamheter. Genom att systematiskt arbeta enligt en strukturerad modell skapar man förutsättningar för att nå förväntade resultat och mål för arbetet.

I det integrerade ledningssystemet, ILS-webb, konkretiseras kvalitetsarbetet genom en tydlig struktur för planering och uppföljning av verksamheten. ILS-webben har sedan den infördes utvecklats till ett bra verktyg för såväl styrningen av verksamheten på nämndnivå som för vardagsarbetet på enhetsnivå.



Förslaget till program för kvalitetsutveckling framstår som lätt att använda inom den egna verksamheten i arbetet med verksamhetsplanering, uppföljning, styrning, kvalitet och förnyelsearbete. Den modell för kvalitetsarbetet som föreslås gälla med att fastställa åtaganden, formulera förväntat resultat och beskriva arbets sätt ger förutsättningar för en kreativ process där de olika stegen samverkar med varandra. Programmet inbjuder vidare till diskussioner om kvalitetsarbete och hur det ska utvecklas inom verksamheten.

I programförslaget anges att det är av yttersta vikt att regelbundet analysera sitt arbete och se i vad mån det leder till en effektiv verksamhet med brukarna i fokus. Förvaltningen delar bedömningen att det är angeläget att redovisa resultat som leder till måluppfyllelse samt att analysen av resultaten måste utvecklas för att få en betryggande grund för förbättring av verksamheten.

När det gäller upphandling av verksamheter behöver man inom staden bli bättre på att formulera krav på kvalitet och förväntade resultat i förfrågningsunderlagen som man sedan kan följa upp för att kunna göra jämförelser med verksamheter i egen regi. Förslaget till program för kvalitetsutveckling ger stöd för att man i förfrågningsunderlagen ställer kvalitetskrav och redogör för på vilket sätt man ska följa upp kvaliteten i upphandlad verksamhet.

Bilagor

1. Tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret
2. Program för kvalitetsutveckling