

Handläggare
Carolina Bjurling
Telefon: 08-50810052

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2016-11-24

Reviderat program för kvalitetsutveckling

Remiss från kommunstyrelsen, Dnr: 174-742/2016

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Christina Klang
stadsdelsdirektör

Carolina Bjurling
kvalitetschef

Sammanfattning

Finansroteln har skickat ut en remiss (dnr 124-742/2016) om reviderat program för kvalitetsutveckling för yttrande. I samband med Budget 2016 beslutades att stadens Program för kvalitetsutveckling från år 2012 ska revideras. Revideringen tar sin utgångspunkt i Vision 2040. Programmet beskriver inriktningen och de gemensamma ramar som ska gälla för stadens kvalitetsarbete. I det reviderade programmet beaktas ett antal identifierade utvecklingsområden, såsom målformulering, uppföljning och analys, resultatdialoger och utvecklade former för dialog med stockholmarna samt omvärldsbevakning på ett tydligare sätt än tidigare. Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget om reviderat program för kvalitetsutveckling.

Östermalms stadsdelsförvaltning
Stab

Karlavägen 104, pl 6
Box 24156
10451 Stockholm
Telefon 08-50810052
Växel 08-50810000
Fax 08-50810099
carolina.bjurling@stockholm.se
stockholm.se

Bakgrund

I samband med Budget 2016 beslutades att stadens Program för kvalitetsutveckling från år 2012 ska revideras. Inriktningen på stadens kvalitetsarbete och den övergripande strukturen för detsamma sträcker sig emellertid tillbaka till år 1999. Programmet beskriver de gemensamma ramar som ska gälla för stadens

kvalitetsarbete. Den nu föreslagna revideringen tar sin utgångspunkt i Vision 2040 – En stad för alla.

Ärendet

Finansroteln har skickat ut en remiss (Dnr 124-742/2016) om Reviderat program för kvalitetsutveckling för yttrande.

Staden använder budgetprocessen som den gemensamma basen för styrning och uppföljning av kvalitetsarbetet. Det reviderade programmet fullföljer intentionerna avseende struktur och systematik som återfinns i det nu gällande programmet, och kopplingen till stadens system för integrerad styrning och ledning (ILS). Programmet ska därmed fortsätta fungera som en gemensam plattform för kvalitetsarbetet i staden som helhet. Lagar, regler, nationella kvalitetskrav, verksamheternas varierande karaktär och processer tillåts emellertid påverka utformning och anpassning av det lokala kvalitetsarbetet. Ansvar för att bygga upp och utveckla verksamhetsspecifika metoder för kvalitetsutveckling ligger även fortsatt på nämnder, styrelser och enheter.

I programmet betonas att utvecklingen av kvalitetsarbetet i samtliga verksamheter syftar till att nå målen om att kvaliteten ska förbättras, att brukarna ska vara nöjda med den kommunalt finansierade servicen (oavsett regi) samt bidra till arbetstillfredsställelse bland stadens anställda. ”Utmaningen är att skapa en resultatkultur där varje medarbetares handling styrs utifrån vilket resultat den ska leda till för stockholmarna.” (sid. 2)

Stadsledningskontoret, som svarar för stadens samlade uppföljning, pekar i remissen på ett antal utvecklingsområden avseende kvalitetsarbetet:

- Målformulering
- Analysmetoder
- Ledarskap för delaktighet och lärande
- Dialog om mål och resultat
- Former för dialog med stockholmarna
- Tillvarata medarbetarnas kunskaper
- Samt, systematisk omvärldsbevakning.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid stadsdelsdirektörens stab.

Remisshantering

Remissen inkom till förvaltningen i juli med svarstid till 28 november 2016. Övriga remissinstanser är samtliga facknämnder, övriga stadsdelsnämnder samt samtliga bolag inom Stockholms Stadshus AB.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ser positivt på förslaget till revidering av stadens kvalitetsprogram. Även styrdokument behöver regelbundet utvärderas och aktualiseras, som en del i arbetet med ständiga förbättringar.

Förändringar avseende gemensamma begrepp

När det gäller stadsgemensamma begrepp innehåller förslaget till reviderat program smärre förändringar, såsom att enheterna ska konkretisera nämndens mål genom egna mål i enhetens verksamhetsplan. I gällande program används begreppet ”enhetens åtaganden”. Enhetens mål framstår i sammanhanget som ett tydligare och mer ändamålsenligt begrepp.

Under rubriken ”Dialogen med stockholmarna och brukarna”, i det reviderade programmet, står ”att använda sig av kvalitetsgarantier för information är ett av flera sätt för att skapa en grund för brukardialog”. En öppning som förvaltningen välkomnar. Av gällande program framgår att kvalitetsgarantier *ska* formuleras, för att beskriva vad varje enhet åtar sig gentemot stockholmarna.

Ett avsnitt i det reviderade programmet har rubriken ”Intern kontroll samt risk- och sårbarhetsanalys”, detta föranleder en viss förvirring. Intern kontroll lyfts fram som en viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet på ett tydligare sätt än tidigare, vilket i sig är positivt. Stadens arbete med intern kontroll utgår dock från väsentlighets- och riskanalyser. Nämndernas internkontrollplan beslutas i samband med, och redovisas som en bilaga till, verksamhetsplanen. Risk- och sårbarhetsanalyser (RSA) däremot är ett sätt att identifiera förmågan att upprätthålla samhällsviktiga verksamheter vid allvarliga och extraordinära händelser. Arbetet med krisberedskap har därmed inte samma tydliga bäring på kvalitetsutvecklingsarbetet. Förvaltningen vet inte om detta ska läsas som en sammanblandning av begreppen eller en missuppfattning, och föreslår därför att avsnittet om intern kontroll förtydligas.

Förändringar utifrån identifierade utvecklingsområden

Förvaltningen delar bedömningen att de utvecklingsområden som remissen pekar på är viktiga att prioritera för att kvalitetsarbetet ska vidareutvecklas. Framförallt ser förvaltningen positivt på att vikten av utvecklade analysmetoder och dialoger för resultat betonas. Struktur och systematik för resultatdialoger mellan olika organisatoriska nivåer är något som behöver förstärkas, och som förvaltningen gärna ser att stadsledningskontoret bidrar med råd och rekommendationer om.

Ett annat utvecklingsområde som lyfts fram i det reviderade programmet är omvärldsbevakning. Nämnder och styrelser ska ha former för att systematiskt jämföra de egna resultaten med likande verksamheter, för att hitta effektiva metoder att arbeta efter. Förvaltningen instämmer i att detta är viktigt, och föreslår därför att staden underlätta arbetet genom att delta mer aktivt i nationella satsningar. En möjlighet är SKL:s jämförelseprojekt Kommunens Kvalitet i Korthet, som pågått sedan år 2006, där närmare 250 av landets kommuner numera deltar. Staden skulle också kunna uppmuntra verksamheterna att redovisa sina fler resultat i kommun- och landstingsdatabasen, Kolada, för att på så vis underlätta jämförelser och hitta goda exempel, även utanför staden.

Även avsnittet ”Innovation och förnyelse” är nytt i det reviderade programmet. Ett utvecklingsområde som förvaltningen ser som mycket angeläget. Stadens innovationsstrategi är tänkt att utgöra en grund för arbetet. Innovation, nytänkande och verksamhetsutveckling framhålls som bärande delar i verksamheterna och samarbete med forskning som ett område som är viktigt för att utveckla kvaliteten.

Slutsats

Förvaltningen anser att det är bra att det reviderade programmet i huvudsak behåller och vidareutvecklar etablerade stadsgemensamma begrepp och processer. De utvecklingsområden som listas i remissen är angelägna och förslaget till reviderat program för kvalitetsarbete innebär ett tydligare fokus på dessa. Förvaltningen anser därför att det reviderade programmet kan utgöra ett stöd i stadsdelens utvecklingsarbete.

Bilaga

Remiss om reviderat förslag till kvalitetsutveckling.