

**Handläggare**  
Elin Olaisson  
Telefon: 08-508 25 129

**Till**  
Socialnämnden  
2016-11-22

## **Reviderat program för kvalitetsutveckling**

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### **Förvaltningens förslag till beslut**

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

Gillis Hammar  
Förvaltningschef

Peter Svensson  
T.f. administrativ chef

### **Sammanfattning**

Stadsledningskontoret föreslår en revidering av stadens program för kvalitetsutveckling. Programmet har fokus på resultat för medborgaren och understryker vikten av systematisk uppföljning och analys, delaktighet för medborgare och medarbetare samt att främja lärande och förnyelse.

Socialförvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till förslaget, men föreslår att programmet även tar upp väsentlighets- och riskanalyser samt att staden strävar efter att synpunkter och klagomål hanteras på likartat sätt i förvaltningar och bolag.

### **Bakgrund**

I budget 2016 beslutades att stadens Program för kvalitetsutveckling från 2012 skulle revideras. Stadsledningskontorets välfärdsutvecklingsavdelning har tagit fram det förslag som nu behandlas.

### **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med förvaltningens kvalitetsgrupp, där förvaltningens samtliga avdelningar finns representerade. Ärendet är behandlat i förvaltningsgruppen 2016-11-16 samt i funktionshinderrådet 2016-11-17.

### **Ärendet**

Stockholms stads program för kvalitetsutveckling ska bidra till att uppfylla stadens vision 2040, ett Stockholm för alla. Programmet ska fungera som en gemensam plattform för utvecklingen av kvalitetsarbetet i staden. Stadens service och tjänster ska ha god kvalitet och varje medarbetares handling ska styras utifrån vikt resultat den ska leda till för stockholmarna.

Staden använder budgetprocessen som den gemensamma basen för styrning och uppföljning av kvalitetsarbetet, som utgår från stadens styrsystem för integrerad ledning och styrning, ILS.

Verksamhetsplaner och verksamhetsuppföljning på nämnd- och enhetsnivå utgör en bas för att försäkra sig om en god kvalitet i verksamheten.

Programmet omfattar även verksamheter som drivs på entreprenad åt staden, vilket medför att det ska tas i beaktande vid utformning av förfrågningsunderlag vid upphandlingar.

Programmet lyfter särskilt upp följande områden som viktiga i kvalitetsarbetet:

- **Hantering av synpunkter och klagomål.** Varje nämnd/styrelse har ansvar för att följa upp synpunkter och klagomål från stockholmarna för att stärka medborgarperspektivet i verksamheten.
- **Övergripande uppföljning och granskning.** Resultat från exempelvis revisioner och inspektioner ska användas i utvecklingsarbetet.
- **Dialog med stockholmarna och brukarna** för att stockholmarna ska veta vad de kan förvänta sig av den

service och de tjänster staden levererar. Varje enhet måste arbeta aktivt med och hitta former för brukardialog.

- **Dialog med medarbetare om mål och resultat.** Nämnder och bolagsstyrelser ska ha former för dialog om mål och resultat och kvalitetssäkra dialogen genom hela organisationen, i syfte att öka medarbetarnas delaktighet och ta vara på medarbetarnas yrkeskunskap.
- **Internkontroll samt risk- och sårbarhetsanalys.** Varje nämnd ansvarar för att utforma och organisera den interna kontrollen för att säkra en effektiv förvaltning och undgå allvarliga fel.
- **Omvärldsbevakning för utveckling.** Nämnder och styrelser ska ha former för att systematiskt jämföra egna prestationer med liknande verksamheter, för att hitta effektiva metoder att arbeta efter.
- **Innovation och förnyelse.** Stadens medarbetare ska ges utrymme, incitament och verktyg för att omsätta goda idéer för verksamhetsförbättringar.

### **Förvaltningens synpunkter**

Socialförvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till förslaget om reviderat program för kvalitetsutveckling. Det är en styrka att programmet lyfter upp enheternas och medarbetarnas roll i utvecklingsarbetet och att områden som internkontroll och omvärldsbevakning tas upp.

När det gäller hantering av synpunkter och klagomål saknas ett gemensamt system för detta i staden. Om förvaltningar och bolag hanterar synpunkter på olika sätt ökar risken för att medborgare/brukare bemöts olika, beroende på vilken förvaltning/bolag de vänt sig till. Ett gemensamt system skulle underlätta jämförelser mellan stadens förvaltningar och bolag och därmed också främja utvecklingsarbetet. Socialförvaltningen föreslår därför att staden strävar efter att synpunkter och klagomål hanteras på likartat sätt i förvaltningar och bolag.

Förvaltningen ställer sig också frågande till varför inte väsentlighets- och riskanalyser (VoR) tas upp i programmet. I stadens anvisningar för internkontroll finns en tydlig koppling till VoR. Att då i kvalitetsprogrammet lyfta upp internkontroll tillsammans med risk- och sårbarhetsanalys (RSA), som är starkt kopplat till stadens trygg- och säkerhetsarbete, riskerar att skapa en sammanblandning av syftet med de två analysmetoderna.

### **Bilagor**

1. Tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret
2. Förslag till program för kvalitetsutveckling