

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08 508 11 818**Till**
Servicenämnden
2016-11-22

Revidering av program för kvalitetsutveckling

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Servicenämnden återoppar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Christer Edfeldt
Förvaltningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att ett reviderat program för kvalitetsutveckling ska fastställas. Förslaget omfattar utgångspunkter och gemensamma krav för kvalitetsarbetet inom staden, ansvarsfördelning för genomförandet samt uppgifter om stadens arbete med förnyelse och innovation med mera.

Förvaltningen stödjer förslaget till reviderat program för kvalitetsutveckling. Staden kan genom programmet och det integrerade ledningssystemet (ILS) förena styrning av verksamhet och ekonomi med kvalitetsarbete och brukarinflytande.

Därutöver framhåller förvaltningen att det kan övervägas hur programmet något tydligare kan anknyta till stadens visionsarbete. Vidare menar förvaltningen att det är viktigt att staden gör det tydligt för den enskilde medborgaren vad man kan förvänta sig av verksamheten och vilka rättigheter hon eller han har.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom staben. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2016-11-15.

Bakgrund

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att ett reviderat program för kvalitetsutveckling för Stockholms stad ska fastställas. Kommunstyrelsen har remitterat ärendet till servicenämnden för yttrande senast 2016-11-28. Remissen biläggs detta ärende (bilaga 1 och 2).

Remissen i sammanfattning

I förslaget framhålls att hela stadens organisation har uppdraget att arbeta i riktning mot stadens Vision 2040 - Ett Stockholm för alla. För att uppfylla visionen behöver alla verksamheter inom staden arbeta systematiskt och ha kunskaper om utvecklingen i den egna verksamheten och i omvärlden.

I centrum för varje medarbetares arbete står stadens invånare och deras rätt till en effektiv och god service. En mycket viktig uppgift för stadens chefer är att skapa förståelse för vad staden vill uppnå och förankra kvalitetsarbetets intentioner hos alla medarbetare.

Stadens program för kvalitetsutveckling ska säkerställa ett systematiskt arbetssätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter. Genom ett systematiskt kvalitetsarbete ska största möjliga nytta för stockholmarna skapas. Som viktiga delar i kvalitetsarbetet framhålls också nämndernas arbete med internkontroll samt risk-och sårbarhetsanalys.

Det är viktigt att stockholmarna vet vad de kan förvänta sig av tjänsterna som levereras av staden samt att det finns goda möjligheter till dialog med verksamheten om förväntningar, kvalitet och resultat. För att ge likvärdiga förutsättningar ska olika former för information och dialog med brukarna finans och utvecklas.

Kvalitetsarbetet ska prioriteras på alla ledningsnivåer. Medarbetarna har ett ansvar för kvalitetsarbete-och utveckling inom sina verksamhetsområden. Det är i sammanhanget viktigt att tillvarata professionernas kunnande och yrkesetik. Ett gott bemötande, professionalitet och respekt för individen är självklara förhållningssätt.

Omvärldsbevakning är en viktig del i stadens strategiska kvalitetsarbete och alla nämnder och bolagsstyrelser ska ha former för att systematiskt jämföra egna prestationer med andra liknande verksamheter. Innovation, nytänkande och verksamhetsutveckling ska vara bärande delar i verksamheterna för att staden ska kunna hålla hög kvalitet, nu och i framtiden. Stadens kvalitetsutmärkelse och förnyelsepris är viktiga evenemang för att främja kvalitetsarbete och nytänkande och goda exempel ska spridas och tillvaratas.

För styrning av kvalitetsarbetet kompletteras stadens vision och budget av kompletterande styrdokument i form av program, som är långsiktiga och stadsövergripande, och riktlinjer för verksamheterna. Kommunledningen har ansvar för styrning, ledning och utveckling av stadens kvalitetsarbete. Vidare ingår viss övergripande uppföljning och granskning såsom kvalitetsobservation, inspektion och revision. Respektive förvaltningschef har ansvaret för genomförandet av stadens program för kvalitetsutveckling i den egna verksamheten.

Programmet för kvalitetsutveckling omfattar även verksamheter som drivs på entreprenad åt staden. Utförandet av tjänsten styrs då genom ett avtal och av förfrågningsunderlaget ska det framgå vad som anses viktigt avseende kvalitet, hur verksamheten ska följas upp och utvecklas, rutiner för klagomålshantering med mera.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen stödjer förslaget till revidering av programmet för kvalitetsutveckling. Staden kan med utgångspunkt från programmet och stadens integrerade ledningssystem förena styrning av verksamhet och ekonomi med kvalitetsarbete och brukarinflytande.

I programmet framhålls att Stockholms stad i Vision 2040 är en stad för alla. Visionen tillför en långsiktig dimension i stadens arbete med kvalitetsutveckling och detta kan förtydligas ytterligare, exempelvis genom att knyta visionen till resonemang om stadens mål och insatser gällande förnyelse, samarbete med forskning och innovation.

Förvaltningen instämmer i att det är viktigt att stockholmarna vet vad de kan förvänta sig av den service och de tjänster som staden levererar. I många fall är det lämpligt och klargörande för brukaren att beskriva sådana utfästelser i termer av rättigheter. Detta är också i linje med stadens mål om att främja och skydda mänskliga

rättigheter då dessa tydligt utgör en grund för de lagar som styr rättigheter i stadens kärnverksamheter. Programmet kan gärna förtydligas avseende denna fråga.

Det är angeläget att det finns en förtroendefull dialog mellan medborgare/brukare och stadens verksamheter. För detta behöver verksamheterna använda flera former av information och dialog vilka anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar.

I programmet anges att arbetet med internkontroll samt risk-och sårbarhetsanalys är viktiga delar i det systematiska kvalitetsarbetet. Förvaltningen utgår från det här är nämndernas årliga väsentlighets- och riskanalys som åsyftas eftersom det är den som utgör grunden för nämndernas internkontrollplaner.

Av förslaget framgår att staden ska arbeta med kvalitetsobservation som en form av övergripande uppföljning. Denna metod har prövats framför allt inom äldreomsorgen och bedöms synliggöra kvalitativa aspekter av arbetet, det professionella kunnandet, samspelet med brukaren med mera på ett sätt som kan tas tillvara i utvecklingsarbete. Det vore positivt om staden kan utvidga arbetet med metoden till att gälla flera kärnverksamheter.

Slutligen vill förvaltningen framhålla att det är viktigt att kvalitet för stockholmarna kan säkerställas och utvecklas även med avseende på externa utförare och leverantörer, en fråga som berörs kortfattat i förslaget. Det är angeläget att staden kan stärka och vidareutveckla kompetensen som beställare, avtalsuppföljare, kontrollfunktion etc i förhållande till de olika förekommande driftsformerna.

Bilagor

Remiss från kommunstyrelsen:

1. Program för kvalitetsutveckling
2. Revidering av program för kvalitetsutveckling. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.