



**Socialtjänstförvaltningen**

KUNDORIENTERADE  
VERKSAMHETER

Handläggare: Anders Fall  
Tfn: 08-508 25 608

TJÄNSTEUTLÅTANDE SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN  
2004-01-26 2004-02-17

DNR

Till  
Socialtjänstnämnden

**Remissvar på Stadsledningskontorets ärende "Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004"**

**Förslag till beslut**

1. Socialtjänstnämnden godkänner detta tjänsteutlåtande som yttrande över ärendet "Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. 2004".
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Dag Helin

Eva Sandberg

**Sammanfattning**

Förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att det är angeläget att det sker en utveckling av samspelet mellan kvalitetsstrategin och det Integrerade ledningssystemet (ILS) så att det blir en tydligare koppling mellan ekonomi och verksamhet.

Förvaltningen är positiv till att som föreslås, en mer samlad analys görs av de olika uppföljningar som genomförs, dels av enheterna och nämnderna, dels av stadsdelskontoret, revisorer, USK etc.

Förvaltningen delar uppfattningen att kvalitetsutmärkelsen fyller en viktig funktion. De verksamheter som deltar kan bli goda exempel för andra att inspireras av.

### **Sammanfattning av stadsledningskontorets ärende**

Stadsledningskontoret betonar att stadens kvalitetsstrategi och arbetet med det Integrerade ledningssystemet (ILS) har skapat en god grund för ett strukturerat kvalitetsarbete. Kvalitetsstrategin lägger grunden för ett systematiskt arbete som ger tydlighet för brukare/medborgare och medarbetare om verksamhetens mål och resultat.

Stadens olika verksamheter har tagit fram åtaganden, beskrivit arbetssätt, följt upp verksamheten, arbetat med klagomålshantering och i förekommande fall utarbetat kvalitetsgarantier.

Stadens målsättning är att alla nämnder/styrelser ska klara de prioriterade verksamheterna trots de stramare ekonomiska förutsättningar som gäller. Det förutsätter ett strukturerat kvalitetsarbete och att sambandet mellan kvalitet och resultat tydliggörs.

Vidare menar man att det är av stor vikt att det sker en utveckling av samspelet mellan kvalitetsstrategin och ILS, så att det blir en tydligare koppling mellan ekonomi och verksamhet.

Den goda arbetsplatsen skapar de goda resultaten. Det kräver ett bra ledarskap som synliggör, utvecklar och stödjer medarbetarnas kompetens. Det krävs också av medarbetarna att de tar sitt ansvar och deltar i arbetet med att utveckla arbetsorganisationen.

Uppföljning kommer att ha en central roll för det fortsatta utvecklingsarbetet. Att finna former för en fördjupad och mer integrerad uppföljning ska prioriteras.

Som tidigare kommer kvalitetsutmärkelsen att finnas kvar. Att hitta goda exempel och kunna lära av varandra, är en framgångsrik väg för utveckling. De enheter som arbetar strukturerat med sin verksamhet och som visar goda exempel på redovisning av resultat, ledarskap, engagerade medarbetare och en levande brukardialog, ges möjlighet att delta i kvalitetsutmärkelsen. Finansavdelningen kommer att ta fram ett nytt underlag för bedömning av dessa områden.

På enhetsnivå kommer som tidigare pris att delas ut i klasserna för skola, äldreomsorg, övrig vård- och omsorg samt övrig verksamhet. På enhetsnivå finns grunden för stadens verksamheter och det är där mötet med medborgaren sker. Däremot anser stadsledningskontoret att man ska slopa utmärkelsen på avdelningsnivå.

### **Förvaltningens synpunkter**

Socialtjänstnämnden arbetar utifrån riktlinjerna i stadens integrerade system för styrning och uppföljning av stadens verksamheter. Generella åtaganden har fastställts

utifrån kommunfullmäktiges mål och prioriterade inriktningar. Miljöarbetet är integrerat med ledningssystemet.

Det innebär att socialtjänstförvaltningens samtliga enheter har tydliga åtaganden utifrån stadens övergripande inriktningsmål, stadens prioriterade inriktningar samt socialtjänstförvaltningens verksamhetsspecifika inriktningsmål och generella åtaganden. De verksamheter som vänder sig direkt till brukarna har utvecklat sina åtaganden till kvalitetsgarantier.

Förvaltningen delar uppfattningen att kvalitet och ekonomi intimt hör samman. Som påpekas i remissen är det därför angeläget att det sker en utveckling av samspelet mellan kvalitetsstrategin och ILS, så att det blir en tydligare koppling mellan ekonomi och verksamhet. Det som utlovas i åtaganden och kvalitetsgarantier ska vara möjligt att genomföra utifrån de ekonomiska ramar som finns.

Förvaltningen är positiv till att som föreslås i ärendet, en mer samlad analys görs av de olika uppföljningar, som genomförs dels av enheterna och nämnderna, dels av stadsdelskontoret, revisorer, USK etc. Att finansavdelningen avser att vidareutveckla formerna för samordning av dessa olika uppföljningar och analyser är positivt.

Inom socialtjänstförvaltningen kommer inom ramen för ILS från 2004, en fördjupad uppföljning av att ske genom att interna kontrakt/överenskommelser upprättas mellan förvaltningsledning och enhetschefer. I de interna kontrakten anges uppdrag, prestationer, åtaganden, arbetssätt, hur uppföljning av de enhetsspecifika åtagandena ska gå till samt vilka tillgängliga resurser som finns för uppdraget.

Kvalitetsutmärkelsen föreslås finnas kvar i nuvarande tappning, med undantag för att kategorin förvaltning försvinner, med motivering att det som utgör grunden för stadens verksamhet är nämndernas olika enheter. Förvaltningen delar uppfattningen att kvalitetsutmärkelsen fyller en viktig funktion. De verksamheter som deltar kan bli goda exempel för andra att inspireras av.

Under de senaste åren har några enheter inom förvaltningen deltagit i kvalitetsutmärkelsen. Oavsett att man inte vunnit något pris, har deltagandet upplevts som positivt. Man har på ett grundligt sätt fått sin verksamhet genomlyst och via examinatorerna fått feedback, vilket bidragit till att olika förbättringsförslag att arbeta vidare med har aktualiserats.

Sammanfattningsvis ställer sig förvaltningen positiv till den fortsatta inriktning av stadens kvalitetsstrategi som beskrivs i ärendet "Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse".