

Kvalitetsutmärkelsen 2007

Stockholms stads modell för verksamhetsutveckling utgår från Stockholms stads kvalitetsstrategi. Strategin är enheternas redskap för att systematiskt förbättra verksamheten. Strategins viktigaste styrkor är dess förmåga att skapa helhetssyn och att fokusera ledarskapets avgörande roll och vikten av alla medarbetares medverkan.

Att ange åtaganden och arbeta systematiskt samt ställa frågor som leder till insikt om hur den egna verksamheten fungerar gör att enheten kan uppvisa hur den åstadkommer resultat. När verksamheten blir medveten om hur den gör går det också att förbättra vad som görs.

Nedan följer den anvisning som ligger till grund för deltagande i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2007.

Anvisning för enhetsbidrag till kvalitetsutmärkelsen 2007

Ange

- Enhetens namn
- Enhetschefens namn
- Direkttelefonnummer till enheten och enhetschefen
- E-postadress till enheten och till enhetschefen
- Postadress och besöksadress

Informations tillfällen för intresserade enheter ges:

fredagen den 2 februari kl 9-ca 11.00

måndagen den 5 februari kl 13-ca 15.00

fredagen den 9 februari kl 9-ca 11.00

tisdagen den 13 februari kl 13-ca 15.00

Lokal: Bolindersplan 1, Kungsholmen

Ingen förhandsanmälan behövs.

Sista inlämningsdag för nominerade bidrag är fredagen den 23 mars 2007.

Bidragen skickas till xxxxxxxxxxxxxx senast den 23 mars 2007

Bidragen ska skickas både med e-post och i pappersformat till:

xx

xxxxxxxxxxxxx, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Inledning

Inledningen ska ge en överskådlig bild av verksamheten. I inledningen ska grundläggande begrepp och förutsättningar anges så att det bildar en bra grund för enhetens vidare beskrivning. Den inledande översikten ska vara kortfattad, högst några sidor är att rekommendera av totalt 25 för hela dokumentet.

Enheten ska under respektive punkt nedan ta upp det som är viktigast att beskriva. Samtliga punkter som är relevanta bör beaktas. Är de inte relevanta för verksamheten, ange varför och gå vidare till nästa punkt.

- Beskriv ert uppdrag och de tjänster ni tillhandahåller.
- Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet.
- Beskriv era brukare/kunder, deras behov, önskemål och förväntningar.
- Ange ungefärligt antal brukare/kunder.
- Beskriv er organisations- och ledningsstruktur.
- Beskriv enhetens medarbetare. (Antal, kategorier, utbildningsnivå, sjukfrånvaro).
- Vilken är er vision och värdegrund?
- Vilka är era styrkor, svagheter, hot och möjligheter?

De begrepp som används i frågeställningarna nedan baseras på Stockholms stads strategi för kvalitetsutveckling. I de fall verksamheten är upphandlad eller pengfinansierad används ibland andra begrepp för det interna kvalitetsarbetet. I dessa fall får enheten omtolka de egna begreppen till Stockholms stads begrepp.

Ledning

1. Beskriv hur du som ledare tillsammans med dina medarbetare arbetar för att skapa och förstärka brukar/kunddialogen.
2. Beskriv hur du som ledare skapar en arbetsplats som ger en stimulerande arbetsmiljö, där medarbetarnas kompetens, idéer, engagemang och delaktighet tas tillvara och utvecklas.
3. Beskriv i ett helhetsperspektiv hur du som ledare tillsammans med dina medarbetare utvecklar och använder vision och värdegrund.

Enhetens åtaganden

4. Ange enhetens åtaganden för året.
5. Beskriv hur ni identifierar vad som är avgörande för resultatet av ert arbete under året.
6. Beskriv hur ni arbetar när ni tar fram era åtaganden.

Arbetssätt

7. Beskriv hur ni arbetar för att säkerställa att varje åtagande uppfylls.
8. Beskriv hur ni arbetar för att undvika situationer som kan innebära risker för brukarnas eller medarbetarnas säkerhet och hur ni säkerställer att känslig information inte sprids till obehöriga.

Resursanvändning

9. Beskriv hur ni arbetar för att använda verksamhetens resurser så effektivt som möjligt.
10. Beskriv hur ni utvecklar enhetens samlade kompetens för att kunna uppfylla era åtaganden.

Uppföljning

11. Beskriv hur ni som ett led i det vardagliga arbetet följer upp och hanterar uppkomna kriser, begångna misstag eller allvarliga fel i arbetet.
12. Beskriv vad ni följer upp och hur ni följer upp verksamheten med ett längre perspektiv

Resultat

13. Redovisa resultaten från de mätningar och uppföljningar ni gjort, kommentera måluppfyllelsen och trenderna.
14. Redovisa resultaten från brukar-/kunddialogen, kommentera brukarnöjdheten och trenderna.
15. Redovisa det prognostiserade budgetutfallet i förhållande till budgeten för verksamheten innevarande år samt utfall för de två senaste åren.

Utveckling

16. Beskriv hur ni tar hänsyn till mätningar och uppföljningar för att förbättra åtaganden och arbetsätt.
17. Beskriv hur ni tar hänsyn till olika brukares behov i syfte att utveckla verksamheten.
18. Beskriv vilka rutiner ni har för att hitta de delar i verksamheten som behöver förbättras.

Dokument som verksamheten ska uppvisa för examinatorer vid platsbesök

- Enhetens verksamhetsplan, kvalitetsgaranti med klagomålshantering 2007.
- Enhetens verksamhetsberättelse 2006.
- Arbetsplatsträffar, mötesprotokoll.
- Brukardialog, dokumentation.