



Handläggare: Richard Hultman
Telefon: 08-508 03 371

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Svar på remiss om program för kvalitetsutveckling

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lämnar svar på remissen i enlighet med tjänsteutlåtandet.

Maria Häggblom

Christina Heglert

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Sammanfattning

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har fått ett förslag till program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad på remiss. Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till förslaget men anser att det finns vissa förtydliganden som behöver göras och att vissa begrepp behöver vidareutvecklas.

Ärendet

Enligt budget 2011-2013 har stadsledningskontoret givits i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse. Detta ärende kommer att ersätta de tidigare antagna ärendena "Förslag till strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad" (1999:69 RI, dnr 271/99) och "Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004" (dnr. 306-3951/2003).

I ärendet framgår bland annat att stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan 1999 och nu är integrerat med det integrerade styrsystemet, ILS, och följer helt dess målstruktur. Genom Vision 2030 har staden tydliggjort de långsiktiga



ambitionerna, -en stad i världsklass, där kvalitetsarbetet är en bärande del i stadens vision.

Vidare framgår att kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshanteringen är viktig för relationen med brukarna och invånarna. I ärendet anges också att arbetet med att formulera åtaganden som tydligt visar förväntat resultat behöver utvecklas inom många verksamheter.

Förslaget till program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad återfinns i sin helhet i bilagan till detta ärende.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av strategiska staben.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen har tagit del av stadsledningskontorets förslag till program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad. Förvaltningen ställer sig positiv till det övergripande syftet att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt, för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter. Detta syfte ligger ju också helt i linje med tidigare kvalitetsstrategier.

Förvaltningen anser dock att programmet skulle tjäna på att förtydligas på vissa punkter.

I programmet poängteras, vid flera tillfällen, att stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i ILS. Förvaltningen har sedan länge arbetat utifrån förutsättningen att kvalitetsstrategin och ILS närmast är synonyma; Genom att planera, följa upp och analysera våra verksamheter med hjälp av ILS-begreppen erhåller vi kvalitetsutveckling i verksamheterna. Förvaltningen ställer sig alltså frågande till om det finns någon skillnad mellan programmet för kvalitetsutveckling och ILS? Att göra skillnad mellan dessa två system vore olyckligt eftersom det tenderar att göra kvalitetsfrågor till en fråga som är skiljd från den verksamhetsutveckling som sker i det dagliga arbetet, genom den styrning, ledning och dialog mellan ledning, medarbetar och brukare som pågår dagligen.

Vidare anser förvaltningen att den begreppsapparat som används i stadens styrdokument, och som i ärendet refereras till som målstrukturen i ILS, behöver förtydligas. Det är bra att det finns frihetsgrader i systemet, samtidigt är alla

Svar på remiss om program för kvalitetsutveckling

Box 4066, 163 04 Spånga. Fagerstagatan 15
Telefon 508 03 000
richard.hultman@stockholm.se



berörda betjänta av tydliga begreppsdefinitioner som visar hur begreppen ska användas, när, och av vem. Till exempel bör de tidsaspekter som finns angivna för respektive målbegrepp, bättre korrelera med målformuleringen, för att göra målformuleringen trovärdig. Dessa målformuleringar kan också utvecklas med avseende på att uttrycka det önskvärda resultatet i enlighet med stadens ambition att skapa tydligare resultat för medborgarna.

Vidare bör begreppen kommunfullmäktiges indikatorer och kommunfullmäktiges obligatoriska nämndindikatorer förtydligas. Även syftet med att ha de båda begreppen bör utredas. Det är förvaltningens uppfattning att indikatorer, som ju både indikerar en utveckling och fungerar styrande, liksom andra styrsignaler, ska användas med stor måttfullhet. Endast då finns möjligheten att uppnå syftet med styrsignaler, att styra och prioritera.

Begreppet aktivitet är komplicerat då det kan anses ligga nära begreppet arbets sätt som sedan länge är ett etablerat begrepp på enhetsnivå. Hur dessa begrepp ska användas parallellt, om det ens är nödvändigt, behöver också förtydligas.

Avslutningsvis konstaterar förvaltningen att begreppet kvalitetsgarantier har använts länge av staden som ett kommunikativt verktyg gentemot brukarna. Förvaltningen anser att det vore önskvärt att precisera vilka brukargrupper som kan förvänta sig dessa, endast externa brukare eller brukare även inom den egna organisationen/förvaltningen? Vidare bör det specificeras om kvalitetsgarantierna ska antas av nämnden och vilken juridisk status de utfästelser som görs i sådana fall får.

Bilagor

Stadsledningskontorets skrivelse: Program för kvalitetsutveckling.