

Kvalitetsutmärkelsens utvärderingsfrågor

De begrepp som används i frågeställningarna nedan baseras på Stockholms stads strategi för kvalitetsutveckling.

A. Ledarskap

Beskriv hur du som ledare utövar ditt ledarskap

1. Beskriv hur du tar fram värderingar och visioner.
2. Beskriv hur du skapar en arbetsplats som erbjuder en god och stimulerade arbetsmiljö där medarbetarnas kompetens, mångfald och idéer tas tillvara.
3. Beskriv hur du skapar och förstärker brukardialogen i syfte att utvärdera och utveckla verksamheten.

B. Åtaganden

4. Ange enhetens åtaganden.

C. Arbetssätt

5. Beskriv kortfattat de arbetssätt som säkerställer att varje åtagande uppfylls.

D. Resursanvändning

6. Beskriv er resursanvändning, kopplat till respektive åtagande och arbetssätt.

E. Uppföljning

7. Beskriv hur ni följer upp era åtaganden.

F. Resultat

Här redovisas resultat avseende kvalitet och ekonomi. Om ni i er analys ser trender och tendenser av era resultat, redovisa dessa i samband med svaren på följande frågor.

8. Redovisa vilka resultat som enheten fått av de uppföljningar ni redovisade i fråga 7.
9. Redovisa de resultat som framkommit i era brukarundersökningar, till exempel via fokusgrupper, enkäter, dokumenterade dagliga kontakter med mera.
10. Redovisa det prognostiserade budgetutfallet i förhållande till budget för enheten år 2005 samt utfall för 2003 och 2004.

G. Utveckling

Här avses genomförda utvecklingsinsatser som grundar sig på analys av resultaten från de uppföljningar som enheten genomfört.

11. Ange hur åtaganden och arbetssätt har utvecklats jämfört med tidigare. Beskriv hur era analyser visat på behov av att utveckla åtaganden, arbetssätt och resursanvändning.
12. Ange vilka åtgärder som vidtagits utifrån brukarundersökningarna.
13. Ange hur era analyser visat på behov av att utveckla medarbetarnas kompetens. Redovisa också vilken kompetensutveckling ni planerar att genomföra.

H. Platsbesöksfrågor

Följande platsbesöksfrågor kommer att diskuteras i samband med platsbesöken och behöver inte besvaras i det skriftliga utvärderingsunderlaget.

Om Brukarna:

Här ska ni berätta hur ni gör för att ge brukarna inflytande över verksamheten. Olika former för brukarsamverkan och forum för dialog ska lyftas fram.

14. Hur gör ni för att ge brukarna inflytande när ni planerar verksamheten?
15. Hur gör ni för att ge brukarna inflytande när ni utvärderar verksamheten?

Om medarbetarna:

Här ska olika samarbetsformer, ansvarsfördelning och delegation lyftas fram.

16. Hur uppmuntras medarbetarnas idéer om utveckling av verksamheten?
17. Hur har medarbetarna deltagit i arbetet med att ta fram enhetens åtaganden och arbetssätt?
18. Hur har medarbetarna tagit del av resultat och budgetutfall?

I samband med platsbesöket kommer vi också att titta närmare på följande dokument:

- Verksamhetsplan
- Kvalitetsgarantier
- Verksamhetsberättelse
- Dokumentation av arbetssätt