



Handläggare: Yvonne Zellman  
Telefon: 508 28 482

Till  
idrottsnämnden

## **Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad**

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Som svar på remissen återopas idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Olof Öhman  
Förvaltningschef

### **Sammanfattning**

Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag till program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad. Förslaget utgår från tidigare styrdokument för stadens kvalitetsarbete som kommunfullmäktige respektive kommunstyrelsen antagit. Genom programmet ska staden ytterligare säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter. I programmet framhålls att ansvaret att bygga upp och utveckla verksamhets-specifika metoder för kvalitetsutveckling ligger på nämnder, styrelser och enheter. Vissa kommungemensamma krav anges dock. Programmet ska även omfatta verksamheter som drivs på entreprenad åt staden.



Förvaltningen anser att programförslaget ger en bra sammanfattning av de styrdokument som utvecklats tidigare. Programmet ger en tydlig och enhetlig struktur för stadens fortsatta kvalitetsarbete. Det är värdefullt att det nu tydligt framgår att varje nämnd avgör vilka metoder för kvalitetsutveckling som ska användas, utifrån den egna verksamhetens behov.

## **Bakgrund**

Kommunstyrelsen fick i budget 2011 i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelsen. Det av stadsledningskontoret framarbetade förslaget till program för kvalitetsutveckling i Stockholm stad bygger vidare på och sammanfattar två tidigare ärenden om stadens kvalitetsarbete: "Förslag till strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad" (utl. 1999:69) och "Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004" (dnr 306-3951/2003).

## **Ärendets beredning**

Kommunstyrelsen har för yttrande senast den 30 november 2011 till samtliga nämnder och styrelser remitterat ett av stadsledningskontoret utarbetat förslag till program för stadens kvalitetsutveckling. Inom förvaltningen har ärendet beretts av avdelningen för verksamhetsstöd.

## **Remissen**

Det föreslagna programmet syftar till att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter. Utvecklingen av stadens kvalitetsarbete syftar till att nå målen om att kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras, nöjda brukare av den kommunalt finansierade servicen samt arbetstillfredsställelse bland stadens anställda. Utmaningen är, enligt förslaget, att skapa en resultatkultur där varje medarbetares handling styrs utifrån vilket resultat den ska leda till för stockholmarna.

Stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i stadens styrsystem, ILS (integrerad ledning och uppföljning av stadens ekonomi och verksamhet). Budgetprocessen är den gemensamma basen för styrning och uppföljning av kvalitetsarbetet. Sedan de två styrdokument om stadens kvalitetsarbete som refereras till ovan antogs har ytterligare ett steg tagits i utvecklingen av stadens kvalitetssystem; inför budget 2011 infördes redovisning av förväntat resultat i ILS.

I programmet framhålls att ansvaret att bygga upp och utveckla verksamhetspecifika metoder för kvalitetsutveckling ligger på nämnder, styrelser och enheter. Visserligen anges dock:

- Stadens nämnder och styrelser arbetar efter strukturen i programmet för kvalitetsutveckling.
- Stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i ILS.
- Nämnderna formulerar egna mål som stödjer kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet samt formulerar vilka resultat som förväntas nå under året för respektive nämndmål.
- Enheterna konkretiserar nämndens mål genom att formulera egna åtaganden och förväntat resultat. Enheterna redovisar arbetssätt som säkerställer ett effektivt utnyttjande och säkrar kvaliteten i tjänsterna. Enheterna utformar kvalitetsgarantier som beskriver vad varje enhet åtar sig gentemot stockholmarna.

Vidare betonas vikten av uppföljning och analys av resultat, något som ger verksamheterna viktig styrinformation för det fortsatta arbetet med att utveckla kvaliteten. Detsamma gäller kravet på en systematisk hantering av inkomna synpunkter och klagomål, vilket ska användas i det dagliga utvecklingsarbetet. Varje nämnd/-styrelse har även ett ansvar att finna former för att visa upp goda exempel och för att aktivt söka och lära av goda exempel i andra verksamheter.

Program för kvalitetsutveckling ska även omfatta verksamheter som drivs på entreprenad åt staden. Det är avtalet mellan utföraren och staden som är det grundläggande styrdokumentet för verksamheten. Verksamhetens kvalitet måste regleras i detta dokument och av förfrågningsunderlaget ska framgå vad som anses viktigt med avseende på kvalitet och kvalitetsutveckling, hur innehållet i verksamheten ska följas upp, att rutiner för klagomålshantering ska finnas och vilka faktorer som särskilt ska redovisas för att de bedöms ha en avgörande betydelse för kvaliteten.

Stadsledningskontorets förslag till program för kvalitetsutveckling *bifogas* i sin helhet.

### **Förvaltningens synpunkter**

Idrottsförvaltningen ser förslaget till program för kvalitetsutveckling för Stockholms stad som en bra sammanfattning av och komplement till de styrdokument som utvecklats tidigare, kvalitetsstrategin från 1999 och den fortsatta inriktningen av stadens kvalitetsarbete från 2004. Till detta kan även läggas kommunfullmäktiges beslut 2005 om ett utvecklat och förenklat ILS (utl. 2005:161) samt att stadens nämnder och styrelser sedan några år arbetar i det webbaserade verktyget ILS-webb, som strukturerar och underlättar budgetprocessen samt uppföljning och analys av verksamheternas resultat.



Det nu föreliggande programförslaget skapar en tydlig och enhetlig struktur för stadens fortsatta kvalitetsarbete. Grundläggande begrepp som inriktningsmål, mål för verksamhetsområdet, åtaganden, kvalitetsgarantier, dialog osv. ligger kvar och har kompletterats med förväntat resultat. Förvaltningen anser det värdefullt att det nu tydligt framgår att varje nämnd avgör vilka metoder för kvalitetsutveckling som ska användas, utifrån den egna verksamhetens behov.

---

## **Bilaga**

Program för kvalitetsutveckling för Stockholms stad.