



info

ANVISNING FÖR DELTAGARE I STOCKHOLMS STADS KVALITETSUTMÄRKELSE 2013

Kvalitetsutmärkelsen är en stimulans och uppmuntran i arbetet med kvalitetsutveckling. Den ger samtidigt staden möjlighet att lyfta fram goda förebilder.

Att delta i Stockholms stads Kvalitetsutmärkelse innebär för de flesta verksamheter ett stort steg framåt i arbetet med att utveckla verksamheten, oavsett hur långt man kommit i sitt utvecklingsarbete. Alla kommunalt och enskilt drivna verksamheter som finansieras av staden är välkomna att delta i Kvalitetsutmärkelsen.

De verksamheter som vill delta ska svara på frågorna i dessa anvisningar. Med det inskickade bidraget som grund genomför stadens examinatorer en utvärdering och bedömning. Anvisningarna har sin utgångspunkt i *Program för kvalitetsutveckling*. Syftet med programmet är att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av de verksamheter som staden finansierar. Genom ett systematiskt kvalitetsarbete, med givna resurser, ska största möjliga nytta åstadkommas för stockholmarna. Programmet är integrerat med stadens styrsystem, ILS och för verksamheter som drivs i kommunal regi finns möjlighet att skriva sitt tävlingsbidrag direkt i ILS-webben.

Deltagandet i Kvalitetsutmärkelsen har väsentligt ökat de senaste åren. Det är mycket glädjande att det är så många, som vill ta chansen att få en genomlysning av sin verksamhet. Syftet med Kvalitetsutmärkelsen är att åstadkomma en ständig utveckling. Därför kommer alla enheter få en återkoppling från ett examinatorslag. De kommer också att uppmärksammas på www.stockholm.se, omnämnas i den årliga kvalitetsboken och få ett diplom för sitt engagemang för kvalitetsutveckling.



Respektive nämnd/styrelse ska godkänna att en enhet deltar. Berörd förvaltning/bolag ska skicka in protokoll från nämndmöte/styrelsemöte senast den 30 juni. Protokollet skickas till kvalitetsutmarkelsen@stockholm.se

Informationsmöten

Utöver informationen i dessa anvisningar anordnas informationsmöten där alla intresserade får veta hur det går till att delta i Stockholms stads Kvalitetsutmärkelse 2013. Att gå på något av dessa rekommenderas, då man också får en ökad förståelse för frågorna som ska besvaras.

Informationsmötena hålls på Hantverkargatan 3 D. Lokalen heter Glasbruket och mötena äger rum:

onsdagen	6/2	kl. 9-11
tisdagen	12/2	kl. 14-16
tisdagen	19/2	kl. 9-11
onsdagen	20/2	kl. 14-16

Ingen förhandsanmälan behövs.

Ansökningsdag

Tävlingsbidragen skickas senast den **20 maj** till kvalitetsutmarkelsen@stockholm.se

För att vi ska kunna planera och göra en bedömning av hur många examinatorer som behövs, är vi tacksamma om enheter meddelar oss senast den **22 mars** om de avser att delta i kvalitetsutmärkelsen. Denna anmälan är inte bindande.

Anmälan om deltagande skickas till kvalitetsutmarkelsen@stockholm.se

Frågor angående dessa anvisningar kan ställas till:
anneli.agren.ekholm@stockholm.se telefon 508 29 417
anna.saldeen@stockholm.se telefon 508 29 087
ingalill.elwin@stockholm.se telefon 508 29 573

Vem kan delta?

Alla verksamheter som finansieras av Stockholms stad kan delta. I de verksamheter där staden köper enstaka platser gäller att minst 51 procent av verksamhetens platser ska vara belagda av Stockholms stad. Deltagande friskolor ska ha minst 51 procent av eleverna från Stockholm stad.

De verksamheter som deltar ska prognostisera en budget i balans innevarande år. Enheter som har vunnit kan ej delta de närmaste två åren efter att de har erhållit Kvalitetsutmärkelsen.

Tävlingsklasser

De verksamheter som deltar i Kvalitetsutmärkelsen bedöms i olika klasser enligt följande:

- Förskola
- Skola
- Äldreomsorg
- Annan vård och omsorg, såsom socialtjänst, socialpsykiatri, omsorg om personer med funktionsnedsättning med mera
- Andra verksamheter, såsom administrativa verksamheter, myndighetsutövning, stadens bolag, tekniska verksamheter med mera.

Förskola, skola och äldreomsorg har egna klasser på grund av att de är de största verksamheterna i staden både vad det gäller budget och personal.

Prisutdelningsceremoni

En högtidlig prisutdelningsceremoni hålls i Stadshuset under eftermiddagen den 26 november 2013. I samband med prisutdelningen kommer ett öppet hus i Stadshuset anordnas för stadens och de tävlande enheternas medarbetare med föredrag, seminarier och utställning av de verksamheter som medverkar i utmärkelsen 2013. Efter prisutdelningsceremonin inbjuds till mingel och mat. Då antalet platser är begränsat, så kommer biljetter att fördelas procentuellt efter hur många medarbetare respektive tävlande verksamhet har.

Vinnarna av Kvalitetsutmärkelsen får, förutom ära och uppmärksamhet, ett diplom och en prischeck som kan användas till att utveckla verksamheten vidare. Hedersomnämnan kan komma att delas ut. Syftet med hedersomnämnan är att premiera något som staden tycker är särskilt viktigt att lyfta fram. Det är således inget andrapris.

Frågor till deltagare i Kvalitetsutmärkelsen 2013

Totalt får bidraget bestå av max 85.000 tecken, exklusive blanksteg.

Administrativa uppgifter

- Verksamhetens namn
- Verksamhetens chefs namn
- Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen
- E-postadress till verksamheten och till chefen
- Postadress och besöksadress
- Antal anställda den 20 maj 2013

Inledning

Inledningen bidrar till att ge en helhetsbild av verksamheten och ökar examinatorns förståelse för verksamhetens syfte. Grundläggande förutsättningar och begrepp ska beskrivas. Denna del bör vara kortfattad och innehålla följande punkter.

- Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver
- Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet
- Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för
- Ange ungefärligt antal brukare/kunder
- Beskriv er organisations- och ledningsstruktur
- Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)

Brukare/kunder

1. Redogör för hur ni skapar och förstärker en kultur där brukarna/kunderna är i centrum, till exempel hur ni arbetar med bemötandefrågor.
2. Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Det kan till exempel handla om hur ni fångar upp och hanterar brukarnas/kundernas förväntningar, synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag.
3. Ge något/några konkreta exempel på hur brukarnas/kundernas synpunkter, klagomål och förbättringsförslag påverkat utvecklingen av er verksamhet.
4. Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.

Chef- och ledarskap

5. Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen.
6. Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.

Medarbetare

Dessa frågor är till stor del sådana som du som chef bör svara på, men gärna i dialog med dina medarbetare. De handlar om hur du på olika sätt skapar förutsättningar för alla medarbetare att vara delaktiga i verksamhetens utveckling.

7. Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål/åtaganden.
8. Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen.
9. Beskriv hur du säkerställer att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat.
10. Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten.
11. Beskriv hur ni uppmärksammar och belönar goda insatser av medarbetare.
12. Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.

Värdegrund

Stockholms stad har en vision om en stad i världsklass. Denna vision kan alla verksamheter, som finansieras av staden, bidra till att förverkliga. Vårt arbete idag sätter avtryck i framtidens verksamhet och möjliggör att vi kan bli en stad i världsklass.

13. Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har för er verksamhet. Beskriv också hur den/de togs fram och förankrades i organisationen.
14. Beskriv hur er värdegrund görs känd hos era brukare/kunder.

Resultat och analys

15. Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar av era åtaganden/mål och förväntat resultat visar. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.
16. Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se. (Det krävs inga detaljerade siffror)

Från åtaganden/mål till uppföljning

17. Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram årets åtaganden/mål.
18. Beskriv era åtaganden/mål. Under varje åtagande/mål ska ni beskriva förväntat resultat (vad är det ni vill uppnå?), arbetssätt (hur arbetar ni för att nå resultatet?) och hur avser ni att följa upp (hur tar ni reda på att ni nått förväntat resultat?). Om ni har många åtaganden (8 eller fler) räcker det med att ni för ca 5 av dessa redogör för förväntat resultat, arbetssätt och hur ni avser att följa upp dem. Fokusera då på de åtaganden som avser er kärnverksamhet. Däremot ska alla åtaganden finnas omnämnda.
19. Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut.

Resursanvändning

20. Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon.

Utveckling

21. Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser.
22. Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot. Beskriv hur ni använder denna kunskap för att utveckla verksamheten.
23. Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.

Platsbesök

Platsbesök är en del i utvärderingen och syftar till att fördjupa och nyansera bilden av verksamhetens kvalitetsarbete. Vid platsbesöket kommer därför examinatorerna att ställa frågor till verksamhetens chef och medarbetare. Det finns en lagledare i varje examinatorgrupp. Lagledaren hör av sig till respektive enhet i god tid och bestämmer tid för platsbesök, samt kommer överens om vilka som bör närvara. Lagledaren informerar vidare om hur platsbesöket går till samt upplyser om det är några övriga dokument de vill ta del av utöver de nedan angivna.

Dokument som ska finnas tillgängliga för examinatorerna vid platsbesöket,

- Verksamhetsplan eller motsvarande 2013
- Årsredovisning/verksamhetsberättelse eller motsvarande 2012
- Verksamhetens eventuella kvalitetsgaranti
- Rutiner för klagomålshantering
- Dokumentation av brukardialog/enkät
- Dokumentation av medarbetarenkät
- Eventuellt kan även annan dokumentation efterfrågas

Återföringsbesök

Efter det att kvalitetsutmärkelsen delats ut den 26 november kommer varje deltagande enhet att få ett återföringsbesök av examinatorslaget. Syftet med denna återföring är att ge enheten en återkoppling på verksamhetens starka sidor men framförallt lyfta fram de möjligheter till utveckling som examinatorslaget sett finns i verksamheten. Efter återföringsbesöket ska enheten känna att de har fått ett underlag till att kunna göra en egen handlingsplan för utveckling och förbättring av verksamheten.

Frågor

Om ni har några frågor eller om något är oklart tveka inte att höra av er till oss. Se kontaktuppgifter sid 2.

Bilagor:

Bilaga 1 Ordlista

Bilaga 2 Checklista för kvalitetsarbete. (Checklistan klargör sambanden mellan verksamhetens alla delar i kvalitetssystemet. Checklistan kan ses som ett stöd, men ska inte skickas in.)