

**Handläggare**  
Ingalill Elwin  
Telefon: 08 50829573**Till**  
Kommunstyrelsen

## Revidering av Program för kvalitetsutveckling

### Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

Stadsledningskontorets förslag till revidering av program för kvalitetsutveckling, bilaga1, godkänns

Lars Rådh  
StadsdirektörAnders Carstorp  
Biträdande stadsdirektör

### Sammanfattning

I detta ärende beskrivs inriktningen och de gemensamma ramar som ska gälla för stadens kvalitetsarbete.

Stockholm stad har genom Vision 2040 tydliggjort stadens långsiktiga inriktning och ambition – En stad för alla.

Att arbeta med ständig kvalitetsutveckling är en förutsättning för att nå visionen.

Programmet tar sin utgångspunkt i krav på systematik och struktur vilket ger förutsättningar för en målmedveten styrning samtidigt som det ger utrymme för en organisatorisk anpassning och möjlighet till mångfald och nytänkande. Stadens samlade uppföljning har visat på viktiga utvecklingsområden som tydligare behöver fokuseras framöver.

I programmet lyfts vikten av att brukarna och medarbetarna ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande över kvalitetsutvecklingen i stadens verksamheter. Strukturerade dialoger kring mål och resultat ska utvecklas för ett kontinuerligt lärande och en bättre styrning. En viktig kvalitetsfaktor är att ta tillvara medarbetarnas kunskande och deras möjlighet och förutsättningar att kunna och få ta ansvar. Behovet av en kontinuerlig omvärldsbevakning och utbyte av goda exempel för lärande och utveckling uppmärksammas. Metoder för uppföljning och analys är ett angeläget utvecklingsområde.

Den nu föreslagna revideringen av programmet fullföljer de grundläggande intentionerna vad gäller krav på struktur och systematik i tidigare strategier och program.

### **Bakgrund**

I budget 2016 finns ett beslut att stadens Program för kvalitetsutveckling från 2012 (Dnr 009-1322/2011) skall revideras. Det första ärendet avseende den nuvarande inriktningen av stadens kvalitetsarbete med koppling till integrerad styrning och ledning (ILS) beslutades 1999 (Dnr 271/99).

### **Ärendet**

Stadens verksamheter arbetar systematiskt och långsiktigt med kvalitetsutveckling och ett ständigt kvalitetsutvecklingsarbete pågår i stadens nämnder. En styrka i stadens kvalitetsprogram är, förutom långsiktigheten, att det endast ställs vissa grundläggande krav på struktur och ett systematiskt kvalitetutvecklingsarbete och att nämnderna utöver detta kan anpassa och välja de kvalitetsmetoder som passar respektive verksamhet bäst. En annan styrka är att strukturen är tydligt kopplad till verksamheternas verksamhetsplaner.

Stadens Kvalitetsutmärkelse och Förnyelsepris ska även framöver vara en stimulans och uppmuntran för enheternas arbete med att utveckla kvalitet och förnyelse i verksamheterna.

Arbetet med att sprida och tillvarata goda exempel är en förutsättning för en organisations utveckling och lärande. Stadens Goda exempelmässa kommer fortsätta att vara ett forum för kollegialt lärande och erfarenhetsutbyte.

Den nu föreslagna revideringen av Program för kvalitetsutveckling tar sin utgångspunkt i vision 2040.

### **Ärendets beredning**

Ärendet är berett av stadsledningskontoret, välfärdsutvecklingsavdelningen. Synpunkter har inhämtats från kansliet för mänskliga rättigheter och demokratiutveckling, personalstrategiska avdelningen, avdelningen för kommunikation och omvärld samt stadens kvalitetsnätverk.

### **Stadsledningskontorets synpunkter och förslag**

Det nu reviderade programmet för kvalitetsutveckling ska fortsätta fungera som en gemensam plattform för kvalitetsarbetet i staden.

Stadens samlade uppföljning har visat på ett antal utvecklingsområden avseende kvalitetsarbetet. Förslaget till revidering av program för kvalitetsutveckling innebär ett tydligare fokus på områdena nedan.

- Målformulering
- Analysmetoder
- Ledarskap för delaktighet och lärande
- Dialog om mål och resultat
- Former för dialog med stockholmarna
- Tillvarata medarbetarnas kunskande
- Systematisk omvärldsbevakning

För att få en enhetligare målstruktur ändrades i budget för 2016 begreppet enhetens åtagande till enhetens mål. Arbetet med att formulera mål behöver fortsatt utvecklas och tydligare fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter i relation till förväntat resultat.

Arbetet med uppföljning och analys är väsentliga delar i ett kvalitetsarbete. Att utveckla metoder för analys och ta hand om de utvecklingsbehov de signalerar är ett fortsatt utvecklingsområde för alla nämnder och styrelser.

Ett ledarskap som bygger på dialog och samverkan är en förutsättning för delaktighet och lärande och en viktig del i styrning av verksamheten.

Nämnder och styrelser ska ha former för dialog om mål och resultat och kvalitetssäkra dialogen i hela organisationen.

För att ge likvärdiga förutsättningar för inflytande och delaktighet ska olika former och metoder för dialog med stockholmarna utvecklas.

Stadens medarbetare har ett ansvar och ska ges förutsättningar att arbeta med kvalitetsutveckling. En viktig del i detta är att ta tillvara medarbetarnas kunskande.

Omvärldsbevakning är en del i ett strategiskt kvalitetsarbete. Stadens nämnder och styrelser ska ha former för en systematisk omvärldsbevakning.

Stadsledningskontort föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar i enlighet med bilagt program för kvalitetsutveckling.

## **Bilaga**

### **1. Program för kvalitetsutveckling**