



Handläggare: Monica Fredriksson
Telefon: 508 09 032

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad - remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Ulrika Klemets
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag till program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad. Programmet innebär bl.a. att stockholmarnas synpunkter ska värdesättas, tillvaratas och utgöra en viktig grund för kvalitetsutveckling, samt att ledningen på alla nivåer ska ha ett tydligt och ansvarstagande ledarskap och prioritera det systematiska kvalitetsarbetet där resultat för stockholmarna ska stå i centrum. Förvaltningen är i huvudsak positiv till programmet.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag till program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad .

Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 november 2011.
Remissen bifogas.

Ärendet

Sammanfattning av remissen

I budget 2011-2013 fick stadsledningskontoret i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse. Stadsledningskontoret har nu tagit fram ett förslag till program för kvalitetsutveckling, som baseras på och ersätter de nuvarande ärendena om stadens kvalitetsarbete.

Stadsledningskontorets synpunkter på nämndernas kvalitetsarbete

De årliga analyserna av nämndernas verksamhetsberättelser och utvärderingarna av enheternas bidrag till kvalitetsutmärkelsen med mera har visat på vissa utvecklingsbehov som staden framöver behöver fokusera på för att ytterligare förbättra kvaliteten och nå förväntade resultat i verksamheterna.

Stadsledningskontoret anser bl.a. att arbetet med att formulera åtaganden behöver utvecklas. Åtagandena ska vara tydliga, fänga syftet med verksamheten och fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter i relation till det förväntade resultatet samt vara uppföljningsbara.

Ett annat utvecklingsområde är enligt stadsledningskontoret arbetet med strukturerade uppföljningar på olika nivåer för att underlätta möjligheten att identifiera olika utvecklingsområden. Vidare behöver analysarbetet utvecklas, liksom arbetet med kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantiernas syfte är att medborgarna ska veta vad de kan förvänta sig av den service och de tjänster som staden levererar. Genom tydliga kvalitetsgarantier ges stockholmarna en möjlighet till dialog om förväntningar, upplevd kvalitet och resultat.

Förslaget till nytt program för kvalitetsutveckling

Syftet med stadens program för kvalitetsutveckling är att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att få en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter.

Stadens kvalitetsarbete ska kännetecknas av:

- Att stockholmarnas synpunkter värdesätts, tillvaratas och utgör en viktig grund för kvalitetsutveckling.
- Att ledningen på alla nivåer har ett tydligt och ansvarsfullt ledarskap och prioriterar det systematiska kvalitetsarbetet där resultat för stockholmarna står i centrum.
- Att alla medarbetare har ansvar för sitt kvalitetsarbete och kvalitetsutvecklingen inom sitt ansvarsområde.
- Att alla nämnder och styrelser systematiskt sprider och använder sig av goda exempel i syfte att utveckla verksamheten.

Stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i stadens styrsystem, ILS (integrerad ledning och styrning). Budgetprocessen är grundstrukturen för ett systematiskt kvalitetsarbete.

Ansvar för att bygga upp och utveckla verksamhetsspecifika metoder för kvalitetsutveckling ligger på nämnder, styrelser och enheter. Det är utifrån de gemensamma ramarna och de specifika krav som finns i respektive verksamhet som nämnder, styrelser, förvaltningar, bolagsledningar och enheter själva ska söka lämpliga vägar för att utveckla kvaliteten i verksamheten. Vissa kommun-gemensamma krav måste dock ställas för att göra kvalitetsarbetet sammanhängande och begripligt för medborgarna, möjligt att koppla till stadens styrprocess (ILS) samt jämförbart mellan nämnder och bolagsstyrelser.

De kommungemensamma kraven utgörs av:

- Att stadens nämnder och styrelser arbetar efter strukturen i programmet för kvalitetsutveckling.
- Att stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i stadens styrsystem, ILS.
- Att nämnderna formulerar egna mål som stödjer kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet samt formulerar vilka resultat som förväntas nå under året för respektive nämndmål.

Att samtliga enheter:

- Utarbetar **åtaganden** utifrån de nämndspecifika målen.
- Formulerar **förväntat resultat** utifrån sina åtaganden, med fokus på brukarna.
- Beskriver **arbetssätt** för att säkerställa att åtagandena uppfylls.
- Beskriver hur de använder sina **resurser** för att nå resultat.
- Beskriver hur de avser att **följa upp** verksamheten.
- Beskriver sitt **system för hantering av synpunkter och klagomål**.

- Beskriver hur de systematiskt kommer att **utveckla** verksamheten utifrån analys av uppnådda resultat.
- Utarbetar **kvalitetsgarantier** för verksamhetens brukare.
- Visar upp **goda exempel** från sin verksamhet och aktivt söker och tar tillvara goda exempel från andra verksamheter.

Genom att integrera kvalitetsarbetet i budgetprocessen skapas en gemensam struktur för uppföljning, utveckling, styrning och avstämning av resursnivåer. Processen ska bygga på en dialog mellan kommunfullmäktige och nämnden, mellan nämnden och verksamheterna, samt mellan verksamheter och medborgare/brukare om åtagande och förväntat resultat.

I programmet anges ett uppfyllande av de kommungemensamma kraven som ett minimivillkor för att säkra kvalitetsutveckling.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av kansliet i samråd med förvaltningens övriga avdelningar.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen är i huvudsak positiv till kvalitetsprogrammet, där resultaten för stockholmarna står i centrum för arbetet. Det är bra att programmet lyfter fram vikten av att alla nämnder och styrelser systematiskt ska sprida och använda sig av goda exempel i syfte att utveckla verksamheten. På Norrmalm har detta sätt att arbeta utvecklats de senaste åren och förvaltningen använder sig av goda exempel såväl internt för att utveckla verksamheten, som externt för att förtydliga för medborgare hur nämnden och förvaltningen arbetar för att ge största möjliga nytta för medborgarna.

När det gäller införandet av *förväntat resultat* har det underlättat för enheterna på så sätt att det redan i verksamhetsplaneringen blir tydligare vad enheterna sedan ska följa upp. Det fungerar som ett förtydligande av åtagandet. På nämndnivå tenderar det förväntade resultatet emellertid att bli så pass generellt att det ibland är svårt att göra en tydlig åtskillnad på nämndmål och förväntat resultat. I programmet står att det förväntade resultatet kan beskrivas som ett målvärde eller ett tillstånd som ska uppnås. Förvaltningen anser emellertid att nämndmåls indikatorer med tillhörande årsmål är ett tydligare mått på vilket resultat som förväntas under året och är därför tveksam till nyttan av att införa *förväntat resultat* på nämndnivå. Det behövs i så fall en tydligare definition av hur det förväntade resultatet ska formuleras.



Bilagor

1. Program för kvalitetsutveckling
2. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande