



Stockholms
stad

Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2024

Anvisningar och frågor för
deltagande verksamheter

Kvalitet i Stockholms stad

Stockholms stad – med alla sina verksamheter – ska tillhandahålla service och tjänster som är relevanta och av hög kvalitet för såväl dagens som morgondagens stockholmare. För att nå dit behöver vi arbeta med ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Kvalitet i Stockholms stad innebär:

- att leva upp till målgruppernas behov och förväntningar,
- att uppnå mål, önskade resultat och effekter,
- att säkerställa rättssäkerhet, likställighet, kontinuitet och förutsägbarhet,
- hur graden av måluppfyllelse står sig i förhållande till resursanvändning samt
- i vilken utsträckning medarbetarna bidrar till kvalitet och förändring.

Stadens verksamheter ska ha stockholmarnas fokus. Det kräver att vi är lyhörda och för en aktiv dialog med målgrupperna. Staden ska också ha en helhetssyn på kvalitetsarbetet, vilket innebär att enskilda verksamheter ska se till det som är bäst för stockholmarna och staden i sin helhet. Kvalitetsarbetet ska vara socialt, ekologiskt och ekonomiskt hållbart. Vi strävar efter en öppenhet i kvalitetsarbetet, där vi samarbetar, delar information med andra och värdesätter de mänskliga rättigheterna, nytänkande och förslag.

Stadens medarbetare är viktiga för kvalitetsarbetet. Alla medarbetare ska kunna bidra, vilket ställer krav på handlingsutrymme och mandat för inflytande och som också förutsätter ett utvecklingsinriktat och tydligt ledarskap. Kompetenta medarbetare som kontinuerligt utvecklar sig är en framgångsfaktor för kvaliteten i stadens verksamheter.

Kvalitetsutmärkelsen 2024

Ett systematiskt kvalitetsarbete, med givna resurser, ska ge hög kvalitet för dagens och morgondagens stockholmare.

Kvalitetsutmärkelsens syfte är att stimulera och uppmuntra det systematiska kvalitetsarbetet och en långsiktigt hållbar utveckling. Genom att delta i Kvalitetsutmärkelsen synliggör och utvecklar verksamheten sitt systematiska kvalitetsarbete. Att delta i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse är ett sätt att också få hjälp i det genom att examinatorerna gör en utvärdering av deltagande verksamheternas kvalitetsarbete. Utmärkelsen ger samtidigt staden möjlighet att lyfta fram förebilder och goda exempel för att inspirera ytterligare verksamheter till kvalitetsutveckling.

De deltagande verksamheterna uppmärksammas på stadens webbplats start.stockholm och får ett diplom för sitt engagemang inom kvalitetsutveckling. De kan också bjudas in till att hålla presentationer, delta på seminarier, med mera.

Verksamheter som deltagit i Kvalitetsutmärkelsen upplever ofta att deltagandet lett till arbetsglädje och engagemang hos medarbetarna. Många tycker också att återkopplingen från Kvalitetsutmärkelsens examinatorer är värdefull för fortsatt utveckling av kvalitetsarbetet.

Mottagarna av Kvalitetsutmärkelsen eller ett Hedersomnämmande¹ får dessutom en summa pengar. Pengarna ska användas för att utveckla verksamheten vidare. Det kan handla om olika former av kompetensutveckling för personalen i syfte att lyfta kvaliteten i verksamheten ytterligare eller en studieresa för att inhämta kunskap från andra verksamheter och fånga upp nya idéer för det fortsatta utvecklingsarbetet.

¹ Hedersomnämnde kan delas ut till en verksamhet för ett särskilt gott exempel som är viktigt att lyfta fram. Hedersomnämmande är inget som verksamheten söker till.

Vilka kan delta i Kvalitetsutmärkelsen

Alla verksamheter inom stadens kommunala förvaltningar och bolag, samt entreprenader och enskilt drivna verksamheter som finansieras av Stockholms stad, kan delta i Kvalitetsutmärkelsen. En förutsättning för deltagande är att verksamheten har:

- En chef med verksamhets-, budget- och personalansvar.
- En verksamhetsplan med mål för verksamheten.
- Består av minst fem medarbetare inklusive chef.

I de verksamheter där staden köper enstaka platser gäller att minst 51 procent av verksamhetens platser ska vara belagda av Stockholms stad. Fristående förskolor och skolor ska ha minst 51 procent av barnen eller eleverna från Stockholms stad.

Verksamheter som har ett ekonomiskt underskott kan delta i utmärkelsen. En förutsättning för att kunna få en utmärkelse är emellertid att föregående års ekonomiska resultat samt innevarande års prognos inte redovisar ett underskott.

Verksamheter som har fått en Kvalitetsutmärkelse behöver vänta i minst två år på att delta igen. Det betyder att en verksamhet som fått utmärkelsen år 2021 kan delta igen år 2024. Verksamheter som har fått ett Hedersomnämmande kan delta året därpå.

Viktiga datum

- Senast 22 mars – Anmäl ert deltagande (ej bindande).
- Senast 17 maj – Skicka in ert bidrag.
- Senast 28 juni – Skicka in protokollsutdrag från nämnd- eller styrelsemöte.
- 26 november – Utdelningsceremoni i Stadshuset.

Ansökningsprocessen

Anmäla ert deltagande

Verksamheter som avser att delta i Kvalitetsutmärkelsen behöver skicka in en anmälan om deltagande. I anmälan ska namn på chef, kontaktperson med kontaktuppgifter, verksamheten samt förvaltning, bolag eller företag framgå. Anmälan är inte bindande, men det är viktigt att meddela om man sedan beslutar att inte delta.

Anmälan om deltagande skickas **senast** den **22 mars** till:
kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se

Skicka in ert bidrag

För att delta i Kvalitetsutmärkelsen ska verksamheten skicka in sitt skriftliga bidrag. Bidraget ska innehålla svar på samtliga frågeställningar i dessa anvisningar.

Ni ska även skicka in en text och bild om er verksamhet i samband med att ni skickar in ert bidrag. Texten och bilden används bland annat vid presentationer för domarkommittén², på den interna och externa webben samt eventuellt vid utdelningsceremonin i Stadshuset.

Texten ska innefatta en kort presentation av er verksamhet och svara på frågorna vad hög kvalitet är i er verksamhet samt vad ert kvalitetsarbete ger er(a) målgrupp(er). Texten får inte överskrida 1 000 tecken (exkl. blanksteg).

Bilden ska illustrera er verksamhet. Bilden ska vara i liggande format och ha storlek 1920x1200 pixlar och får inte innehålla pålagd text. Samtliga personer som kan identifieras på bilden ska ha gett sitt samtycke till att den används i det här sammanhanget. Följer inte bilden dessa kriterier väljs en bild från stadens mediabank.

Bidraget ska skickas in i både Word- och PDF-format.

Bidraget samt presentationstexten med tillhörande bild ska skickas in senast den **17 maj** kl. 24.00 till:
kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se

Skicka in protokollsutdrag från nämnd- eller styrelsemöte
Verksamhet som vill delta ska meddela detta till berörd förvaltning eller bolag i staden. Deltagandet ska anmälas i respektive nämnd eller styrelse.

Protokollsutdrag från nämnd- eller styrelsemöte skickas senast den **28 juni 2024** till:
kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se

² Domarkommittén består av representanter från stadens förvaltningar och bolag samt organisationer eller högskola och är de som beslutar vilka verksamheter som får utmärkelser respektive hedersomnämmande.

Stöd i ansökningsprocessen

Informationsmöten

Utöver informationen i dessa anvisningar anordnas informationsmöten där alla intresserade får veta hur det går till att delta i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse. Att delta på något av informationsmötena rekommenderas. Det ger en ökad förståelse för frågorna som ska besvaras.

Även ni som deltagit tidigare i Kvalitetsutmärkelsen rekommenderas att delta då vi går igenom sådant som är nytt eller ändrat till årets utmärkelse.

Informationsmötena sker digitalt. Ni är välkomna att vara fler från varje verksamhet som deltar på samma möte eller på olika möten.

- Onsdag den 14 februari kl. 13.00–14.00
- Onsdag den 21 februari kl. 9.00–10.00
- Tisdag den 5 mars kl. 15.30–16.30

En Zoomlänk till den digitala informationsträffen skickas ut till de anmälda senast två arbetsdagar före respektive tillfälle.

Anmälan görs till: [Kvalitetsutmärkelsen 2024: Informationsmöten \(esmaker.net\)](https://esmaker.net)

Skrivarstuga

Ni som har anmält att ni ska delta i utmärkelsen erbjuds tid för så kallade skriarstugor. Syftet är att ni ska kunna få stöd och råd i skrivande av ert bidrag. Skriarstugan genomförs digitalt.

Bedömningsprocessen

När alla bidrag kommit in till staden är det dags för bedömningsprocessen. Ert bidrag kommer nu att granskas och bedömas av ett så kallat examinatorslag. Laget består av 3-4 examinatorer med olika kompetenser och erfarenheter från stadens verksamheter. Den definitiva lagindelningen och fördelningen av bidrag beräknas vara klar i slutet av maj. Varje examinatorslag har en uttalad lagsamordnare som kommer att kontakta er för att boka tid för platsbesök och återföringsbesök.

Platsbesök

Platsbesöket syftar till att verifiera, fördjupa och nyansera bilden av verksamhetens kvalitetsarbete utifrån ert skriftliga bidrag. Detta görs genom att examinatorerna ställer frågor till verksamheten. Där det är möjligt kan ni gärna visa runt i er verksamhet. För att

verifiera verksamhetens bidrag ska följande dokument finnas tillgängliga för examinatorerna vid platsbesöket:

- Verksamhetsplan eller motsvarande för 2024.
- Årsredovisning eller verksamhetsberättelse eller motsvarande för 2023.
- Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering.
- Dokumentation från undersökningar eller dialoger med målgrupperna.
- Dokumentation av medarbetarenkät.
- Eventuellt annan dokumentation som efterfrågas av examinatorerna.

Återkoppling

En mycket viktig del i Kvalitetsutmärkelsen är den återkoppling som examinatorslaget ger till verksamheten. Med det inskickade bidraget som grund och platsbesöket som komplettering, genomför examinatorerna en utvärdering och bedömning, som sedan återkopplas till verksamheten. Återkopplingen sker först muntligt vid ett återföringsbesök och följs av en rapport som lyfter styrkor och utvecklingsområden. Återkopplingen är tänkt att vara till hjälp för det fortsatta utvecklingsarbetet. Detta sker efter att utdelningsceremonin ägt rum.

Utdelningsceremonin i Stockholms stadshus

Utdelningsceremonin äger rum i Blå hallen, Stockholms stadshus, på eftermiddagen den 26 november 2024.

Frågor

Om ni har några frågor eller om något är oklart tveka inte att höra av er till:

Petra Wårstam Larnhed, kvalitetschef
e-post: kvalitetsutmarskelsen@stockholm.se
telefon: 08-508 29 479

Isa Ståhl, projektledare
e-post: kvalitetsutmarskelsen@stockholm.se
telefon: 08-508 29 376

Anvisningar för bidraget (frågeformuläret)

De verksamheter som vill delta i Kvalitetsutmärkelsen ska svara på frågorna i dessa anvisningar. Anvisningarna har sin utgångspunkt i *Stockholms stads kvalitetsprogram, Personalpolicy, Chefsprofil* samt andra relevanta styrdokument.

Totalt får ert bidrag bestå av max 95 000 tecken, exklusive blanksteg. Bilagor får inte användas. Används en ordlista (vilket rekommenderas) så läggs denna in i tävlingsbidraget under rubriken Ordlista. Hänvisa också gärna till ordlistan i texten för att underlätta för examinatorerna.

Tänk på att vara så tydliga och konkreta som möjligt när ni svarar på frågorna. Fastna inte i beskrivning av *att* ni gör utan fokusera snarare på *hur* ni gör. I flertalet frågor efterfrågas just beskrivningar av *hur* ni arbetar. Exemplifiera därför dessa med konkreta exempel. Detta för att svaren ska ge examinatorerna en så begriplig bild som möjligt över era arbetssätt och metoder.

Ingresserna (i kursiv stil) till varje frågeområde är till för att förtydliga, inspirera och exemplifiera vad som avses i frågorna. Ingressen tar ni bort i bidraget som ni skickar in.

Ni får gärna lägga in bilder i texten. Tänk på att bilderna ska vara en illustration till texten eller komplettera texten, till exempel en bild på ett årshjul. Bilderna ska inte vara ett sätt att tänja på teckenbegränsningen. Inkomna bidrag där bilder innehåller textstycken kommer skickas tillbaka med ändringsbegäran. En ändringsbegäran måste åtgärdas inom 1-2 arbetsdagar.

I bilaga 1 och 2 finns beskrivningar av begrepp som används i stadens ledning och uppföljning samt stödfrågor för målkedjan.

Frågor till deltagare i Kvalitetsutmärkelsen

Administrativa uppgifter

- Verksamhetens namn
- Verksamhetens chefs namn
- Telefonnummer till chef
- E-postadress till chef
- Postadress och besöksadress
- Antal anställda i maj 2024

Kontaktperson

(Om annan än ovan)

- Kontaktpersonens namn
- Telefonnummer till kontaktperson
- E-postadress till kontaktperson

Ordlista

Beskriv ord och begrepp som är specifika för ert verksamhetsområde och er verksamhet. Här kan ni även kortfattat beskriva metoder och modeller som ni använder er av och som nämns i era svar.

Inledning

Inledningen bidrar till att ge en helhetsbild av verksamheten och ökar examinatorernas förståelse för verksamhetens syfte. Denna del ska ge en bild av verksamheten och dess förutsättningar och ska innehålla följande punkter:

- Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver.
- Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet.
- Beskriv den eller de målgrupp(-er) som verksamheten är till för.
- Ange ungefärligt antal personer i er målgrupp (ex. kunder, brukare, elever, stockholmare etc.). Uppge om möjligt könsuppdelat.
- Beskriv er organisations- och ledningsstruktur.
- Beskriv verksamhetens medarbetare (yrkesgrupp, utbildning, samt kön).
- Beskriv kortfattat hur ni gått tillväga när ni arbetade fram bidraget.

Målgrupp

Att vi har stockholmarnas fokus innebär att vi antar våra målgruppers perspektiv för att få en förståelse för deras uttalade och outtalade behov. Genom att ha stockholmarnas fokus har vi ambitionen att skaffa kunskap om vad målgrupperna prioriterar och värdesätter – hur de upplever stadens service och hur verksamheterna kan bli ännu bättre på att möta deras varierade behov och önskemål.

Målgrupperna ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande. Det innebär att de ska kunna påverka den verksamhet och den service de erhåller. För att ge likvärdiga förutsättningar ska verksamheten ta hänsyn till och anpassas utifrån olika grupper och individers behov. Olika former för dialog ska finnas och ständigt utvecklas.

Ett gott bemötande, professionalitet och respekt för målgrupperna utifrån de mänskliga rättigheterna ska vara självklart för alla medarbetare inom såväl stadens egna som enskilt drivna verksamheter. Ett jämlikhets- och jämställdhetsperspektiv i arbetet handlar om att stärka eller utveckla ett arbete som exempelvis tillgodoser rättigheter för personer med funktionsnedsättning, nationella minoriteter, hbtqi-personer och barn samt för alla oavsett kön.

1. Beskriv hur ni arbetar för att ha insikt om målgruppernas behov och önskemål.
2. Beskriv hur er(a) målgrupp(er) är delaktig och har inflytande i verksamheten, såväl på individ- som på gruppnivå.
3. Beskriv hur ni arbetar med bemötande och förstärker en kultur där ni har stockholmarnas fokus.
4. Beskriv hur ni arbetar för att säkerställa att er verksamhet är jämlik och jämställd för er(a) målgrupp(er).
5. Redovisa kortfattat resultat och analys av era insatser och arbete från era undersökningar och dialoger med er(a) målgrupp(er). Har ni resultat och analys fördelat på kön vill vi gärna ta del av detta, om inte berätta varför ni inte har det.

Chef- och ledarskap

Som chef har du en viktig roll i det systematiska kvalitetsarbetet, som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Allas insatser är viktiga och genom dialog och samverkan bidrar du och dina medarbetare till en hållbar, innovativ och attraktiv stad.

Att ge handlingsutrymme innebär att delegera mandat och ge plats för inflytande. Detta förutsätter att det finns en tydlighet mellan chef och medarbetare och en samsyn i vad som ska åstadkommas. Allt i syfte att skapa goda förutsättningar för medarbetarna att medverka och ta ansvar i kvalitetsarbetet.

Alla i staden ska kunna använda sitt yrkeskunnande i syfte att uppnå verksamhetens mål, möta målgruppernas behov och bidra till utveckling. För det krävs att ansvar och mandat är tydliga för alla. Genom inkludering och tydlighet i handlingsutrymme skapas trygghet och ett medarbetarskap som främjar kreativitet, engagemang och delaktighet. Inom ramen för handlingsutrymmet testas nya metoder som skapar värde och etablerar samarbeten. Samtidigt avslutas aktiviteter som inte längre skapar värde. Fel och misstag används som erfarenheter för att lära och utvecklas.

Chefen skapar goda förutsättningar för medarbetare att vara handlingskraftiga genom att stödja deras inre motivation, effektivitet och engagemang. Det är i den löpande dialogen mellan chefen och medarbetarna som målen tydliggörs och gemensamma arbetssätt växer fram. Detta ger goda relationer och förutsättningar för utveckling av både verksamhet och medarbetare.

6. Beskriv ditt ledarskap och ge exempel på konkreta ledarskapsbeteenden. Hur är de tydliga för dina medarbetare? Vad får de för effekt i verksamheten?
7. Beskriv hur du som chef försäkrar dig om att medarbetarna förstår verksamhetens syfte och mål och hur deras arbete bidrar till helheten.
8. Beskriv hur alla medarbetare ges förutsättning att bidra i verksamhetsutvecklingen.
9. Beskriv hur du som chef skapar förutsättningar för lärande samt tar till vara på initiativ, engagemang och kompetens hos medarbetarna.
10. Redogör för hur du som chef regelbundet utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.

Medarbetarskap

Medarbetare i staden är aktiva och deltar i verksamhetens löpande kvalitetsarbete. Medarbetarna tar eget ansvar och initiativ till utveckling genom att bidra med idéer och lyfta förbättringsmöjligheter utifrån verksamheternas behov.

Medarbetarna möter verksamhetens målgrupper och har en nära dialog med dem om behov och förväntningar. Det ger medarbetarna unik kunskap och goda förutsättningar att bidra till ständig kvalitetsutveckling.

Alla i staden ska kunna använda sitt yrkeskunnande i syfte att uppnå verksamhetens mål, möta målgruppernas behov och bidra till utveckling. Genom inkludering och tydlighet i handlingsutrymme skapas trygghet och ett medarbetarskap som främjar kreativitet, engagemang och delaktighet. Inom ramen för handlingsutrymmet tas initiativ att testa nya metoder som skapar värde och etablerar samarbeten. Samtidigt avslutas aktiviteter som inte längre skapar värde. Fel och misstag används som erfarenheter för att lära och utvecklas.

11. Beskriv viktiga gemensamma värderingar för verksamheten. Beskriv hur dessa förankras och genom vilka beteenden dessa är synliga i det dagliga arbetet.
12. Beskriv hur medarbetare bidrar i arbetet med verksamhetsutveckling.
13. Beskriv hur verksamheten tar tillvara medarbetares initiativ och kompetens.
14. Redovisa kortfattat resultaten från den senaste medarbetarundersökningen (om möjligt de tre senaste åren). Redogör också hur ni använder insikterna från analysen i utvecklingen av verksamheten.

Resultat, analys och utveckling

För att ta reda på om verksamheterna uppnår sina mål krävs en strukturerad uppföljning och analys. Vi behöver därför systematiskt samla in, strukturera och analysera information från olika källor. Arbetet innefattar dialog med målgrupperna, intressenter så som exempelvis beställare och uppdragsgivare, jämförelser över tid och med andra verksamheter, systematisk omvärldsbevakning samt analys om varför resultaten ser ut som de gör. Det innefattar också att ta in och analysera synpunkter och klagomål och annat underlag. På så sätt får staden ökad kunskap om verksamheten och kan dra slutsatser om vilka åtgärder som behövs för att höja kvaliteten.

För att staden ska kunna hålla fokus och säkra kvaliteten i arbetet behövs intern kontroll. Arbetet med väsentlighets- och riskanalys, internkontroll samt risk- och sårbarhetsanalyser minimerar riskerna i verksamheten genom att förebygga, upptäcka och åtgärda oönskade händelser samt säkra tillgångar, förhindra förluster och oegentligheter. Stadens arbete med riskhantering är en del i kvalitetsarbetet och ska vara integrerat i verksamhetens planering och uppföljning.

15. Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Analysera resultaten och vilka trender ni kan se.
16.
 - a. Redogör för de viktigaste uppföljningsmetoderna (utvärderingar, inspektioner, kontroller, statistik etc.) som ni använder för att bedöma vilken kvalitet er verksamhet skapar för målgruppen. Redovisa också resultaten från förra årets uppföljningar samt utveckling över tid. Det kan vara egna eller externa uppföljningar.
 - b. Analysera och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått.
 - c. Utifrån era resultat och analyser, hur ska ni utveckla verksamheten? Hur gör ni era prioriteringar?
17. Beskriv ert internkontrollarbete samt hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i er verksamhet.
18. Beskriv vilka trender, utmaningar och möjligheter ni ser framöver i er verksamhet. Beskriv också hur ni planerar och arbetar för att möta dessa.
19. Beskriv hur ni samarbetar delar erfarenheter och insikter med andra utanför er egen verksamhet. Beskriv också hur ni sedan omsätter eventuella lärdomar i ert arbete.

Från mål till uppföljning

När verksamheten arbetar med förbättringar och utveckling ska besluten bygga på fakta och beprövade erfarenheter. Genom att ta reda på, analysera och dra slutsatser om resultat, får verksamheten en bild av hur målet kan nås. Ständiga förbättringar ställer krav på en genomtänkt struktur och systematik för uppföljning och analys samt att medarbetare, målgrupper och andra aktörer involveras för att ge insikter i förbättringsarbetet.

Viktiga komponenter i det systematiska kvalitetsarbetet är att planera, utföra, följa upp, analysera och åtgärda. Dessa ingår i det ordinarie arbetet och är dessutom en del av stadens integrerade system för ledning och uppföljning av ekonomi och verksamhet (ILS).

När verksamheten planerar tar den fram verksamhets-specifika mål som svarar upp mot de politiska målen, fångar syftet med verksamheten och bidrar till utveckling.

20. Beskriv hur processen gick till när ni tog fram er verksamhetsplan.
 - a. Vilka som deltog i arbetet.
 - b. Vilka prioriteringar som gjordes och på vilka grunder.

21. Välj ut och redogör för tre av era beslutade mål för verksamhetsåret. Fokusera på mål som avser er kärnverksamhet. För varje mål ska förväntat resultat (vad är det ni vill uppnå under året?), arbetssätt (hur arbetar ni för att nå resultatet?) och uppföljning (hur följer ni upp målet och de förväntade resultaten?) framgå. Alla mål som ni har med i verksamhetsplanen för året ska dock finnas redovisade, det räcker att lista dem.

22. Beskriv hur ni använder och utvecklar verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era mål.

Bilaga 1

(Tas bort när ni skickar in tävlingsbidraget.)

Tydliggörande av begrepp som används i frågeställningarna

Integrerad ledning och uppföljning, ILS

Integrerat ledningssystem, ILS, är stadens system för integrerad ledning och uppföljning av ekonomi och verksamhet.

Ledningssystemet ILS och verktyget ILS-webb används av stadens nämnder och styrelser för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna. Med hjälp av systemet och verktyget arbetar staden med gemensamma begrepp och en gemensam metod för ledning, styrning och uppföljning av verksamheterna.

Mål

Verksamheten konkretiserar nämndens mål genom egna mål i verksamhetsplanen. Målen ska vara tydliga, fånga syftet med verksamheten och fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter för målgrupperna. De ska rymmas inom verksamhetens ekonomiska ram. Till varje mål ska förväntade resultat formuleras. Målen fastställs årligen i samband med antagande av verksamhetsplan.

Förväntat resultat

Till varje mål ska verksamheten beskriva det förväntade resultatet under året, det vill säga vad verksamheten avser att uppnå under året. Det förväntade resultatet konkretiserar målet och ska vara uppföljningsbart. Det kan till exempel beskrivas som ett målvärde, en målbild eller ett tillstånd som ska uppnås.

Arbetsätt

Verksamheten ska ha tydligt utarbetade arbetsätt som säkerställer ett effektivt resursutnyttjande och måluppfyllelse. Arbetsätten beskriver hur verksamheten avser att arbeta och vilka metoder verksamheten bedömer lämpliga för att uppnå målen och de förväntade resultaten. Arbetsätt och metoder ska så långt som möjligt vila på kunskap och beprövade erfarenheter.

Resursanvändning

Användning av resurserna ska vara effektiv i syfte att uppnå mål och förväntat resultat. Genom att utveckla arbetssätt, uppföljning och analys av resultat kan resurser som till exempel externa medel, medarbetarnas kompetens, lokaler, samverkan, material, it-stöd, fordon och energiförbrukning användas på bästa sätt.

Uppföljning

En strukturerad uppföljning möjliggör förutom bedömning av verksamhetens kvalitet och måluppfyllelse även jämförelser mellan verksamheter samt skapar förutsättningar för avstämning av resursnivåer. Strukturerade uppföljningar på olika nivåer underlättar möjligheten att identifiera utvecklingsområden. Det skapar också underlag för förnyade styrsignaler och avstämning av resursnivåer.

I uppföljningsarbetet är det viktigt att tänka på val av metod och vilken typ av information som de olika uppföljningarna ger samt om uppföljningen synliggör och stämmer överens med det verksamheten vill ta reda på.

Det ska i alla verksamheter finnas metoder och systematik för att löpande kunna följa upp mål, förväntat resultat och arbetssätt.

Resultat och analys

För all verksamhetsuppföljning och framgångsrik utveckling är det av yttersta vikt att regelbundet analysera sitt arbete och se i vad mån arbetet leder till en effektiv verksamhet med resultatet för målgrupperna i fokus. Varje verksamhet måste säkerställa att de prioriterar rätt områden i förhållande till avsatt budget och befintliga resurser. Genom tydliga underlag som visar vilka resultat verksamheten uppnår kan analys av vilka arbetssätt, metoder och insatser som leder till måluppfyllelse göras. Därmed uppnås kunskap och lärande om vad som leder till utveckling av verksamheten utifrån ett brukarperspektiv och vad som inte gör det.

Synpunkter och klagomål

För att stärka stockholmarnas fokus i verksamheten ska en systematisk hantering av synpunkter och klagomål finnas i alla verksamheter. Det ska vara enkelt för stadens invånare, brukare, kunder etc. att framföra sina synpunkter och klagomål. Det är därför av stor vikt att informera stockholmarna om möjligheten att lämna synpunkter. Stockholmarnas synpunkter är värdefulla för staden och det är viktigt att verksamheterna åtgärdar de klagomål som kommer in. Det är angeläget att verksamheterna strukturerat tar tillvara de synpunkter som kommer in och använder dem som underlag i sitt utvecklingsarbete.

Bilaga 2 Checklista för kvalitetsarbete

(*Tas bort när ni skickar in tävlingsbidraget.*)

Denna checklista är avsedd att vara ett stöd för er som deltar i Kvalitetsutmärkelsen. Ni kan använda den som en hjälp i ert arbete med att säkerställa att det för **varje** mål finns beskrivet ett arbetssätt, en uppföljningsmetod med mera. Självklart kan ibland till exempel en uppföljningsmetod gälla för fler mål.

Resultat och analys 2023	Mål för verksamhetsåret 2024	Förväntat resultat under året	Arbetssätt	Resursanvändning	Uppföljning	Utveckling
<p>Presentera resultaten från föregående år. Jämför utvecklingen över tid (<i>om möjligt de tre senaste åren</i>), och reflektera över orsaker till varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.</p>	<p>Skriv de mål ni har valt för verksamhetsåret, utifrån era analyser från föregående år, samt de utvecklingsbehov ni ser framöver.</p>	<p>Beskriv det resultat ni förväntar er uppnå under året. När ni bestämde era mål för året vad såg ni då för resultat framför er? Vilken effekt vill ni uppnå? Vad har ni för målvärde/målbild, vilket tillstånd ska uppnås? (<i>Kan även synliggöras med en indikator eller aktivitet.</i>)</p>	<p>Beskriv hur ni gör, dvs. vilka arbetssätt ni använder, för att säkerställa att verksamhetens förväntade resultat och mål för året ska uppfyllas.</p>	<p>På vilket sätt används resurserna effektivt? Här handlar det alltså inte bara om en uppräknning av resurser utan hur ni använder dem så effektivt som möjligt.</p>	<p>Beskriv hur ni följer upp respektive mål och förväntat resultat, samt analyserar resultaten. Beskriv också planeringen för er uppföljning, vilka metoder ni använder och hur ni dokumenterar er uppföljning.</p>	<p>Beskriv hur ni arbetar med att utveckla verksamheten utifrån era analyser av uppföljningar och resultat.</p>