



Stockholms
stad

Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2025

Anvisningar och frågor för
deltagande verksamheter

Innehåll

Kvalitetsutmärkelsen 2025	2
Vilka kan delta i Kvalitetsutmärkelsen?	3
Ansökningsprocessen	4
Stöd i ansökningsprocessen	6
Bedömningsprocessen	7
Anvisningar för bidraget (frågeformuläret)	9
Kvalitet i Stockholms stad	10
Systematiskt kvalitetsarbete	11
Inledning	12
Kvalitetsutmärkelsens frågeformulär	13
Målgrupp	13
Chef- och ledarskap	14
Medarbetarskap	15
Från uppföljning till utveckling	16
Bilaga 1	18
Tydliggörande av begrepp som används i frågeställningarna	18
Bilaga 2	20
Checklista för kvalitetsarbete	20

Kvalitetsutmärkelsen 2025

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 få stöd i kvalitetsarbetet genom att examinatorerna gör en utvärdering av deltagande verksameters 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.

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 medarbetarna 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 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
- minst fem medarbetare exklusive 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 kan delta igen efter minst två år. Det betyder att en verksamhet som fått utmärkelsen år 2022 kan delta igen tidigast år 2025. Verksamheter som har fått ett Hedersomnämmande kan däremot delta året därpå.

Ansökningsprocessen

Ansökningsprocessen sker i fyra steg.

1. Anmäl ert deltagande

Verksamheter som avser att delta i Kvalitetsutmärkelsen ska skicka in en intresseanmälan om deltagande senast den **21 mars**. Det görs via länken: [Intresseanmälan om deltagande i Kvalitetsutmärkelsen](#)

Anmälan är inte bindande, men det är viktigt att meddela om ni efter att anmälan skickats in skulle besluta att inte delta.

2. 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 och skickas in i Word-format.

Ni ska även, utöver det skriftliga bidraget, skicka in en presentationstext om och bild på 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.

Presentationen ska även svara på frågorna vad hög kvalitet är i er verksamhet samt vad ert kvalitetsarbete ger er(a) målgrupp(er). Presentationstexten får inte överskrida 1 000 tecken (exkl. blanksteg).

Bilden ska illustrera er verksamhet. Bilden ska vara i liggande format, 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.

Det skriftliga bidraget samt presentationstexten med tillhörande bild ska skickas in senast den **7 maj** kl. 24.00 till:

kvalitetsutmarkelsen@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.

3. Skicka in protokollsutdrag från nämnd- eller styrelsemöte

Verksamheter som vill delta ska meddela detta till berörd förvaltning eller bolag. Deltagandet ska anmälas i respektive nämnd eller styrelse.

Protokollsutdrag från nämnd- eller styrelsemöte skickas senast den **4 juni** till: kvalitetsutmarkelsen@stockholm.se

4. Grundläggande kontroll

När protokollsutdragen är mottagna genomför stadsledningskontoret en kontroll av vissa grundläggande delar. Detta för att säkerställa att det inte finns något som gör att det vore olämpligt att belöna verksamheten med en utmärkelse eller ett hedersomnämmande. Kontrollen sker genom att förvaltningsledningen för de verksamheter som skickat in bidrag besvarar ett antal frågor om bland annat ekonomi och resultat.

Viktiga datum

- Senast 21 mars – Anmäl ert deltagande (ej bindande).
- Senast 7 maj – Skicka in ert bidrag.
- Senast 4 juni – Skicka in protokollsutdrag från nämnd- eller styrelsemöte.
- Senast 13 juni – Besvara frågor gällande grundläggande kontroll.
- 25 november – Utdelningsceremoni i Stadshuset.

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 eftersom 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.

- Fredag den 7 februari kl. 13.00–14.00
- Tisdag den 11 februari kl. 10.00–11.00
- Onsdag den 19 februari kl. 15.30–16.30
- Onsdag den 5 mars kl. 9.00–10.00

Anmälan görs till: [Anmälan till informationsmöten](#)

Stöd i skrivandet

Ni som har anmält att ni ska delta i utmärkelsen erbjuds tid för att ställa frågor och få vägledning i skrivandet av ert bidrag. Träffarna genomförs digitalt. Inbjudningar skickas till de verksamheter som anmält intresse av att delta.

Bedömningsprocessen

Efter att bidragen skickats in inleds bedömningsprocessen. Ert bidrag kommer att granskas och bedömas av ett så kallat examinatorslag. Laget består av 3-4 examinatorer med olika kompetenser och erfarenheter från stadens verksamheter. Varje examinatorslag har en lagsamordnare som kommer att kontakta er för att boka tid för platsbesök och återbesök.

Platsbesök

Examinatorslagen utvärderar bidragen och besöker verksamheterna. Platsbesöket är en del i utvärderingen och syftar till att verifiera, fördjupa och nyansera bilden av verksamhetens kvalitetsarbete utifrån ert skriftliga bidrag. Detta görs genom att examinatorerna ställer frågor till verksamheten.

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

- Verksamhetsplan eller motsvarande för 2025.
- Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering.
- Dokumentation från undersökningar eller dialoger med målgrupperna.
- Dokumentation av medarbetarenkät.
- Dokumentation från eventuell övrig verksamhetsuppföljning.
- Eventuellt annan dokumentation som efterfrågas av examinatorerna.

Återkoppling

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

Domarkommittén

De bidrag som examinatorslagen föreslår ska få en Kvalitetsutmärkelse eller ett Hedersomnämmande går vidare till en beredningsgrupp. Beredningsgruppen har till uppgift att sammanställa och bereda de bidrag som går till domarkommittén.

Domarkommittén, som består av förvaltnings- och bolagschefer samt representanter för organisationer eller högskola, beslutar om vilka verksamheter som får utmärkelsen eller hedersomnämmandet. Ordförande i kommittén är stadsdirektören i Stockholms stad.

Utdelningsceremoni i Stockholms stadshus

Utdelningsceremonin äger rum i Blå hallen, Stockholms stadshus, på eftermiddagen den 25 november 2024.

Frågor

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

Kvalitetsenheten

Vera Holm, projektledare

e-post: kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se

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, Miljöprogram 2030* och *Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna* samt andra relevanta styrdokument.

Totalt får ert bidrag bestå av max 95 000 tecken, exklusive blanksteg. Bilagor får inte användas.

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.

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 detta med **ett till två konkreta exempel**.

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 styrning samt stödfrågor för målkedjan.

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
- i vilken utsträckning medarbetarna bidrar till kvalitet och förändring.

Förhållningssätt

Stadens viktigaste resurs i kvalitetsarbetet är medarbetarna.

Medarbetarnas förståelse för uppdraget är avgörande för kvaliteten, men för att lyckas med det systematiska kvalitetsarbetet behöver vi också ha en kultur som främjar kvalitet och utveckling. Som stöd för att fortsätta utveckla denna kultur har staden sex gemensamma förhållningssätt.

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** och ska grundas på mänskliga rättigheter. Vi strävar efter en **öppenhet** i kvalitetsarbetet, där vi samarbetar, delar information med andra och värdesätter nytänkande och förslag. Vi **lärt** oss av uppföljningar, förändringar samt att dela erfarenheter med andra – och omsätter sedan lärdomar i praktisk handling.

Alla medarbetare ska kunna bidra i det dagliga arbetet och i verksamhetsutvecklingen. Detta förutsätter väl kommunicerat och tydligt **handlingsutrymme** samt goda möjligheter till inflytande. Det ställer i sin tur krav på tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap. Kompetenta medarbetare och chefer som kontinuerligt utvecklar sig är en viktig framgångsfaktor för kvaliteten i stadens verksamheter.

Systematiskt kvalitetsarbete

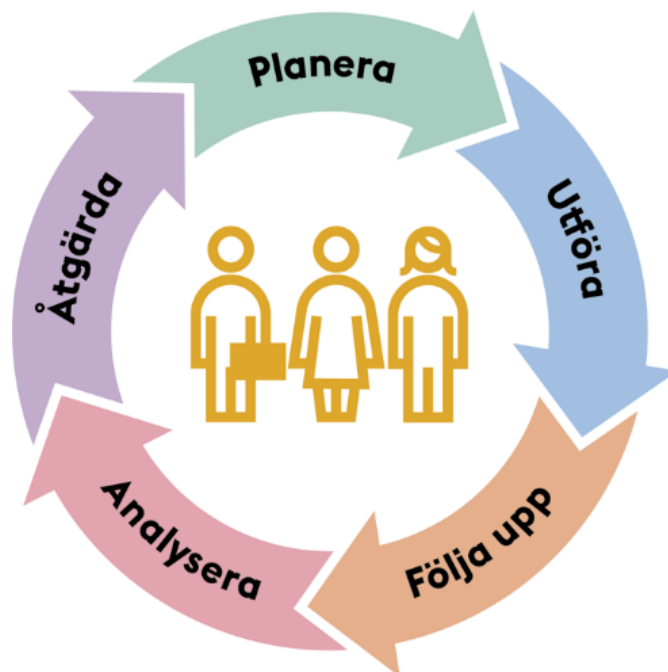
Grunden i kvalitetsarbetet är **ständiga förbättringar** och **utveckling**. I det dagliga arbetet strävar staden efter att optimera befintliga arbetssätt, processer, strukturer, ledning och kompetenser. Ibland krävs det även att staden gör större förändringar, vilket ofta kräver innovation och digitalisering.

Målstyrt arbete och ändamålsenliga processer

När staden 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 staden 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 styrning av ekonomi och verksamhet (ILS).



Inledning

Administrativa uppgifter

- Verksamhetens namn
- Verksamhetens chefs namn
- Telefonnummer till chef
- E-postadress till chef
- Postadress och besöksadress
- Antal anställda i april 2025

Kontaktperson

(Om annan än ovan)

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

Ordlista

Beskriv ord och begrepp som förekommer i bidraget 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.

Information om verksamheten

Informationen bidrar till att ge en helhetsbild av verksamheten och ökar examinatorernas förståelse för verksamheten.

- Beskriv verksamhetens uppdrag och syfte.
- 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 organisationsstruktur.
- Beskriv chef- och ledningsstruktur.
- Beskriv verksamhetens medarbetare (yrkesgrupp, utbildning, samt kön).
- Ange lagar, förordningar och styrdokument av särskild betydelse för er verksamhet.
- Beskriv kortfattat hur ni gått tillväga när ni arbetade fram bidraget.

Kvalitetsutmärkelsens frågeformulär

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 insikter** 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. Arbetet innefattar även **dialog** med intressenter så som exempelvis beställare och uppdragsgivare.

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 likvärdigheten eller utveckla ett arbete som exempelvis tillgodoser rättigheter för personer med funktionsnedsättning, nationella minoriteter, hbtqi-personer och barn samt för alla oavsett kön.

Beskriv verksamhetens **systematiska kvalitetsarbete** utifrån Stockholmarnas fokus.

1. Beskriv vilka metoder eller arbetsätt ni har för att få insikt om målgruppernas behov och önskemål.
2. Beskriv hur era målgrupper är delaktiga och har inflytande i verksamheten. Ge konkreta exempel på hur det har påverkat såväl individ som verksamhet.
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 era målgrupper.

Chef- och ledarskap

*Som chef har du en viktig roll i det systematiska kvalitetsarbetet. Du skapar goda förutsättningar för medarbetarna att vara handlingskraftiga genom att **stödja deras inre motivation**, effektivitet och engagemang. Det är i den **löpande dialogen** mellan chef och medarbetare som mål och resultat **tydliggörs** och **följs upp**, vilket möjliggör för nya gemensamma arbetsätt att växa fram.*

*Genom en regelbunden dialog med medarbetare om hur den egna verksamheten är en del av hela förvaltningen/bolaget och staden bidrar du som chef till att skapa **helhetssyn**.*

*Som chef är det viktigt att tydligt **kommunicera** och **förankra** medarbetarnas respektive handlingsutrymme liksom att skapa en samsyn i vad som ska åstadkommas. Du ger medarbetarna **handlingsutrymme** genom att delegera mandat och skapa plats för **inflytande** och **delaktighet** – att medverka i och ta ansvar för verksamheten, dess utveckling och kvalitetsarbete. Det finns utrymme för att testa nytt, etablera nya samarbeten liksom att avsluta aktiviteter som inte längre skapar värde. Fel och misstag används som erfarenheter för att **lära** och **utvecklas**. Medarbetarna ges möjlighet till träning och **kompetensutveckling** samt rimliga förutsättningar att hantera sitt ansvar och de utmaningar de möter.*

*Ett tydligt handlingsutrymme i kombination med bra förutsättningar för delaktighet skapar **trygghet** och bidrar till en **god arbetsmiljö**, vilket är en bra grund för **kreativitet och utveckling**.*

Beskriv verksamhetens **systematiska kvalitetsarbete** utifrån ett chefs- och ledarperspektiv.

För de verksamheter som har flera chefsnivåer beskrivs samtliga nivåer.

5. Beskriv hur du som chef försäkrar dig om att medarbetarna förstår verksamhetens syfte, uppdrag och mål samt hur deras arbete bidrar till helheten.
6. Beskriv hur du som chef stödjer medarbetarnas utveckling och tar tillvara på deras kompetens i verksamheten.
7. Beskriv ditt ledarskap och ge exempel på konkreta ledarskapsbeteenden. Vad får de för effekt i verksamheten?
8. Beskriv hur du som chef regelbundet utvärderar och utvecklar ditt ledarskap. Ge konkreta exempel på hur ledarskapet har utvecklats.

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. Som medarbetare använder du ditt **handlingsutrymme** och är delaktig i verksamhetens kvalitetsarbete.*

***Öppenhet** i stadens kvalitetsarbete innebär att vi delar information med andra. Du bidrar till verksamhetsutveckling och andras **lärande** genom att dela med dig av dina erfarenheter och att lära av andras erfarenheter (både framgångar och det som inte gått bra). Tillsammans med dina kollegor skapar du värde för stockholmarna. Du bidrar till en **god arbetsmiljö** som kännetecknas av engagemang, en känsla av att vara en del av något större. Vi gör varandra bättre.*

Beskriv verksamhetens **systematiska kvalitetsarbete** utifrån medarbetarnas perspektiv.

9. Beskriv hur ni som medarbetare tillsammans arbetar för att främja en god arbetsmiljö.
10. Beskriv hur ni som medarbetare bidrar till verksamhetens utveckling.
11. Beskriv hur ni som medarbetare bidrar till lärande.
12. Utifrån den senaste medarbetarundersökningen (och om möjligt de tre senaste åren):
 - a. Redovisa resultaten kortfattat.
 - b. Analysera och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått.
 - c. Utifrån er analys, beskriv vilka prioriteringar och åtgärder ni har gjort.

Från uppföljning till utveckling

*Stadens kvalitetsarbete är kontinuerligt, långsiktigt och förenar ett **socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbarhetsperspektiv**.*

*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. I arbetet ingår att göra jämförelser över tid och med andra verksamheter, omvärldsbevakning samt analys om varför resultaten ser ut som de gör. På så sätt får vi 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 **riskhantering** och **intern kontroll** för 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.*

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

13. a. Redogör för de viktigaste uppföljningsmetoderna som ni använder för att bedöma vilken kvalitet er verksamhet skapar för målgruppen.
 - b. Redovisa resultaten från förra årets uppföljningar samt utveckling över tid. Har ni resultat fördelat på kön vill vi gärna ta del av detta, om inte berätta varför ni inte har det.
 - c. Analysera och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått.
14. Redogör för hur verksamheten använder resurserna så effektivt och hållbart som möjligt utifrån:
 - a. 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.
 - b. Övriga resurser, till exempel lokaler, material.
 - c. Samarbete, hur ni delar erfarenheter och insikter med andra utanför er egen verksamhet. Beskriv också hur ni sedan omsätter eventuella lärdomar i ert arbete.

15. Beskriv ert internkontrollarbete samt hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i er verksamhet.
16. Beskriv ert miljöarbete samt hur ni arbetar med att identifiera verksamhetens miljöpåverkan och bidra till en hållbar omställning.
17. Beskriv vilka trender, utmaningar och möjligheter ni ser framöver i er verksamhet. Beskriv också hur ni planerar och arbetar för att möta dessa.
18. Beskriv hur processen gick till när ni tog fram er verksamhetsplan.
19. Utifrån era resultat och analyser, hur ska ni utveckla verksamheten samt vilka prioriteringar gjordes och på vilka grunder?
20. a. Redogör för två av era beslutade mål för verksamhetsåret som avser kärnverksamheten.
 - b. Beskriv målens förväntade resultat.
 - c. Beskriv arbetssätt för att nå mål och förväntade resultat.
 - d. Beskriv hur uppföljning av mål och förväntade resultat ska ske.

Bilaga 1

(Tas bort när ni skickar in bidraget.)

Tydliggörande av begrepp som används i frågeställningarna

Integrerad ledning och styrning, ILS

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

Ledningssystemet ILS används av stadens nämnder och styrelser för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna. Med hjälp av systemet 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 arbetsätt, 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

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

Checklista för kvalitetsarbete

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 2024	Mål för verksamhetsåret 2025	Förväntat resultat under året	Arbetssätt	Resurs-användning	Uppföljning	Utveckling
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.	Skriv de mål ni har valt för verksamhetsåret, utifrån era analyser från föregående år, samt de utvecklingsbehov ni ser framöver.	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>)	Beskriv hur ni gör, dvs. vilka arbetssätt ni använder, för att säkerställa att verksamhetens förväntade resultat och mål för året ska uppfyllas.	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.	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.	Beskriv hur ni arbetar med att utveckla verksamheten utifrån era analyser av uppföljningar och resultat.