

## Anvisningar för deltagande i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2021

Kvalitetsutmärkelsen är en stimulans och uppmuntran i arbetet med kvalitetsutveckling. Den ger samtidigt staden möjlighet att lyfta fram förebilder och goda exempel. Frågorna i Kvalitetsutmärkelsen kan också användas som ett utvecklingsverktyg. Genom att delta i Kvalitetsutmärkelsen synliggör verksamheten sitt systematiska kvalitetsarbete.

De verksamheter som vill delta ska svara på frågorna i dessa anvisningar. Anvisningarna har sin utgångspunkt i *Program för kvalitetsutveckling*, personalpolicy och andra relevanta styrdokument i Stockholms stad. Genom ett systematiskt kvalitetsarbete, med givna resurser, ska största möjliga nytta åstadkommas för stockholmarna. Erfarenheterna från Kvalitetsutmärkelsen visar att genom att arbeta med verksamhetsutveckling skapas, förutom god kvalitet, arbetsglädje och engagemang hos stadens medarbetare.

Kvalitetsarbetet i staden ska kännetecknas av:

- Att stockholmarnas synpunkter värdesätts och tillvaratas och utgör en viktig grund för kvalitetsutveckling. För att ge likvärdiga förutsättningar ska olika former för dialog med stockholmarna finnas och ständigt utvecklas.
- Att ledningen på alla nivåer har ett tydligt och ansvarstagande ledarskap och prioriterar det systematiska kvalitetsarbetet där resultat för stockholmarna står i centrum.
- Att alla medarbetare har ansvar för kvalitetsarbetet och kvalitetsutvecklingen inom sitt ansvarsområde.
- Att arbetet med uppföljning och analys är viktigt och att det ska bidra till nöjda brukare/kunder, professionernas lärande och verksamheternas utveckling.
- Att alla nämnder och styrelser systematiskt sprider och använder sig av goda exempel i syfte att utveckla verksamheten.

En mycket viktig del i Kvalitetsutmärkelsen är den återkoppling som examinatorslaget ger till enheten. Med det inskickade bidraget som grund genomför examinatorerna en utvärdering och bedömning, som sedan återkopplas till enheten. Återkopplingen är tänkt att kunna vara till hjälp för det fortsatta utvecklingsarbetet.

Deltagande enheter kommer att uppmärksammas på stadens webbplats [start.stockholm](http://start.stockholm) och få ett diplom för sitt engagemang för kvalitetsutveckling.

Enhet som vill delta ska meddela detta till berörd förvaltning/bolag i staden. Deltagandet ska godkännas alternativt anmälas i respektive nämnd/styrelse. Berörd förvaltning/bolag ska skicka in protokoll från nämndmöte/styrelsemöte senast den 30 juni. Protokollet skickas till [kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se](mailto:kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se)

Vid oklarheter kring detta kontakta avdelningen för kvalitet och säkerhet.

### **Informationsmöten**

Utöver informationen i dessa anvisningar anordnas informationsmöten där alla intresserade får veta hur det går till att delta i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2021. Att delta på något av dessa informationsmöten rekommenderas. Det ger en ökad förståelse för frågorna som ska besvaras.

I år äger informationsmötena rum digitalt.

23 februari klockan 9.00–10.00 anmäl senast den 17 februari

25 februari klockan 14.00–15.00 anmäl senast den 17 februari

3 mars 14.00–15.00 anmäl senast den 26 februari

9 mars klockan 9.00–10.00 anmäl senast den 26 februari

Anmäl via länk: [Anmälan informationsträff](#)

### **Ansökningsdag**

För att vi ska kunna planera och göra en bedömning av hur många examinatorer som behövs, så behöver vi en förhandsanmälan från enheter som avser att delta i Kvalitetsutmärkelsen. Denna anmälan vill vi ha senast den **23 mars**. Anmälan är inte bindande, men det är viktigt att meddela om man sedan beslutar att inte delta.

Anmälan/avanmälan om deltagande skickas till  
[kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se](mailto:kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se)

Tävlingsbidragen skickas senast den **17 maj** kl. 24.00 till  
[kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se](mailto:kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se)

Frågor angående dessa anvisningar kan ställas till:  
[kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se](mailto:kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se)

### **Vem kan delta?**

Alla verksamheter inom stadens kommunala förvaltningar och bolag kan delta. Därutöver kan entreprenader och andra enskilt drivna verksamheter som finansieras av Stockholms stad delta. En förutsättning är dock att enheten har en chef med budget- och personalansvar för enheten, samt en verksamhetsplan med mål för enheten. Enheten ska också bestå 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. Deltagande förskolor och friskolor ska ha minst 51 procent av barnen/eleverna från Stockholm stad.

Enheter som har vunnit kan inte delta de närmaste två åren efter att de har erhållit Kvalitetsutmärkelsen. Enheter som har erhållit hedersomnämning kan delta året därpå.

### **Tävlingsklasser**

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

- Förskola
- Skola
- Äldreomsorg inkl. myndighetsutövning
- Socialtjänst samt stöd och service till personer med funktionsnedsättning inkl. myndighetsutövning

- Andra verksamheter, såsom administrativa verksamheter, stadens bolag och tekniska verksamheter.

Kvalitetsutmärkelse kan delas ut till flera verksamheter inom samma klass. Om det i en klass inte finns någon verksamhet som bedöms kommit tillräckligt långt i sitt systematiska kvalitetsarbete, delas ingen utmärkelse ut inom den klassen.

Hedersomnämning kan komma att delas ut. Syftet med hedersomnämning är att premiera särskilt goda exempel som är viktiga att lyfta fram. Det är således inget andrapris.

### **Prisutdelningsceremoni**

Prisutdelningsceremonin äger rum **den 23 november 2021**.

Förhoppningsvis kan den hållas i Stadshuset, Blå Hallen. Allt är beroende på pandemiläget.

Vinnarna av Kvalitetsutmärkelsen får, förutom ära och uppmärksamhet, ett diplom och en prischeck som ska användas till att utveckla verksamheten vidare.

## Frågor till deltagare i Kvalitetsutmärkelsen 2021

Totalt får bidraget bestå av max 85 000 tecken, exklusive blanksteg. För verksamheter som drivs i kommunal regi finns möjlighet att skriva sitt tävlingsbidrag direkt i ILS-webben.

Tänk på att vara så tydliga och konkreta som möjligt när ni svarar på frågorna. I flertalet frågor efterfrågas hur ni arbetar. Detta för att svaren ska ge en begriplig bild över era arbetssätt och metoder. Exemplifiera därför gärna med konkreta exempel.

Ingresserna till varje frågeområde är till för att förtydliga och exemplifiera vad som avses i frågorna.

### Administrativa uppgifter

- Verksamhetens namn
- Verksamhetens chefs namn
- Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen
- E-postadress till verksamheten och till chefen
- Postadress och besöksadress
- Antal anställda, maj 2021

### Inledning

Inledningen bidrar till att ge en helhetsbild av verksamheten och ökar examinatorernas 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/de brukar-/kundgrupp/målgrupp, som verksamheten är till för.
- Ange ungefärligt antal brukare/kunder, om möjligt könsuppdelat
- Beskriv er organisations- och ledningsstruktur
- Beskriv verksamhetens medarbetare (yrkesgrupp, utbildning, samt kön)
- Förklara verksamhetsspecifika ord och begrepp, gärna med en ordlista

### **Målgrupp**

*Brukare/kunder (de verksamheten är till för) ska ges möjlighet till delaktighet och kunna påverka de insatser och den service de erhåller. För att ge likvärdiga förutsättningar ska verksamheten ta hänsyn till och anpassas utifrån individens behov. Olika former för dialog ska finnas och ständigt utvecklas.*

*Alla verksamheter ska ha rutiner för att fånga upp och hantera förväntningar, synpunkter, klagomål samt förbättringsförslag. Synpunkter från brukare/kunder är en hjälp för stadens verksamheter att utvecklas.*

*Ett gott bemötande, professionalitet och respekt för individen utifrån alla människors lika värde ska vara ett självklart förhållningssätt för alla medarbetare inom såväl stadens egna som enskilt drivna verksamheter.*

1. Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare/kunder är i centrum.
2. Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga, såväl på individ- som gruppnivå.
3. Beskriv hur ni arbetar med jämställdhet och jämlikhet ur ett brukar-/kundperspektiv.
4. Beskriv hur ni arbetar med att öka tillgängligheten i er verksamhet så att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna ta del av den.
5. Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger. Analysera genom att jämföra utvecklingen över tid (om möjligt de tre senaste åren), och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.

### **Chef- och ledarskap**

*Ledarskapet ska bygga på dialog och samverkan. Det är en viktig förutsättning för styrningen av verksamheten. Det är i dialogen mellan chef och medarbetare som målen tydliggörs och gemensamma värderingar och arbetssätt kan växa fram.*

*Det är viktigt att skapa möjligheter för och inspirera till lärande, kreativitet, utveckling och ansvarstagande.*

6. Beskriv din ledarskapsidé. Beskriv också konkret på vilket sätt den märks i ditt dagliga arbete.
7. Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.
8. Beskriv hur du som chef/ledare försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål och ser sin del i måluppfyllelsen.
9. Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på intresse, engagemang och kompetens hos medarbetarna.
10. Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur ni arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov.

### **Medarbetare**

*Arbetskulturen för stadens medarbetare ska bygga på förtroende, tillit, jämlikhet, jämställdhet och frihet från diskriminering. Det är viktigt att identifiera och undanröja hinder i tillgängligheten som riskerar att utestänga personer från att kunna anställas i verksamheten.*

*Medarbetare förväntas medverka aktivt i utvecklingen av verksamheten och ta egna initiativ till ständiga förbättringar och nytänkande. Medarbetarna har också ett ansvar för att utveckla sin kompetens utifrån verksamhetens behov.*

11. Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har i er verksamhet. Beskriv hur den/de förankras och märks i det dagliga arbetet.
12. Beskriv hur ni arbetar med frågor kring jämställdhet och jämlikhet, utifrån ett arbetsgivarperspektiv.
13. Beskriv hur ni arbetar för ett aktivt medarbetarskap, där medarbetare medverkar i utveckling av verksamheten.
14. Redovisa kortfattat resultaten från den senaste medarbetarundersökningen. Analysera genom att jämföra utvecklingen över tid (om möjligt de tre senaste åren), och

reflektera över varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.

### **Resultat och analys**

*För all verksamhetsuppföljning och framgångsrik utveckling är det av yttersta vikt att regelbundet följa upp och analysera sitt arbete och se i vad mån arbetet leder till en effektiv verksamhet. Genom att ta fram tydliga underlag som visar vilka resultat som leder till måluppfyllelse ökar möjligheten till insikt om vad som leder till utveckling av verksamheten. En hjälp i detta arbete kan också vara att jämföra sig med andra liknande verksamheter, vilket kan ge en indikation på verksamhetens kvalitet och effektivitet.*

15. Redovisa kortfattat resultat från förra årets uppföljningar av era mål i verksamhetsplanen och/eller andra betydande resultat, som visar på hur väl ni har lyckats i ert uppdrag att skapa önskat resultat för målgruppen. Analysera genom att jämföra utvecklingen över tid (om möjligt de tre senaste åren), och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.
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 mål till uppföljning**

*Det systematiska kvalitetsarbetet kännetecknas av en planering som vägleder det dagliga arbetet och en uppföljning som utvecklar verksamheten. Det är viktigt att det går en röd tråd från de mål som enheten beslutat om, till uppföljning och analys av resultaten. Detta ska sedan ligga till grund för den fortsatta utvecklingen av verksamheten. Använd gärna den bilagda checklisten, som stöd.*

17. Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram årets verksamhetsplan, vilka som deltog och vilka överväganden ni gjorde när ni bestämde era mål.
18. Skriv era mål från verksamhetsplan eller motsvarande. Under varje mål ska ni skriva 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 mål räcker det med att ni för cirka



fem av dessa redogör för förväntat resultat, arbetsätt och hur ni avser att följa upp dem. Fokusera då på de mål som avser er kärnverksamhet. Däremot ska alla mål finnas omnämnda.

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

### **Utveckling**

*I ett systematiskt kvalitetsarbete behöver uppföljning och analys ligga till grund för den fortsatta utvecklingen av verksamheten. Det är viktigt att ha metoder för att ta tillvara resultat för att nå ständiga förbättringar och för att kunna svara upp mot förväntningar och utmaningar som ligger framför oss. Det kan röra små som stora utmaningar, såväl lokala som globala.*

*I budget hittar vi de lokala utmaningarna som Stockholm står inför. Ofta kan vi ta till oss av varandras erfarenheter och lära av andra i syfte att hitta nya eller effektivisera befintliga arbetsmetoder. Men även att bevaka skeenden i omvärlden är viktigt i ett strategiskt utvecklingsarbete. I Agenda 2030 synliggörs de globala målen som handlar om stora samhällsutmaningar. Agendan ska vara ett stöd och bidra till att stadens arbete leder till en ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling.*

21. Beskriv hur ni utvecklar verksamheten utifrån era analyser av uppföljningar och resultat. Ge gärna konkreta exempel.
22. Beskriv hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i er verksamhet.
23. Beskriv vilka utmaningar och möjligheter ni ser framöver i er verksamhet. Beskriv också hur ni planerar och arbetar för att möta dessa.
24. 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. Ge gärna konkreta exempel.

## 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 såväl verksamhetens chef som medarbetare. Där det är möjligt kan ni gärna visa runt i er verksamhet. 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. Beroende på pandemin kan platsbesöket komma att ske digitalt.

### **Dokument som ska finnas tillgängliga för examinatorerna vid platsbesöket,**

- Verksamhetsplan eller motsvarande 2021
- Årsredovisning/verksamhetsberättelse eller motsvarande 2020
- 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 23 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. Beroende på pandemin kan återföringsbesöket komma att ske digitalt.

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. Se kontaktuppgifter sid 3.

## 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.)