



Handläggare: Krisztina Buki Tornbjörk och
Madeleine Hagerth
Telefon: 508 21 079, 508 21 051

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
2013-02-07

Fastställande av kvalitetsgarantier för år 2013

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer enheternas förslag till kvalitetsgarantier för år 2013.

Lars Arvidson
Stadsdelsdirektör

Göran Sjödin
Verksamhetsområdeschef

Eeva Eriksson
Vik. verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Enheterna inom verksamhetsområdena barn, ungdom och vuxna samt äldre och funktionsnedsatta har tagit fram kvalitetsgarantier med åtaganden för 2013. Garantier har tagits fram med utgångspunkt från stadens budget, nämndens mål för verksamhetsområdena, brukarundersökningar samt enheternas tidigare uppföljningar och resultat.

Kvalitetsarbetet inom nämndens verksamheter utförs i enlighet med stadens kvalitetsstrategi och är väl förankrat inom verksamheterna. Förvaltningsledningens bedömning är att enheternas åtaganden med tillhörande arbetssätt stämmer väl

överens med fullmäktiges prioriterade inriktningar och mål för verksamhetsområdena samt med nämndens mål.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom verksamhetsområdet äldre och funktionsnedsatta samt verksamhetsområdet barn ungdom och vuxna. Ärendet har behandlats i rådet för funktionshindersfrågor, pensionärsrådet och förvaltningsgruppen 2013-01-31.

Bakgrund

Stockholm stad har genom Vision 2030 tydliggjort långsiktiga ambitioner och strävanden, Stockholm – en stad i världsklass. I centrum för varje medarbetares arbete står stadens invånare och deras rätt till effektiv och kvalitativt god service.

Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan år 1999 och är numera integrerad i stadens styrsystem ILS (integrerad ledning och styrning). I mars 2012 beslutade kommunfullmäktige om ett nytt program för kvalitetsutveckling. Programmet syftar till att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter.

I likhet med stadens tidigare kvalitetsstrategi, betonar det nya programmet betydelsen av kvalitetsgarantierna som en viktig del i den invånarnära relationen. Kvalitetsgarantierna innebär att verksamheter som riktar sig direkt till medborgare/brukare, ska fastställa kvalitetsgarantier utifrån kommunfullmäktiges mål och respektive nämnds mål för verksamhetsområdena. I kvalitetsgarantierna informerar respektive enhet om vad man åtar sig att genomföra och vilken kvalitet brukarna kan förvänta sig, hur rättelse görs om verksamheten inte når upp till sina åtaganden samt hur synpunkter och klagomål hanteras.

Kvalitetsgarantierna ska också ge nämnden och förvaltningsledningen information om den kvalitetsnivå som enheterna anser sig kunna erbjuda med givna resurser. Kvalitetsgarantierna är därför ett viktigt beslutsunderlag vid nämndens styrning och prioritering av resurser samt ett underlag för dialog mellan enhet och förvaltningsledning om åtaganden, resursanvändning och budget.

Medarbetarna ska vara delaktiga i att ta fram verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier och brukarnas uppfattning, klagomål och synpunkter ska tas tillvara. Förvaltningsledningen och enheterna kommer kontinuerligt att föra en dialog om kvalitetsarbete, resursanvändning och budget.

Framtagande av enheternas kvalitetsgarantier

Utifrån stadens budget för 2013 har verksamhetsområdescheferna tillsammans med respektive enhetschefer tagit fram förslag till mål för verksamhetsområdena. Förslagen har diskuterats med stadsdelsnämnden på en planeringsdag innan dessa fastställdes i verksamhetsplanen för 2013. Rådet för funktionshindersfrågor, pensionärsrådet och fackliga representanter har under arbetet också fått möjlighet att ge sina synpunkter. Nämndens mål för verksamhetsområdena tar sin utgångspunkt i kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena och anger den likvärdiga och grundläggande kvalitet som alla enheter ska erbjuda.

Därefter har enheterna med utgångspunkt från målen och från beslutad budgettilldelning tagit fram enhetsspecifika verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier. I enheternas verksamhetsplaner har nämndens mål förtydligats i form av åtaganden, förväntade resultat samt arbetssätt och planer för uppföljning. Utöver detta har enheterna redovisat hur de på ett effektivt sätt ska använda resurserna samt hur utvecklings- och förbättringsarbete ska bedrivas.

Samtliga enheter beskriver former för brukarinflytande. Inom förskolorna har åtaganden och arbetssätt tydligt påverkats av föräldrarnas åsikter och inflytande samt kvalitetsredovisningen för 2012. Även inom äldreomsorgens utförare och övriga verksamhetsområden finns flera exempel på åtaganden och arbetssätt som tydligt påverkats av brukarnas åsikter och inflytande.

Medarbetarnas delaktighet i framtagandet av enheternas verksamhetsplaner är en förutsättning för kvalitetsutveckling och kvalitetsgarantiernas trovärdighet.

I kvalitetsgarantierna har enheterna skrivit in de åtaganden som vänder sig till brukarna. I enlighet med stadens anvisningar innehåller kvalitetsgarantierna också ingress, uppgifter om rättelse, hantering av synpunkter/klagomål samt uppgifter om vart brukarna ska vända sig om de vill veta mer.

Mål för verksamhetsområdena

Utöver kommunfullmäktiges fastlagda mål har nämnden lagt till ytterligare mål för verksamhetsområdena.

Nämndens mål

- Informationen till brukare och medborgare ska vara tydlig och tillgänglig för att möjliggöra aktiva val
- Relationen med brukare och medborgare ska präglas av ett gott bemötande.

Nämndens mål för förskola och fritidsverksamhet

- Stadsdelsnämnden ska främja kultur för, med och av barn och ungdomar
- Förskolans arbetssätt ska utveckla barns förståelse för likabehandling
- Förskolans arbetssätt ska utveckla barns språk- och kommunikationsförmåga samt nyfikenhet att utforska matematik, naturvetenskap och teknik
- Förskolans arbetssätt ska utveckla barns inflytande över förskolans miljö och verksamhet
- Förskolans arbetssätt ska utveckla föräldrars möjlighet till delaktighet och inflytande av barns lärande och utveckling
- Förskolans arbetssätt ska stödja barns övergång till skolan i samarbete med föräldrar skola
- Fritidens verksamheter ska erbjuda utvecklande aktiviteter och en trygg miljö.

Nämndens mål för individ- och familjeomsorg/socialtjänsten och socialpsykiatri

- Invånare i Älvsjö ska vara eller bli självförsörjande
- Personer som utsätts för våld i nära relationer ska erbjudas skydd och stöd
- Socialtjänsten ska präglas av hög kvalitet och utgå från varje persons behov, förmåga och egna resurser
- Barn och ungdomar som riskerar en ogynnsam utveckling ska upptäckas tidigt.

Nämndens mål för omsorg till personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg

- Personer som utsätts för våld i nära relationer ska erbjudas skydd och stöd
- Socialtjänsten ska präglas av hög kvalitet och utgå från varje persons behov, förmåga och egna resurser
- Personer med funktionsnedsättning ska genom en helhetssyn ges förutsättningar för självbestämmande och självständighet
- Äldreomsorgen ska underlätta för äldre som vill bo kvar hemma
- Äldre ska genom en helhetssyn ges förutsättningar för delaktighet, trygghet och meningsfullhet i sin tillvaro

- Anhöriga och närstående ska erbjudas stöd som underlättar deras situation.

Uppföljning

Enheternas uppföljning har stor betydelse för att säkerställa och utveckla kvalitet, effektivitet och budgethållning samt för att skapa trovärdighet åt åtaganden och kvalitetsgarantier.

Samtliga enheter redovisar i sina verksamhetsplaner former för uppföljningar av åtaganden och arbetssätt exempelvis brukarundersökningar, system för klagomål och synpunkter, dokumentgenomgångar samt uppföljning vid APT-möten. I de fall avvikelser uppmärksammas har respektive enhetschef ansvar för att vidta åtgärder för att säkerställa åtagandena och budgethållningen.

Verksamhetsområdescheferna kommer också att ha dialog med respektive enhetschef som ett led i den övergripande uppföljningen. Utgångspunkten för dialogen är enhetens verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, medarbetarenkät, och brukarundersökning.

Förvaltningens förslag till beslut

Kvalitetsarbetet inom nämndens verksamheter utförs i enlighet med stadens kvalitetsstrategi och är förankrat inom verksamheterna. Förvaltningsledningens bedömning är att enheternas åtaganden med tillhörande arbetssätt stämmer väl överens med fullmäktiges prioriterade inriktningar och mål för verksamhetsområdena samt med nämndens mål.

Med hänvisning till ovanstående föreslås att stadsdelsnämnden godkänner och därmed fastställer enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2013.

Bilaga

Kvalitetsgarantierna