

Handläggare
Helena Nilsson, 08-508 20032

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer kvalitetsgarantierna för enheter vid Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Ulrika Klemets
Ekonomichef

Kristina Goldring
Avdelningschef
Beställaravdelningen

Agneta Stenborg
tf Avdelningschef
Förskola och fritid

Leif Kananen
Avdelningschef
Egen regi

Jeanette Holmqvist
Avdelningschef
Individ och familj, barn
och ungdom

Gunilla Ekstrand
Avdelningschef
Individ och familj, vuxna

**Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsförvaltning**
Ekonomiavdelningen

Slakthusplan 4
Box 81
121 22 Stockholm
Växel 08-508 14 000
Fax 08.508 14 444
eav@stockholm.se
stockholm.se

Sammanfattning

En del i stadens integrerade ledningssystem (ILS) är så kallade kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantierna tar sin utgångspunkt i enheternas verksamhetsplaner och tilldelade resurser och ska tydligt

beskriva enheternas åtaganden riktade till brukarna. Förvaltningen har stämt av att garantierna speglar enheternas verksamhetsplaner och är rimliga i förhållande till resurserna samt att de överensstämmer med nämndens mål för 2015. Förvaltningen föreslår att nämnden fastställer garantierna. Enheterna kommer därefter att offentliggöra dem.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen i samarbete med övriga avdelningar. Förvaltningsgruppen behandlade ärendet den 10 februari 2015.

Bakgrund

Stadens integrerade ledningssystem (ILS) omfattar budget- och uppföljningsprocessen samt kvalitetsarbetet/kvalitets-systemet. Stadens kvalitetssystem syftar till att enheterna ska arbeta strukturerat med kvalitetsutveckling, för att förbättra verksamheten och för att åstadkomma största möjliga nytta för stadens invånare.

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet, nämndens mål samt fastställda indikatorer och aktiviteter syftar till att styra förvaltningens verksamheter mot fullmäktiges inriktningsmål samt att säkerställa en likvärdig, grundläggande kvalitet i verksamheterna.

Som ett led i kvalitetsarbetet ska stadens verksamheter årligen ta fram kvalitetsgarantier, som tydligt beskriver enhetens uppdrag gentemot brukarna och vad enheten åtar sig att göra för att genomföra sitt uppdrag. Kvalitetsgarantierna ska ha utgångspunkt i enhetens verksamhetsplan och tilldelade resurser och ska även omfatta enhetens verksamhetsidé samt rutiner för hantering av klagomål och synpunkter.

Garantin bifogas som bilaga till enhetens verksamhetsplan och görs tillgänglig för brukarna på lämpligt sätt (delas ut, sätts upp på anslagstavlor samt läggs ut på stadens webbplats).

Kvalitetsgarantins innehåll

En viktig del i enhetens arbete med verksamhetsplanen är att utforma åtaganden som är tydliga och konkreta. De åtaganden som direkt berör brukarna ska ligga till grund för kvalitetsgarantierna och det är viktigt att inte lova mer än vad man räknar med att kunna hålla under normala omständigheter. En gemensam mall med givna rubriker används i staden för att kvalitetsgarantierna ska utformas på ett enhetligt sätt.

Kvalitetsgarantin ska innehålla följande:

- Enhetens verksamhetsidé (en ingress)
- Enhetens åtaganden som är direkt riktade till brukarna
- Rättelse, dvs. hur enheten går tillväga om någon tycker att de inte uppfyller ett åtagande
- Hur man som brukare går tillväga för att framföra synpunkter och klagomål
- Hur man som brukare går tillväga för att få veta mer
- Giltighetstid för garantin

För förskolorna finns utöver ovanstående även rubriker kopplade till målområdena i Läroplanen, det vill säga Utveckling och lärande, Normer och värden, Barns inflytande, Förskola och hem samt Samverkan.

När det gäller rättelse/kompensation (om enheten inte klarat av att leva upp till ett åtagande) är utgångspunkten att det sker en rättelse i form av ett förbättringsarbete. Förbättringsarbetet innebär att enheten rättar till och ser över sina rutiner och en återkoppling ska ske till brukaren.

Klagomål och synpunkter är mycket viktiga underlag för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten.

Processen med att ta fram verksamhetsplan och kvalitetsgaranti

Arbetet med att ta fram kvalitetsgarantierna sker i samband med att enheterna utarbetar sina verksamhetsplaner. Enheterna får i mitten av oktober interna anvisningar för arbetet och som stöd finns avdelningschef, utredare/kvalitetsutvecklare och controller samt förvaltningens ILS-samordnare. Verksamhetsplanerna inklusive kvalitetsgarantierna ska förankras hos medarbetare och brukare.

Arbetet med att ta fram verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier på enhetsnivå pågår parallellt med förvaltningens övergripande arbete med att ta fram förslag till verksamhetsplan på nämndnivå. Det innebär att det under hösten genomförs dialog och avstämning av att innehållet i enheternas verksamhetsplaner inklusive kvalitetsgarantier överensstämmer med nämndens verksamhetsplan och fastlagda budgetramar. Likaså stäms av att enheternas verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier korresponderar med varandra.

Utöver denna direkta återkoppling håller respektive avdelningsledning under början av året också så kallade dialogmöten med sina enheter kring verksamhetens utveckling, det

systematiska kvalitetsarbetet och ekonomiskt resultat. Dialogmötet syftar till att ge enheten en fördjupad återkoppling på planerings- och uppföljningsarbetet och ligger som grund för hur verksamhetsplan och kvalitetsgarantier kan utvecklas till nästkommande år.

Uppföljning

Uppföljning av verksamhetens kvalitet och verksamhetsplan, liksom därmed indirekt även kvalitetsgarantiernas innehåll, sker i samband med tertialuppföljningar och verksamhetsberättelse. Uppföljning görs även löpande under året i form av exempelvis brukarundersökningar och inspektioner, internkontroll, uppföljning av synpunkter och klagomål samt genom avtals- och verksamhetsuppföljningar.

Förvaltningens bedömning och förslag

Förvaltningens bedömning av verksamhetens kvalitet och enheternas kvalitetsarbete görs under hela året, bland annat i samband med avstämningen av enheternas verksamhetsplaner inklusive kvalitetsgarantier under hösten och vid dialogmötena under februari-mars. Även brukarundersökningar, tillsyner och uppföljningar etc. under året ligger till grund för bedömning av kvalitet och kvalitetsutveckling. Utveckling av det systematiska kvalitetsarbetet sker hela tiden, exempelvis genom arbetet med resultatbaserad styrning (RBS) och metoden Lean.

Förvaltningen är medveten om att enheterna har kommit olika långt i det systematiska kvalitetsarbetet och att kvalitetsgarantiernas utformning därmed kan se olika ut. Kvalitetsutveckling är dock en process och utveckling sker fortlöpande.

Kvalitetsgarantierna är utdrag ur enheternas verksamhetsplaner och visar den del som är direkt riktad mot brukarna. Bedömningen av kvalitetsgarantierna görs därför i kombination med bedömningen av enheternas verksamhetsplaner. Enheterna har i sina verksamhetsplaner brutit ned nämndens mål till åtaganden, med tillhörande arbetssätt, resursanvändning, metoder för uppföljning samt hur åtagandet bidrar till enhetens utveckling.

Förvaltningen har under hösten stämt av att enheternas verksamhetsplaner överensstämmer med nämndens mål och resurser. Förvaltningens bedömning är även att innehållet i kvalitetsgarantierna överensstämmer med enheternas verksamhetsplaner och att de är rimliga i förhållande till enheternas budgetar samt att enheterna inte lovar mer än man kan hålla.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner ovanstående redogörelse och fastställer förslagen till kvalitetsgarantier. När nämnden har fattat beslut om garantierna kommer enheterna att göra dessa tillgängliga för brukarna inom respektive verksamhet. Kvalitetsgarantierna kommer också att läggas ut på stadens webbplats.

Bilagor

Avdelningen för beställare inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri

1. Beställarenheten äldreomsorg
2. Beställarenheten för stöd till personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri
3. Beställarenheten för stöd till personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri (lättläst version)

Avdelningen för individ- och familjeomsorg barn och unga

4. Mottagningsenheten
5. Utredningsenheten
6. Öppenvården
7. Familjevården
8. Familjerätten Relationsvårdscentrum

Avdelningen för individ- och familjeomsorg vuxna

9. Enheten för utredning och öppenvård vuxna
10. Försörjningsstödsenheterna
11. Mottagningsenheten
12. Resursenheten

Avdelningen för förskola och fritid

13. Dalens förskolor
14. Blåsuts förskolor
15. Årsta 2 förskolor
16. Årsta 3 förskolor
17. Enskede gårds förskolor
18. Stureby förskolor
19. Östberga förskolor
20. Örby förskolor
21. Högdalens förskolor
22. Hagsätra förskolor
23. Öppna förskolorna (enhet Hagsätra)
24. Rågsved 1 förskolor
25. Rågsved 2 förskolor
26. Snösätra förskolor

- 27. Fritid område 3
- 28. Fritid område 4
- 29. Fältgruppen

**Avdelningen för egen regi inom äldreomsorg,
funktionsnedsättning och socialpsykiatri**

- 30. Enheten för förebyggande verksamhet
- 31. Kostenheten
- 32. Utförarenheten för socialpsykiatri
- 33. Assistansenheten
- 34. Enskede/Årsta/Vantör gruppboenden LSS
- 35. Stureby vård- och omsorgsboende
- 36. Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende
- 37. Rågsveds servicehus
- 38. Enskede Nya servicehus
- 39. Bandhagen-Högdalens hemtjänst
- 40. Stureby hemtjänst
- 41. Enskede hemtjänst
- 42. Årsta hemtjänst