



Handläggare: Pirkko Leporanta - Morley
Tfn: 08 508 09 504

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantierna 2004

Förslag till beslut

- Stadsdelsnämnden godkänner stadsdelsförvaltningens kvalitetsgarantier.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Ann- Charlotte Nilsson
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade i maj 1999 om en ny strategi för kvalitetsutveckling i staden. Enligt strategin för kvalitetsutveckling ska alla verksamheter utforma åtaganden och arbetssätt som säkerställer åtagandena. De enheterna vars åtaganden riktar sig direkt till brukare ska ge ut en kvalitetsgaranti som godkänns av nämnden.

Genom garantierna ska brukare få klara besked om vilken service och omsorg de kan förvänta sig men också om hur stadens verksamheter arbetar för att rätta till fel om de inte lever upp till sina åtaganden.

Ärendets beredning

- Ärendet har beretts i dialog med enheterna i samarbete med avdelningschefer, utvecklingssekreterare och internkonsult för kvalitet. Dialogernas utformning har varierat från enskild dialog med medarbetarna och enhetschefen till gemensamma gruppdialoger mellan enhetschefer och representanter från olika avdelningar.
- Dialogen om trovärdigheten i enhetens garanti grundar sig på enhetens lokala verksamhetsplan med det beräknade ekonomiska underlaget utifrån anvisningarna.
- Ekonomiavdelning har aktivt deltagit i de flesta av dialogerna.
- Ett viktigt perspektiv i dialogen om trovärdighet i åtaganden har varit kopplingen mellan resurser, resurseffektivitet samt kvalitet i åtaganden och arbetssätt.
- Kvalitetsgarantierna har behandlats på arbetsplatsträffar inom respektive enheter.
- Handikapprådet har behandlat kvalitetsgarantierna 2003-12-10.
- Pensionärsrådet har behandlat kvalitetsgarantierna 2003-12-15.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade i maj 1999 om en ny strategi för kvalitetsutveckling i staden. Enligt denna ska alla verksamheter utforma åtaganden och ett arbetssätt som säkerställer dessa. De enheter vars verksamhet riktar sig direkt till brukare utformar en kvalitetsgaranti, som lämnas till brukaren.

Genom garantierna ska brukare få klara besked om vilken service och omsorg de kan förvänta sig men också om hur stadens verksamheter arbetar för att rätta till fel om de inte lever upp till sina åtaganden.

Åtagandena ska utgå från nämndens verksamhetsspecifika inriktningsmål och generella åtaganden. De ska fänga syftet med verksamheten och fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter. Åtaganden och arbetssätt tas fram inom ramen för verksamhetens budget för innevarande året. Förvaltningsledningen gör en bedömning av åtaganden och av hur arbetssätt samt plan för resurseffektivitet säkrar åtaganden. Kvalitetsgarantierna ska därefter godkännas av nämnden.

I år kommer alla enheter förutom Dalagatans servicehus, som väntar på ett omstruktureringsbeslut, att lämna sin kvalitetsgaranti. I bedömningen har man utgått från de givna ekonomiska ramarna och de generella åtagandena och bedömt vilken kvalitetsnivå förvaltningens tjänster kan erbjuda Norrmalms brukare utifrån åtaganden och arbetssätt.

Kvalitetsgarantin är en ensidig utfästelse från enheten om det kvalitativa innehållet i verksamheten. Den ger brukaren en möjlighet att bedöma om de upplever att tjänsten håller den nivå som utlovats. Stämmer inte detta kan brukaren framföra synpunkter och klagomål vilka ger enheten underlag för att bedöma vad som behöver förbättras och utvecklas.

Förvaltningens arbete med garantierna

Innehåll och giltighetstid

Enheternas förslag till kvalitetsgarantier innehåller de åtagandena i enheternas verksamhetsplaner för 2004, vilka vänder sig direkt till brukaren. Garantierna gäller till och med 2004-12-31.

Dialog

Enheternas arbete med sin verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier har utgått ifrån förvaltningsledningens skriftliga anvisningar för lokala verksamhetsplaner. Alla enheter och avdelningar lämnar in en lokal verksamhetsplan med ett ekonomiskt planeringsunderlag. De enheter som riktar sin verksamhet direkt mot brukare lämnar en kvalitetsgaranti som riktar sig till brukaren.

Bedömningen i år har fokuserat på kopplingen mellan Norrmalms verksamhetsplan med generella åtaganden och värdegrund, den beslutade budgeten för år 2004, enhetsspecifika åtaganden samt arbetssätt i enhetens garanti och verksamhetsplan.

Dialog i olika mötesformer har förts med avdelningschefer, enhetschefer och i några fall med medarbetare. Åtaganden har bedömts mot arbetssätt, plan för resursnyttjande samt mot enhetens ekonomiska planeringsunderlag och jämförts med kvalitetsnivån i generella åtaganden. Trovärdigheten i arbetssättet och resurseffektivitet har fått speciell uppmärksamhet i dessa dialoger.

Resursanvändning och -samordning, relevans i åtaganden, systematik i uppföljningen, koppling mellan åtaganden, arbetssätt och utvecklingsplaner samt former för dialogen med brukare och medarbetare har speciellt uppmärksammats i bedömning och i dialoger. Styrkor och möjliga förbättringsområden i enheternas planer samt trovärdigheten inom det kalkylerade ekonomiska underlaget har lyfts fram.

Enheterna har genomgående gjort förändringar i sitt arbetssätt och förtydligat hur resurser kommer att användas för bästa möjliga effektivitet. Verksamhetsplanerna visar, jämfört med förra planeringsperioden en betydligt mer medveten och effektiv användning och samordning av resurserna.

Omfattande utveckling har skett i systematik och beredskap att planera verksamheten med koppling till styrande beslut inom de givna ekonomiska ramarna. Det finns inom varje avdelning flera goda exempel på god kvalitet.

Sammanfattande beskrivning och bedömning

Stadsmiljö- och planeringsavdelningen

Konsumentupplysning, stadsmiljöenheten

Åtagandena har tydlig koppling till generella åtaganden samt inriktningsmålen. Både avdelningens värdegrund och det beskrivna arbetssättet för båda verksamheter gör åtagandena trovärdiga. Enheterna har en genomtänkt plan för uppföljning. Speciellt stadsmiljöenheten har det mesta av sin verksamhet utlagd på olika entreprenader. Uppföljning av kvalitet sker med hjälp av en väl strukturerad plan av möten och kalgomålshantering.

Barn- och ungdomsavdelningen

Förskola

Alla förskoleenheter har i sina åtaganden och arbetssätt utgått ifrån inriktningsmålen, generella åtaganden, läroplan och Stockholms nya förskoleplan. Brukarnas, barnens samt föräldrarnas inflytande prioriteras tydligt i åtaganden. I dialogen har ett åtagande riktats till barn med särskilda behov lyfts upp som en tydlig krav. Grunden för verksamheten är läroplanen. Arbetssättet genom hela verksamheten har en klar inspiration från Reggio Emilias barn- och kunskapssyn. Tyngdpunkt i åtaganden och arbetssättet finns i att skapa utrymme och möjligheter för barnets lärande och inflytande över sin vardag.

Förskoleenheterna uppvisar en jämn och hög kvalitetsnivå. Alla presenterar en trovärdig systematik för planering och uppföljning av sin verksamhet. De enheter som fortfarande har brister i uppföljningsstrukturen, har alla tagit upp det som ett utvecklingsområde. Förskolorna visar tydlig medvetenhet om de ekonomiska ramarna i sin planering.

Flera av Norrmalms förskolor har en mycket hög kvalitet i sin verksamhet och i system och struktur för sitt verksamhetsutvecklingsarbete. Både barn och föräldrar har stort utrymme för inflytande i verksamheten. Medarbetare är delaktiga i utvecklingsarbetet och i beslutsprocessen.

Skola

Skolorna på Norrmalm har en tydlig koppling till nämndens inriktningsmål och tar hänsyn till de generella åtagandena samt läroplanen. Åtaganden är fokuserade på elevens och föräldrarnas inflytande samt elevens trygghet, inflytande över sin vardag, kunskapsmål och lärande.

Skolorna visar genom sina beskrivningar av arbetssätt att åtagandena är trovärdiga. Skolorna visar en hög beredskap för omstrukturering av personalstyrkan vid avvikelser t.ex. i form av vikande elevunderlag.

I och med att skolorna i år lämnar sina verksamhetsplaner till förvaltningen synliggörs hur de systematiskt planerar och följer upp sin verksamhet. Skolornas system för uppföljningen av verksamheten har medvetet utvecklats. Enheterna beskriver genomtänkta strukturer för uppföljning och där det brister tas det konsekvent upp som ett utvecklingsområde för verksamhetsförbättring. Medarbetare är delaktiga i utvecklingsarbetet och i beslutsprocessen.

Skolorna visar genomgående en hög nivå både i sina åtaganden, arbetssätt samt former för verksamhetsutveckling. Medvetenhet om effektiv resursanvändning i form av samverkan och samordning har avsevärt ökat jämfört med tidigare planeringsperiod.

Ungdomsverksamhet

Ungdomsverksamheten har en mycket trovärdig planering och uppföljningsplan med tydligt fokus i brukarens välmående och inflytande över verksamheten. Arbetssättet är respektfullt och tar hänsyn till vuxenansvaret i kontakten med ungdomen. Verksamhetsutvecklingen är genomtänkt och väl strukturerad och bevisar om en stor delaktighet och ansvar för alla medarbetare.

Familjeenheten

Familjeenheten lyfter tydligt fram barnet i första rummet i sina åtaganden. Det lyfts upp som villkor för all samverkan med vårdnadshavare. I arbetssättet med olika samarbetsparter tar enheten hänsyn till sina åtaganden. Uppföljning av den egna verksamheten och samverkan med olika parter har fått tydligare former jämfört med 2003. Ekonomiska resurser beaktas systematiskt och strävan efter budget i balans uttrycks tydligt.

Utveckling av samverkan med Stödteamet, med avdelningens biståndshandläggare för handikappomsorg samt med andra stadsdelar ingår i utvecklingsplanerna.

Avdelningen för vård- och omsorg, beställare

Äldreomsorg

Genomtänkta åtaganden finns som tar hänsyn till lagar, styrdokumenterna samt generella åtaganden. Arbetssättet har ytterligare förtydligats från förra planeringsperioden med omstrukturering av de olika funktionerna inom enheten. Uppföljningen kommer att utvecklas vidare under 2004. En mycket trovärdig och genomtänkt verksamhet som med fördel kan lyftas fram av stadsdelen.

Försörjningstöd

Enheten har tydlig koppling till inriktningsmål och de generella åtagandena. Enheten fokuserar sina åtaganden och arbetssätt på självständigt liv, delaktighet i besluten samt ett professionellt bemötande gentemot brukaren. Arbetssätt och uppföljning är trovärdiga.

Uppföljning visar medvetenhet om att utnyttja de ekonomiska resurserna på det mest effektiva sättet utan att göra avkall för brukarens delaktighet och integritet. Enheten använder för att skapa dialog i sin brukaruppföljning fokusgruppmetoden.

Socialpsykiatri

Socialpsykiatri har förtydligat sina åtaganden och arbetssätt. Enheten erbjuder bostad och sysselsättning men uttrycker inte längre en viss kvalitetsnivå för dessa tjänster.

Arbetssättet tar hänsyn till minskade resurser men visar tydlig prioritering för respekt och hänsyn till brukaren och en målsättning om självständighet i livet så långt det går.

Arbetssättet är genomtänkt, styrs av åtagandena och har tydlig koppling till generella åtaganden och därmed till inriktningsmålen. Verksamheten har en kontinuerlig dialog med sina brukare och systematisk uppföljning av alla verksamhetsdelarna.

Handikappomsorgen, beställarsidan

Åtagandena är väl avvägda och i linje med enhetens verksamhetsutvecklingsarbete. Arbetssättet är genomtänkt och prioriterar integritet och självständighet i brukarnas liv. Speciellt uppföljningen av kvaliteten i de beställda tjänsterna kommer att tydligt utvecklas under 2004.

Arbetssättet kompletteras med tydlig prioritering av resurser och en uppföljningsplan för ekonomiska konsekvenser som beslut om insatserna har samt hur jämförande av alternativa nya lösningar i framtiden kommer att ske.

Sociala enheten

Väl avvägda åtaganden och arbetssätt som strävar efter att insatserna i längden leder till brukarens egen kontroll över den egna situationen och till ett självständigt liv. Mycket genomtänkt arbetssätt för uppföljning av verksamheten och kompetensutvecklingen. Medvetenhet om effektivt resursutnyttjande finns tydligt med.

Aktiv samverkan med andra myndigheter ingår i arbetssättet och det tankar finns om att utveckla det ytterligare.

Avdelningen för vård- och omsorg, utförare

Äldreomsorg, utförarsidan

Äldreomsorgen både inom hemtjänst och i äldreboenden har i sina åtagande en tydlig koppling till inriktningsmål och generella åtaganden. Åtagandena lyfter fram inflytandet, självständigt liv, trygghet och socialt umgänge som centrala kvalitéer. Arbetssätten är trovärdiga, speciellt arbetsfördelning enligt hälso- och sjukvårdslagen och socialtjänstlagen har förtydligats.

Äldreomsorgen har speciellt utvecklat sina strukturer för kvalitetsutveckling och uppföljningen av kvalitet inom ramen av balanserad budget. Utmaningen att utveckla nya samt mer effektiva sätt att använda sina personalresurser är väl i gång i alla förvaltningens äldreboenden, men behöver fortsätta ytterligare. Speciellt rollen för den kommunala sjuksköterskan inom äldreomsorgen och som konsekvens av detta de andra personalkategoriernas funktionsutveckling förväntas ge nya möjligheter att utveckla verksamheten trots begränsade resurser.

Hemtjänst

Åtagandena och arbetssätten på stadsdelens hemtjänstenheter är alla fokuserade på brukarnas välmående, inflytande och möjlighet att fortsätta ett självständigt liv. Det finns koppling till inriktningsmålen och de generella åtagandena.

Två av enheterna har hög kvalité genom hela verksamhetsutvecklingssystemet och ett strukturerat sätt att följa upp verksamheten. Den tredje enheten är medveten om både de utvecklingsmässiga och ekonomiska kraven som väntar under 2004 för att kunna höja kvaliteten i verksamheten.

Socialpsykiatri för äldre, dagverksamhet

Åtagandena är relevanta och riktar sig till stödjande och kvalitetshöjande insatser för äldre personer i behov av dessa verksamheter. Arbetssättet har utvecklats på inflytandedelen och dialog med brukarna prioriteras tydligt.

Trovärdigheten i garantin har höjts i och med ett nytt planerings- och uppföljningssystem. Brukarnas och medarbetarnas delaktighet i planeringen och uppföljningen har ökat jämfört med förra planeringsperioden.

Handikappomsorgens utförarenhet på Katarinahuset

Åtagandena fokuserar på relevanta aspekter av verksamheten och riktar sig till brukarens bevarande av sin integritet och välmående. Arbetssättet gör åtagandena trovärdiga och har en genomtänkt system för uppföljningen av verksamheten. Verksamheten har mycket hög kvalité.

Norrmalms gruppboheter

Enheten har brukarfokus i sina åtaganden som tar hänsyn till generella åtaganden. På två av gruppboheterna har åtaganden om möjligheter för fritidsaktiviteter under veckosluten minskat. I arbetssättet prioriteras vård och omsorg tydligt.

Utvecklingsområden inom förvaltningens verksamheter

Utvecklingsområden inom enheterna varierar från de inre verksamhetsformerna; den pedagogiska verksamheten och miljön till fortsatt utveckling av specifika funktioner, till former för uppföljningen samt samverkan inom och mellan verksamheterna. Arbetsmiljön har de flesta av enheterna som ett av sina utvecklingsområden.

Speciellt inom äldreomsorgen har utvecklandet av individuella arbetsplaner, brukarnas delaktighet i framtagandet av planerna, utvecklandet av sjuksköterskans ansvarsområde samt rutiner för kontaktpersonen en hög prioritering i utvecklingsplanerna.

Prioritering av budget i balans och effektiv resursanvändning finns genom alla verksamheterna. Speciellt aktuell är detta utvecklingsområde för flera av förvaltningens skolor, socialpsykiatri, handikappomsorg samt inom äldreomsorgen.

Dialogen i samband med framtagandet av generella åtaganden och enheternas lokala verksamhetsplaner har fått en gynnsam utgångspunkt. Avdelningarnas verksamhetsplaner som ingår i dialogen kommer att fördjupa dialogen under 2004. Formerna kan utvecklas vidare möjligen med utökad dialog där medarbetarna blir delaktiga.

Beskrivning av hur kvalitetsgarantierna ska följas upp

Förvaltningen har i verksamhetsplanen för 2004 klargjort att varje enhet har ansvaret för uppföljning av enhetens åtaganden och ekonomi. Genom den grundläggande kvalitetsnivån för Norrmalm (se VP 2004, del 2, bilaga 14) som har utvecklats vidare och presenterats till enhetscheferna, visar förvaltningen tydligt, vad som förväntas av enheterna. Enheterna har möjlighet att få stöd i sin kvalitetsutveckling genom sina respektive avdelningar.

De flesta av enheterna har under år 2003 tagit fram former för uppföljning av åtaganden med brukarna. Enheterna har utvecklat sig former för uppföljning av den egna verksamheten inklusive egenvärdering i de flesta enheterna. Utveckling av uppföljningsformer kommer att fortsätta under 2004. Användning av fokusgruppmetoden ökar markant.

Resultaten för uppföljningarna av generella åtaganden kommer att rapporteras till nämnden i samband med tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen för 2003. Förvaltningens arbete med nyckeltal och kvalitetsindikatorer samt en vidareutvecklad ekonomiuppföljning kommer att komplettera enheternas egenuppföljning.

Resultat för enheternas brukaruppföljningar presenteras i samband med enhetens verksamhetsberättelse för 2004. Det fortgående arbetet med den grundläggande nivån för enheternas kvalitetsarbete kommer att presenteras vid verksamhetsberättelsen för 2004.

Ta ansvar för ekonomin

Medvetenhet om de ekonomiska förutsättningarna

Ett viktigt perspektiv i dialogen om trovärdighet i enheternas åtaganden har varit kopplingen mellan resurser, resurseffektivitet och kvalitet i åtaganden och arbetssätt.

De flesta enheter visar i sina verksamhetsplaner medvetenhet om de ekonomiska förutsättningarna. Enheterna har genomgående gjort förändringar i arbetssätt och förtydligat hur resurser kommer att användas för bästa möjliga effektivitet. Nivån på åtaganden visar i de flesta fall inte lägre nivå jämfört med 2003. Flera av skolorna, äldreboenden och enheterna inom omsorg om funktionshindrade uttrycker beredskap för åtgärder om de ekonomiska förutsättningarna ändras.

Främst förskolor, skolor och äldreboenden har planer för nya samverkansformer mellan avdelningar och mellan olika yrkeskategorier. Skolorna visar beredskap för förändring av personalstyrkan vid avvikelser t.ex. i form av vikande elevunderlag.

Vikariebemanning är en kritisk punkt. Med minskade vikarieresurser kan ensamarbete öka inom förskola, omsorg om funktionshindrade, socialpsykiatri och inom äldreomsorg. Behov finns av uppföljning av hur minskade vikarieresurser bl.a. kommer att påverka sjukfrånvaron inom enheterna.

Äldreboende

Äldreboenden lyfter fram behov av utveckling av den kommunala sjuksköterskans yrkesroll. Detta påverkar även omvårdnadspersonalens arbete. En styrning av personalresurserna görs mot verksamheten under dag- och kvällstid.

Omsorg om funktionshindrade

Norrmalms gruppboendestäder har under flera år redovisat underskott varför enheten inte kommer att vara en resultatenhets under 2004. Det är tveksamt om budgetbalans kommer att uppnås under 2004 och enheten anger att kalkylen är något osäker.

Verksamheten prioriterar omvårdnadsdelen av arbetssättet. Detta innebär bl.a. att de boende får vara själva en större del av tiden i sina hem. En stor del av hyresgästerna bor i egna lägenheter som inte ligger i direkt anslutning till personal- och gemensamhetsutrymmena. Detta påverkar möjligheten till effektivt utnyttjande av personalresurserna. Dessutom påverkas omsorg om funktionshindrade av de krav som länsstyrelsen ställer bl.a. på lokalernas utformning.

Socialpsykiatri

Kostnaderna för externa placeringar, främst för personer i åldern 20-30, har ökat de senaste åren och befaras fortsätta öka under 2004. Kostnader för personer vårdade enligt LRV (Lag om rättspsykiatrisk vård) befaras också öka. Landstinget har i ökad utsträckning tagit hem dessa personer och vid permissioner ökar stadens kostnader då flertalet saknar egen bostad och är vårdkrävande.

Inom socialpsykiatri har budgethållningsåtgärder beslutats under 2003 som bl.a. innebär minskat antal anställda och färre lokaler.

Gränserna mellan vad som är landstingets behandlingsansvar och vad som är socialpsykiatriens ansvar för omsorg och boende är oklara. Kostnaderna för brukare i behov av boenden med hög omsorgsnivå och behandling har ökat. Ansvarsfrågorna mellan landstinget psykiatri och kommunens socialpsykiatri måste därför klargöras.

Förvaltningens förslag

- Förvaltningen erbjuder stöd för de enheterna som bedöms ha behov av det i sitt arbete med kvalitetsutveckling.
- Kvalitetsgarantierna följs upp i samband med ordinarie uppföljningar av VP i tertialrapporter och i verksamhetsberättelse för 2004.
- Former för förvaltningens internkontroll kommer att vidareutvecklas under 2004.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner de bifogade kvalitetsgarantierna.

Bilagor

Stadsmiljö- och planeringsavdelningen

Konsumentupplysning
Stadsmiljöenheten

Barn- och ungdomsavdelningen

Förskolor

Birkastans förskolor
Sabbatsbergområdets förskolor
Vasaparkens förskolor
Kejsarkronans förskolor
Yggdrasils förskolor
Sleipners förskolor
Förskolorna mitt i city

Skolor

Johannes skola
Karlbergs skolor & Förskolan Gläntan
Adolf Fredriks Musikklasser
Lilla Adolf Fredriks skola
Matteus/ Mimerskolan
Rödabergsskolan
Vasa Real
Gustav Vasa skola

Fritidsenheten
Famlijeenheten

Vård- och omsorgsavdelningen, beställare

Beställare äldreomsorg
Enhet för handikappvård
Försörjningsstödsenheten
Sociala enheten
Socialpsykiatri

Vård- och omsorgsavdelningen, utförare

Äldreomsorg
Riddarsporrens äldreboende
Vasens äldreboende
Väderkvarnens äldreboende
Sabbatsbergsbyns äldreboende

Hemtjänst

Birkastans hemtjänst
Drottninggatans hemtjänst
Johannes hemvård

Omsorg om funktionshindrade

Vasaträffen, fritidscenter
Mimer
Katarinahuset, handikappomsorgen
Norrmalms gruppboheter