



Handläggare
Solveig Blid
Telefon: 08-508 14 552

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier 2017

Förvaltningens förslag till beslut

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

Lena Lundström Stoltz
stadsdelsdirektör

Ulrika Klemets
Ekonomichef

Karin Åberg
avdelningschef Förskola

Jeanette Holmqvist
avdelningschef Individ och
familjeomsorgen barn och unga

Agneta Stenborg
avdelningschef Kultur,
fritid och demokrati

Gunilla Ekstrand
avdelningschef Individ och
familjeomsorgen vuxna

Kristina Goldring
avdelningschef
Beställaravdelningen

Leif Kananen
avdelningschef
Avdelning egen regi

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 2017. Förvaltningen

föreslår att nämnden fastställer garantierna. Enheterna kommer därefter att offentliggöra dem.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts genom samarbete mellan förvaltningens avdelningar. Förvaltningsgruppen behandlar ärendet den 24 januari.

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 samt även omfatta enhetens verksamhetsidé och rutiner för hantering av klagomål samt synpunkter.

Kvalitetsgarantin bifogas som bilaga till enhetens verksamhetsplan och görs tillgänglig för brukarna på lämpligt sätt (delas ut, sätts upp på anslagstavlor och 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, som utgår från vad verksamheterna räknar med att kunna erbjuda 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, det vill säga hur enheten går tillväga om någon tycker att de inte uppfyller ett åtagande
- Hur brukare ska gå tillväga för att framföra synpunkter och klagomål
- Hur brukare ska gå 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 samt att 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 budgetamar. Likaså stäms av att enheternas verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier korresponderar med varandra.

Utöver denna direkta återkoppling håller respektive avdelningsledning 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.

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 samt klagomål och genom avtals- och verksamhetsuppföljningar.

Förvaltningens synpunkter 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 etcetera 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 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 förutsättningar under normala förhållanden.

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

Beställaravdelningen

1. Beställarenheten Äldreomsorg
2. Beställarenheten för funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Individ- och familjeomsorgen barn och unga

3. Mottagningsenheten
4. Utredningsenheten
5. Öppenvården
6. Familjevården
7. Familjerätten

Individ- och familjeomsorgen vuxna

8. Enheten för utredning och öppenvård vuxna
9. Försörjningsstödsenhet 1
10. Försörjningsstödsenhet 2 – Rehabteam och Beredskapsteam
11. Mottagningsenheten vuxna
12. Resursenheten

Avdelningen för förskola

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. Rågsved 1 förskolor
24. Rågsved 2 förskolor
25. Snösätra förskolor

Avdelning kultur, fritid och demokrati

26. Fritidsgårdar och parklekar område 3
27. Fritidsgårdar och parklekar område 4
28. Fältgruppen

29. Enheten för utveckling och främjande arbete

Avdelning egen regi

- 30. Förebyggande verksamhet
- 31. Kostenheten
- 32. Utförarenheten för socialpsykiatri
- 33. Assistansenheten
- 34. Enskede/Årsta/Vantör gruppbostäder LSS
- 35. Stureby/Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende
- 36. Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende
- 37. Rågsveds servicehus
- 38. Enskede Nya servicehus
- 39. Vantörs hemtjänst
- 40. Stureby hemtjänst
- 41. Enskede hemtjänst
- 42. Årsta hemtjänst
- 43. Högdalens vård- och omsorgsboende
- 44. Enskededalens servicehus inkl. Skogsgläntan vob
- 45. Daglig verksamhet LSS