



## *Generell beställning och uppföljning*

BESTÄLLARAVDELNINGEN  
NORRMALMS  
STADSDELSFÖRVALTNING

TJÄNSTEUTLÅTANDE

SID 1 (3) 2002-07-30  
DNR 008-203/02

Handläggare: Christina Österling  
Tfn: 508 09 527  
Christina.osterling@norrholm.stockholm.se

Norrmalms stadsdelsnämnd

## **Kvalitetsgarantier Norrmalm 2002**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden fastställer redovisade kvalitetsgarantier.

Yngve Lindström  
tf stadsdelsdirektör

### **Sammanfattning**

Stadsdelsnämnden föreslår fastställa kvalitetsgarantier för Riddarsporrens äldreboende, Dalagatans äldreboende, rehabenheten och avdelningen för strategi och stöd inom Norrmalms stadsdelsförvaltning. Garantin är en utfästelse riktade till brukarna om det kvalitativa innehållet i verksamheten. Redovisade kvalitetsgarantier är bedömda och godkända av förvaltningsledningen.

### **Ärendets beredning**

Ärendet är utarbetat av enheten för generell beställning i samråd med utföraravdelningen inom stadsdelsförvaltningen.

### **Bakgrund**

Sedan våren 1999 har staden en strategi för kvalitetsutveckling "Den goda staden" som bl.a. innebär att stadens enheter ska utveckla kvalitetsgarantier riktade till och formulerade för brukarna. Kvalitetsgarantierna ska efter förvaltningens beredning fastställas av stadsdelsnämnden.

### **Förvaltningens förslag**

Kvalitetsgarantierna riktar sig till brukarna och ska tydliggöra verksamheternas inriktning och vad enheterna faktiskt utlovar. Därmed underlättas brukarens val mellan olika utförare av service och omsorg.

Kvalitetsgarantierna är en utfästelse om det kvalitativa innehållet i verksamheten och tydliggör också hur brukaren kan påverka förbättring och utveckling.

Alla enheter och vissa avdelningar inom förvaltningen har haft uppdraget att arbeta fram kvalitetsgarantier i samband med verksamhetsplanen för 2002. Ingen åtskillnad har gjorts mellan verksamheter som direkt eller indirekt riktar sig till brukarna. I två ärenden till stadsdelsnämnden i våras har merparten av stadsdelsförvaltningens enheter/avdelningar fått sina kvalitetsgarantier fastställda. För vissa av verksamheterna är dock arbetet med kvalitetsgarantin inte slutfört utan kommer att pågå en del av innevarande år och redovisas alltefter de blir klara. Redovisade kvalitetsgarantier är bedömda och godkända av förvaltningsledningen.

I detta ärende föreslås stadsdelsnämnden fastställa garantierna för Riddarsporrens äldreboende, Dalagatans äldreboende, rehabenheten och avdelningen för strategi och stöd.

Kvalitetsgarantierna kommer därefter på olika sätt att spridas till brukarna. Stadsdelsförvaltningen kommer även att informera medborgarna via Norrmalms hemsida om garantierna och var de kan tillhandahållas. Vidare kommer stadsledningskontoret att gå ut med en allmän information i olika media till stadens medborgare om kvalitetsgarantierna.

Följande enheter och avdelningar har ännu inte utarbetat en kvalitetsgaranti:

<u>Enhet/avdelning</u>	<u>Orsak</u>
Socialpsykiatriska enheten	Enhetens ekonomiska förutsättningar gör att verksamhetsplanen inte är godkänd ännu.
Stödenheten	Drivs på entreprenad fr o m 2002-07-01.
Yggdrasils förskolor	Enhetens verksamhetsplanering är försenad p ga chefsbyte.
Adolf Fredriks äldreboende	Återremitterad av stadsdelsnämnden.

Kvalitetsgarantier för:

1. Riddarsporrens äldreboende
2. Dalagatans äldreboende
3. Rehabenheten
4. Avdelningen för strategi och stöd