



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

Norrmalms stadsdelsnämnd

## Kvalitetsgarantier för 2003

### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner stadsdelsförvaltningens kvalitetsgarantier.

Ylva Tengblad  
Stadsdelsdirektör

Yngve Lindström  
avdelningschef

Yvonne Goldberg  
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 samarbete med barn- och ungdomsavdelningen, beställaravdelningen för vård och omsorg, utföraravdelningen för vård och omsorg samt internkonsult för kvalitet.
- Handikapprådet har behandlat kvalitetsgarantierna 2003-01-20
- Pensionärsrådet har behandlat kvalitetsgarantierna 2003-02-20
- Kvalitetsgarantierna har behandlats på arbetsplatsträffar inom respektive enheter.

### **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 åtagandena och av hur arbetssätten säkrar åtagandena. Kvalitetsgarantierna ska därefter godkännas av nämnden.

De enheterna, vilka ännu inte fått sina verksamhetsplaner för år 2003 godkända och därmed inte kunnat lämna sina garantier, kommer att förelägga dessa vid nämndsammanträde senare under året.

Kvalitetsgarantin är en ensidig utfästelse från enheten om det kvalitativa innehållet i verksamheten. Den ger brukaren/kunden en möjlighet att reagera vilket ger enheten en signal om vad som behöver förbättras och utvecklas.

### **Förvaltningens arbete med garantierna**

#### *Innehåll och giltighetstid*

Enheternas förslag till kvalitetsgarantier 2003 innehåller de åtaganden i enheternas verksamhetsplaner för innevarande år vilka vänder sig direkt till brukaren. Garantierna gäller till och med 2003-12-31

### *Dialog*

En dialog i mötesform har hållits med förvaltningens chefer där åtaganden, strategiska områden och utvecklingsområden 2003 har diskuterats. Utifrån den föreslagna Verksamhetsplanen för Norrmalm har enheterna reviderat sina åtaganden.

Enheternas arbete har utgått ifrån en skriftlig anvisning. På grund av den korta handläggningstiden har dialogen mellan enheterna och förvaltningens ledning om enheternas förslag till verksamhetsplaner i huvudsak begränsats till skriftliga bedömningar. Bedömningen har fokuserats på kopplingen mellan Norrmalms verksamhetsplan, den beslutade budgeten för år 2003 och åtaganden samt arbetssätt i enhetens garanti. Utöver detta har relevans, trovärdighet, systematik och former för dialogen med brukare och medarbetare bedömts. Styrkor och möjliga utvecklingsområden har lyfts fram.

Den omfattning med vilken enheterna har fört dialog med brukare och medarbetare om sina åtaganden och arbetssätt har varierat stort. Flera av enheterna har brukardialog som ett av sina utvecklingsområden i verksamhetsplan för 2003. Enheternas verksamhetsplaner godkänds av medarbetarna vid enhetens arbetsplatsmöte.

### **Sammanfattande beskrivning och bedömning**

#### *Förskola*

Alla förskoleenheterna har i sina åtaganden och arbetssätt utgått ifrån inriktningsmålen och generella åtaganden. Brukarnas, barnens samt föräldrarnas, inflytande prioriteras tydligt i åtaganden.

Förskoleenheterna uppvisar en jämn kvalitetsnivå. De flesta har också presenterat en trovärdig systematik för planering och uppföljning av verksamheten. De enheterna som fortfarande brister i sin uppföljningsstruktur, har alla tagit upp detta, som ett av enhetens utvecklingsområden.

Som goda exempel kan nämnas Birkastans förskolor och Kejsarkronans förskolor.

#### *Skola*

Skolorna på Norrmalm har en tydlig koppling till nämndens inriktningsmål och tar hänsyn till generella åtaganden. Åtaganden är fokuserade på elevens och föräldrarnas inflytande samt elevens trygghet och lärande.

Det generella åtagandet som saknas är att öka andelen KRAV-märkta produkter, vilket inte går att genomföra enligt det gällande avtalet med mat leverantörer.

Skolornas åtaganden är trovärdiga. Skolorna visar genom sina beskrivningar av arbetssätt att åtaganden är möjliga att uppnå. I garantierna ingår inte en beskrivning av hur

enheterna avser att följa upp sin verksamhet. Detta beskrivs dock i varje enhets verksamhetsplan, vilka ligger som underlag för kvalitetsgarantierna.

Som goda exempel, kan speciellt lyftas fram Vasa Real och Rödabergsskolan. Alla skolor på Norrmalm har en hög kvalitet i sina åtaganden och arbetssätt.

### *Äldreomsorg*

Äldreomsorgen har i sina åtagande tagit hänsyn till inriktningsmål och generella åtaganden. Individuella arbetsplaner, delaktighet i framtagandet av planerna, utvecklandet av former för kontaktpersonrutiner har en hög prioritering bland åtaganden. Ett mindre antal enheter lyfter fram utevistelse och samverkan med anhöriga som ett åtagande för enheten. Tillsammans med arbetssätt samt åtaganden har äldreomsorgen en tydlig koppling till inriktningsmål och generella åtaganden.

Äldreomsorg är det verksamhetsområdet inom förvaltningen som har de största utmaningarna framför sig vad gäller kvalitetsutveckling och uppföljningen av kvalitet inom ramen av en balanserad budget. Ytterligare en utmaning ligger dessutom i behovet att utveckla nya samt mer effektiva och attraktiva sätt för personalförsörjning.

Som goda exempel i systematisk kvalitetsarbete kan nämnas Beställarenhetens äldreomsorg samt Birkastans hemvård.

### *IoF*

Enheterna inom verksamhetsområdet Individ och Familj tar god hänsyn till inriktningsmål och generella åtaganden. Alla tre enheterna fokuserar i sina åtaganden och arbetssätt på självständigt liv, delaktighet i besluten samt ett professionellt bemötande av brukaren.

Sociala enheten har en genomtänkt kvalitetsstruktur och uppföljningsmetoder inom ramen för årets budget. Den utgör ett gott exempel på kvalitetsutveckling.

### *Handikappomsorg*

Handikappomsorgen på Utförarsidan har brukarfokuserade åtaganden som tillsammans med enhetens arbetssätt tar hänsyn till inriktningsmålen samt de generella åtagandena. Brukarens möjlighet till delaktighet och inflytande över sitt eget liv prioriteras.

Åtagandena är trovärdiga och har sin utgångspunkt i en ekonomi i balans.

Handikappomsorgens utförarenhet på Katarinahuset har en systematisk kvalitetsutveckling, som utgör ett gott exempel.

### **Beskrivning av hur kvalitetsgarantierna ska följas upp**

Förvaltningen har i verksamhetsplanen för 2003 klargjort att varje enhet har ansvaret för uppföljning av enhetens åtaganden och ekonomi. Genom att ta fram den grundläggande kvalitetsnivån för Norrmalm (se blg.13 VP 2003), visar förvaltningen tydligt, vad som förväntas av enheterna. Varje enhet har möjlighet att få stöd i sin kvalitetsutveckling.

De flesta av enheterna har redan eller kommer under år 2003, att ta fram en intern enkät för uppföljning av åtaganden vilken riktar sig till brukare. Resultaten för uppföljningarna av generella åtaganden kommer att rapporteras till nämnden i samband med tertialrapporterna och verksamhetsberättelsen för 2003. Förvaltningens arbete med nyckeltal och kvalitetsindikatorer samt en vidareutvecklad ekonomiuppföljning kommer att komplettera enheternas egenuppföljning.

Resultat för enheternas interna enkät presenteras i samband med enhetens verksamhetsberättelse för 2003. Det fortgående arbetet med grundläggande nivå kommer att presenteras vid tertialrapporterna samt i verksamhetsberättelsen för 2003.

### **Utvecklingsområden**

Utvecklingsområdena inom enheterna varierar från de inre verksamhetsformerna; pedagogisk verksamhet och miljö, individuella arbets- och vårdplaner till det mer genomgripande behovet att skapa struktur och systematik i enhetens kvalitetsarbetet. Alla godkända garantier bedöms att ha väl fokuserade utvecklingsplaner.

Prioritering finns på planer för utveckling av brukarinflytande och bättre uppföljningsmetoder. En budget i balans och effektiv resursanvändning är viktiga utvecklingsområden för flera av förvaltningens verksamheter, speciellt inom äldreomsorgen.

Dialogen i samband med framtagandet av generella åtaganden och enheternas lokala verksamhetsplaner är under utveckling under 2003.

### **Förvaltningens förslag**

Kvalitetsgarantierna kommer att följas upp i samband med ordinarie uppföljningar av VP i tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Förvaltningen kommer att erbjuda ett aktivt stöd för de enheterna som bedöms ha behov av det. Stödet avser att hjälpa alla enheter till att kunna uppnå den i samband med Vp 2003 framtagna grundläggande nivån för kvalitet. Förvaltningens Internkontroll kommer att vidareutvecklas under 2003.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner de bifogade kvalitetsgarantierna.

## **Bilagor**

Garantierna för:

### *Förskoleenheterna*

Förskolan Gläntan  
Birkastans förskolor  
Sabbatsbergsområdets förskolor  
Vasaparkens förskolor  
Kejsarkronans förskolor  
Yggdrasils förskolor  
Sleipners förskolor  
Förskolorna mitt i city

### *Skolorna*

Gustav Vasa skola  
Johannes skola  
Karlbergs skolor  
Lilla Adolf Fredriks skola  
Matteusskolan  
Rödabergsskolan  
Vasa Real

### *Äldreomsorg*

Rehabiliteringsenheten  
Gustav Vasa Hemmet  
Riddarsporrens äldreboende  
Vasens äldreboende  
Väderkvarnens äldreboende  
Birkastans hemvård  
Drottninggatans hemvård  
Johannes hemvård  
Dalagatans äldreboende  
Fritidscenter Vasaträffen  
Mimer, äldrepsykiatri

### *I o F*

Barn- och ungdomsenhet  
Försörjningsstödsenheten  
Sociala enheten

### *Handikappomsorg*

Katarinahuset