



Handläggare:
Stefan Larsson Lindmark
Telefon: 508 09 310

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier för år 2009

Förvaltningens förslag till beslut

Enheternas kvalitetsgarantier för år 2009 godkänns.

Annette Luengo
tf. stadsdelsdirektör

Sammanfattning

En del i stadens kvalitetssystem är att stadens verksamheter årligen ska ta fram kvalitetsgarantier på enhetsnivå. Genom kvalitetsgarantin, som ska godkännas av stadsdelsnämnden, får brukarna veta vilken service och omsorg de kan förvänta sig av verksamheten och hur brister rättas till om enheten inte lever upp till sina åtaganden.

I ärendet föreslås kvalitetsgarantier för enheter inom barn och ungdom, vård och omsorg samt vuxenavdelningen beställare.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom kanslistaben i samråd med övriga avdelningar.

Bakgrund

Stadens kvalitetssystem syftar till att verksamheterna ska ha ett strukturerat kvalitetsarbete för att ständigt kunna genomföra förbättringar och för att åstadkomma största möjliga nytta för stadens invånare. En del i kvalitetssystemet är att stadens verksamheter årligen ska ta fram kvalitetsgarantier på enhetsnivå. De enheter som har åtaganden som riktar sig direkt till brukarna ska sammanställa dessa i en kvalitetsgaranti.

Genom kvalitetsgarantin får brukarna veta vilken service och omsorg de kan förvänta sig av verksamheten och hur brister rättas till om enheten inte lever upp till sina åtaganden. Garantierna ska också innehålla upplysningar om hur och till vem brukaren kan framföra sina synpunkter och eventuella klagomål.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Respektive avdelningsledning har sett över att kvalitetsgarantierna stämmer överens med kommunfullmäktiges och stadsdelsnämndens mål samt enhetens verksamhetsplan, och haft en dialog med enheterna kring detta. Utgångspunkten för bedömningen av kvalitetsgarantierna har varit respektive enhets lokala verksamhetsplan och kopplingen mellan resurser, resurseffektivitet och kvalitet i åtaganden och arbetssätt.

Varje enhet har ansvar för uppföljningen av enhetens åtaganden. Uppföljningen kan skilja sig åt beroende på vilken verksamhet det gäller. Vanligast är olika brukarundersökningar samt dokumentation av synpunkter från brukarna. Genom denna uppföljning kan förbättringsområden identifieras och åtgärder vidtas för att förbättra kvaliteten i verksamheten.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden fastställer enheternas förslag till kvalitetsgarantier. När nämnden har tagit beslut om garantierna kommer enheterna att se till att dessa finns tillgängliga för brukarna inom respektive verksamhet. Kvalitetsgarantierna kommer också att läggas ut på stadens webbplats.



Bilagor

1. Johannes förskolor
2. Karlbergs förskolor
3. Matteus förskolor
4. Mitt i City förskolor
5. Odenplans förskolor
6. Sabbatsbergs förskolor
7. Vasaparkens förskolor
8. Fritidsenheten
9. Väderkvarnens vård- och omsorgsboende
10. Drottninggatans hemtjänst
11. Norrmalms gruppbostäder
12. Omsorg om funktionshindrade - utförare
13. Vuxenavdelningen - beställare
14. Mimer dagverksamhet
15. Riddargårdens vård- och omsorgsboende
16. Vasaträffens fritidscenter
17. Birkastans hemtjänst
18. Enheten för försörjningsstöd (sänds ut senare)