



Handläggare: Lena Skott
Telefon: 508 20 032

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier 2011

Förslag till beslut

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

Lena Holmdahl
T.f. Stadsdelsdirektör

Thomas Björnstad
Avdelningschef

Agneta Stenborg
T.f. avdelningschef

Kristina Goldring
Avdelningschef

Vlasta Marcikic
Avdelningschef

Sammanfattning

En del i stadens integrerade ledningssystem (ILS) är så kallade kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantierna ska, med utgångspunkt i tilldelade resurser, tydligt beskriva enheternas åtaganden riktade till brukarna. Förvaltningsledningen har stämt av att garantierna överensstämmer med nämndens mål för år 2011 och att de speglar enheternas verksamhetsplaner. Förvaltningen föreslår att nämnden fastställer garantierna. Enheterna kommer därefter att offentliggöra dem.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen i samarbete med övriga avdelningar.

Bakgrund

Stadens integrerade ledningssystem (ILS) omfattar budgetprocessen och kvalitetsarbetet/kvalitetssystemet. Stadens kvalitetssystem syftar till att verksamheterna ska arbeta strukturerat med kvalitetsarbete för att ständigt förbättra verksamheterna 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. Kvalitetsgarantierna ska, med utgångspunkt i tilldelade resurser, tydligt beskriva enheternas åtaganden riktade till brukarna.

Förvaltningens förslag

I det följande redogör förvaltningen för hur kvalitetsgarantierna 2011 har tagits fram.

Hur kvalitetsgarantierna tas fram - processen

Samtliga enheter inom förvaltningen, som vänder sig till brukare, har haft i uppdrag att ta fram kvalitetsgarantier. Garantier ska utgå från de av enhetens åtaganden som riktar sig till brukare. Arbetet med att ta fram garantierna sker i samband med att enheterna utarbetar sina verksamhetsplaner.

Enheterna fick i slutet av oktober interna anvisningar för arbetet med VP 2011 inklusive kvalitetsgarantier. Verksamhetsplanerna inklusive kvalitetsgarantierna ska förankras hos medarbetare och brukare. I VP-arbetet finns som stöd avdelningschef och förvaltningens utredare/kvalitetsutvecklare och ILS-samordnare.

Arbetet på enhetsnivå med att ta fram verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier pågår parallellt med förvaltningens övergripande arbete med att ta fram förslag till verksamhetsplan på nämndnivå. Det innebär att det under hela hösten-vintern 2010 genomfördes en dialog och avstämning av att innehållet i enheternas verksamhetsplaner (inklusive kvalitetsgarantier) överensstämmer med nämndens verksamhetsplan och fastlagda budgetramar. Likaså stäms av att enheternas verksamhetsplaner och garantier korresponderar med varandra.

Utöver denna direkta återkoppling håller respektive avdelningsledning under inledningen av år 2011 också s.k. dialogmöten med sina enheter kring verksamhet och ekonomiskt resultat och för att bland annat diskutera hur verksamhetsplan och

kvalitetsgarantier kan utvecklas till nästkommande år. Förutom avdelningschef och enhetschef (och eventuellt medarbetare vid enheten) deltar utredare/kvalitetsutvecklare, controller och PA-konsult vid dialogmötet. Dialogmötet syftar till att ge enheten en fördjupad återkoppling på enhetens planerings- och uppföljningsarbete. En särskild checklista finns som utgångspunkt för diskussionerna och minnesanteckningar förs. Inför respektive dialogmöte har berörda gått igenom enhetens verksamhetsplan, kvalitetsgaranti och verksamhetsberättelse.

På samma sätt genomfördes dialogmöten vid inledningen av år 2010.

Att ta fram åtaganden och skriva VP/kvalitetsgaranti i ILS-webben

En viktig del i enhetens VP-arbete är att utforma åtaganden som är tydliga och konkreta. De åtaganden som berör brukarna ska ligga till grund för kvalitetsgarantierna och det är då viktigt att inte lova mer än vad man räknar med att kunna hålla under normala omständigheter.

Garantin skrivs från och med år 2010 enligt särskild mall i ILS-webben som är ett webbaserat verksamhetsstöd för planerings- och uppföljningsarbetet för hela staden. Mallen i ILS-webben har fasta skrifvfält och har, liksom den word-mall som tidigare använts inom staden, givna rubriker för att garantierna ska utformas på ett enhetligt sätt. Dock finns det möjlighet att anpassa och förbättra garantins layout i word.

Garantin ska i huvudsak innehålla information om följande:

- Enhetens verksamhetsidé (en ingress)
- Enhetens åtaganden som är direkt riktade till brukarna
- Rättelse, dvs. hur enheten går tillväga om någon tycker att de inte uppfyller ett åtagande
- Hur man går tillväga för att framföra synpunkter och klagomål
- Hur man går tillväga för att få veta mer
- Giltighetstid för garantin

Rubricering

I förskoleenheternas rapportversion i ILS-webben finns, utöver ovanstående, ytterligare rubriker för åtagandena. De rubrikerna motsvarar *målområdena i läroplanen* (har integrerats i ILS för förskolorna), dvs. Utveckling och lärande, Normer och värden, Barns inflytande, Förskola och hem samt Samverkan. Dessa rubriker (som respektive förskoleenhet kan välja att använda/kryssa i ILS-webben) återfinns endast i förskolornas verksamhetsplaner/garantier.



Rättelse/kompensation

När det gäller rättelse/kompensation (om enheten inte klarat av att leva upp till ett åtagande, dvs. inte klarat att leverera den kvalitet som åtagandet beskriver) är utgångspunkten att det sker en rättelse i form av ett förbättringsarbete.

Förbättringsarbetet innebär att enheten rättar till och ser över sina rutiner.

Naturligtvis ska det ske en återkoppling till brukaren. Klagomål och synpunkter är mycket viktiga underlag för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner ovanstående redogörelse och fastställer förvaltningens förslag till kvalitetsgarantier. När nämnden har fattat 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

Avdelningen för förskola och fritid

1. Dalens förskolor
2. Blåsuts förskolor
3. Östberga förskolor
4. Sturebys förskolor
5. Årsta 2 förskolor
6. Årsta 3 förskolor
7. Enskede gårds förskolor
8. Rågsved 1 förskolor
9. Rågsved 2 förskolor
10. Hagsätra 1 förskolor
11. Hagsätra 2 förskolor
12. Snösätra förskolor
13. Örby förskolor
14. Högdalens förskolor
15. Öppna förskolorna (tillhörande enheterna Rågsved 2, Östberga, Blåsut, Enskede gård samt Årsta 3)
16. Fritid område 3
17. Fritid område 4
18. Träffpunkter och Stamparken
19. Fältgruppen



Avdelningen för individ- och familjeomsorg

20. Utredningsenheten för barn och ungdom
21. Enheten för öppenvård barn och ungdom
22. Utredningsenheten för vuxna
23. Enheten för öppenvård vuxna
24. Utförarenheten för socialpsykiatri
25. Mottagningsenheten
26. Försörjningsstödsenheten

Avdelningen för stöd och service till personer med funktionsnedsättning

27. Beställarenheten
28. Enskede gruppboendestäder
29. Årsta Stureby gruppboendestäder
30. Daglig verksamhet
31. Assistansenheten

Avdelningen för äldreomsorg

32. Äldreomsorgens beställarenhet
33. Högdalens hemtjänst
34. Bandhagen-Örbys hemtjänst
35. Stureby hemtjänst
36. Årsta hemtjänst
37. Gullmarsplans hemtjänst
38. Enskededalens hemtjänst
39. Årsta vård- och omsorgsboende
40. Stureby vård- och omsorgsboende
41. Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende
42. Rågsveds servicehus
43. Enheten för förebyggande verksamhet
44. Kostenheten