



HÄGERSTEN-LILJEHOLMENS  
STADSDELSFÖRVALTNING  
EKONOMIAVDELNINGEN

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
DNR: 536-08-100  
SID 1 (3)  
2009-01-22  
SDN: 2009-01-29

Handläggare: Tuula Kipinoinen Ericsson  
Telefon: 08 - 508 22 023

Till  
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

## Enheternas verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier för år 2009

(2 bilagor)

### Förslag till beslut

1. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger enheternas verksamhetsplaner för 2009 till handlingarna.
2. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2009.

Maria Mannerholm  
Stadsdelsdirektör

Lars Wennberg  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Enheterna har utifrån nämndens mål, indikatorer och aktiviteter samt i dialog med medarbetare och brukare tagit fram verksamhetsplaner. I verksamhetsplanen beskrivs enhetens åtaganden, arbetssätt, aktiviteter, metoder för uppföljning och indikatorer. I verksamhetsplanen finns även enhetens ekonomiska ramar beskrivna. Åtaganden som riktar sig direkt till brukare har utformats som kvalitetsgarantier med system för rättelse.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom den ekonomiavdelningen vid Hägerstens stadsdelsförvaltning i samråd med övriga avdelningar. De fackliga organisationerna informerades den 13 januari enligt § 19 MBL om att nämnden kommer att behandla enheternas VP och kvalitetsgarantier den 29 januari och ärendet förhandlades enligt § 11 MBL den 20 januari.

## Bakgrund

Kommunfullmäktige lägger fast de övergripande målen för stadens verksamhet och prioriterade områden samt formulerar indikatorer och aktiviteter. Nämnden bryter sedan ner och konkretiserar målen så att de får relevans för verksamheten lokalt. Dessa mål ska ange på vilket sätt, utifrån lokala förhållanden och behov, nämnden kan bidra till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet uppfylls. Dessa mål ska vara uppföljningsbara. Nämnden formulerar sedan aktiviteter och indikatorer kopplade till nämndens mål. Enheterna tar fram egna verksamhetsplaner utifrån nämndens mål, aktiviteter och indikatorer samt i dialog med medarbetare och brukare.

## Enheternas verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd fastställde den 18 december verksamhetsplan och budget för Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning 2009. Enheterna har utifrån nämndens mål, indikatorer och aktiviteter samt dialog med medarbetare och brukare tagit fram egna verksamhetsplaner. I verksamhetsplanen beskrivs enhetens åtaganden, arbetsätt, aktiviteter, metoder för uppföljning och indikatorer. I verksamhetsplanen finns även enhetens ekonomiska ramar beskrivna. Enheternas verksamhetsplaner har rapporteras i det webbaserade verksamhetsstödet för planering och uppföljning (ILS-webb). De åtaganden som riktar sig direkt till brukare har utformats som kvalitetsgarantier med system för rättelse.

## Åtaganden

Åtaganden är det värde som skapas eller den tjänst som erbjuds. De ska vara tydliga, ha en koppling till nämndens mål, fokusera väsentliga kvalitetsaspekter och rymmas inom enhetens ekonomiska ram.

## Arbetsätt

Arbetsätt beskriver hur arbetet ska bedrivas för att åtagandet ska nås.

## Aktiviteter

Aktiviteter beskriver vilka särskilda insatser eller moment som behöver genomföras under året för att nämndens mål/åtagandet ska uppnås. I enhetens verksamhetsplan redovisas dels de aktiviteter som formulerats på kommunfullmäktige- eller nämndnivå och som enheten har fått i uppdrag att ta i beaktande i verksamhetsplaneringen, dels de enhetsspecifika aktiviteter som formulerats på enhetsnivå.

### **Uppföljning**

Enheterna ska under året följa upp sina åtaganden, arbetssätt, aktiviteter och kvalitetsgarantier. Uppföljningen ska ske systematiskt. Uppföljningarna ska ge underlag för beslut om ev. åtgärder som behöver vidtas för att enheten ska kunna nå sina åtaganden. Redovisning av resultat sker i månads- och tertialrapporter samt i verksamhetsberättelse.

### **Indikatorer**

Indikatorerna är nyckeltal som påvisar utvecklingen av verksamhetens resultat och beskriver måluppfyllelsen. Enheterna har inte tagit fram några enhetsspecifika indikatorer för 2009. Vissa enheter är dock rapporteringsansvariga för indikatorer och har då satt årsmål för dessa indikatorer. Årsmålen är det resultat som enheten beräknar uppnå under budgetåret.

### **Kvalitetsgarantier**

De åtaganden i enheternas verksamhetsplaner som riktar sig direkt till brukare utformas som kvalitetsgarantier. Garantierna ska anslås på synligt ställe på respektive enhet och innehållet kan presenteras i enheternas marknadsföringsmaterial. Syftet med kvalitetsgarantierna är att göra det tydligt för brukare och kunder vilken kvalitet de kan förvänta sig av service och omsorg, vart de vänder sig med klagomål eller synpunkter och hur enheterna arbetar med rättelse om de inte uppfyller sina garantier.

### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen föreslår att Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger enheternas verksamhetsplaner för 2009 till handlingarna och godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2009.

### **Bilagor**

1. Enheternas verksamhetsplaner 2009
2. Enheternas kvalitetsgarantier 2009
3. Protokollsutdrag från MBL § 11 2008-01-20