

Handläggare

Maria Svedberg

Telefon: 08-508 09 014

Till

Norrmalms stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Enheternas kvalitetsgarantier för år 2014 godkänns.

Johanna Engman

Stadsdelsdirektör

Maria Cameron

Administrativ chef

Sammanfattning

Som ett led i kvalitetsarbetet ska stadens verksamheter årligen ta fram kvalitetsgarantier, som beskriver verksamhetens uppdrag gentemot brukare/kunder och vad verksamheten åtar sig att göra för att genomföra sitt uppdrag. Kvalitetsgarantierna ska även omfatta enhetens verksamhetsidé samt åtaganden och rutiner för hantering av klagomål och synpunkter.

Bakgrund

Syftet med stadens kvalitetsarbete är att utveckla verksamheten. Ett systematiskt kvalitetsarbete på enhetsnivå med tydliga åtaganden, förväntat resultat, arbetssätt och uppföljning visar vad som leder till effektiv resursanvändning och utveckling av verksamheten.

Enheterna ska konkretisera nämndens mål genom egna åtaganden med beaktande av brukarnas behov och efterfrågan. Åtagandena ska vara tydliga, fånga syftet med verksamheten, fokusera väsentliga kvalitetsaspekter och rymmas inom enhetens ekonomiska ram.

Som ett led i kvalitetsarbetet ska stadens verksamheter årligen ta fram kvalitetsgarantier, som beskriver verksamhetens uppdrag gentemot brukare/kunder och vad verksamheten åtar sig att göra för att genomföra sitt uppdrag. Kvalitetsgarantierna ska även omfatta enhetens verksamhetsidé samt åtaganden och rutiner för hantering av klagomål och synpunkter.

Ärendet

Respektive avdelningsledning har sett över att kvalitetsgarantierna stämmer överens med kommunfullmäktiges och stadsdelsnämndens mål 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 uppföljning av sina åtaganden. Uppföljningen kan skilja sig åt beroende på vilken verksamhet det gäller. Vanligast är olika typer av brukarundersökningar samt dokumentation av synpunkter och klagomål. Genom denna uppföljning kan förbättringsområden identifieras och åtgärder vidtas för att utveckla och förbättra kvaliteten i verksamheten.

När nämnden har tagit beslut om att godkänna kvalitetsgarantierna kommer enheterna att se till att dessa finns tillgängliga för brukare/anhöriga inom respektive verksamhet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen i samarbete med övriga avdelningar.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att godkänna enheternas kvalitetsgarantier för år 2014.

Bilagor

1. Mitt i City förskolor
2. Karlbergs förskolor
3. Johannes förskolor
4. Matteus förskolor
5. Vasaparkens förskolor
6. Odenplans förskolor
7. Fält- och fritidsenheten
8. Beställarenheten äldreomsorg
9. Väderkvarnens vård- och omsorgsboende
10. Hemtjänst Norrmalm
11. -Vuxenenheten
12. Familjeenheten
13. Socialtjänstens utförarenhet