



§ 7

Kvalitetsgarantier 2014

Beslut

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

Ärendet

En del i stadens integrerade ledningssystem (ILS) är så kallade kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantierna utgår från enheternas verksamhetsplaner och tilldelade resurser. De ska tydligt beskriva enheternas åtaganden riktade till brukarna. Förvaltningen har stämt av att garantierna speglar enheternas verksamhetsplaner och är rimliga i förhållande till resurserna samt att de överensstämmer med nämndens mål för 2014.

Stadsdelsförvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat den 13 januari 2014.

Dnr 782-2013-1.2.1.

Beslutsgång

Ordföranden ställde framställda förslag till beslut mot varandra och fann att nämnden beslutat enligt förvaltningens förslag.

Yrkanden

Ledamöterna Eva Solberg m.fl.(M), Lena Kling (FP) yrkade bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Vice ordföranden Rosa Lundmark (V), ledamoten Parvin Arghi m.fl. (S) yrkade bifall till eget förslag till beslut.

Reservation

Vice ordföranden Rosa Lundmark (V), ledamöterna Parvin Araghi, Jimmy Lindgren, tjänstgörande ersättaren Kristina Öberg alla (S) reserverade sig mot beslutet till förmån för det egna förslaget;

”1. Stadsdelsnämnden godkänner kvalitetsgarantierna.

2. Förvaltningen får i uppdrag att återkomma med en brukarundersökning i alla verksamheter som följer upp nyttan med kvalitetsgarantierna ur ett brukarperspektiv.

3. Förvaltningen får i uppdrag att klargöra vilken kvalitetsnivå som



ska gälla alla enheter inom verksamhetsområdet, oavsett om den uttrycks i garantier eller annan form.

4. Därutöver vill vi framföra följande.

Frågan är för vem kvalitetsgarantierna skrivs. Vad vi förstår är de till för brukarna, men nämnden har aldrig fått veta hur brukarna uppfattar garantierna. Det är därför dags att göra en kvalificerad utvärdering av nyttan med kvalitetsgarantierna i förhållande till arbetsinsatsen.

Kvalitet är ett svårfångat begrepp. Det är svårt att följa upp kvalitet, om det inte är väldefinierat. Vad som är kvalitet för en brukare kan vara oviktigt för en annan. Garantierna ska visa vilken kvalitet som enheterna lovar med givna resurser. Spännvidden mellan garantierna är väl stor. Garanterad kvalitet skiljer sig i omfång mellan två meningar och flera sidor. I en del fall är garantierna snarlika mellan enheter. Vi frågar oss om utrymmet för profilering saknas eller om intresset för profilering inte finns? Vi vet inte heller om brukarnas uppfattning och synpunkter har påverkat vilka kvalitetsfaktorer som lyfts fram i garantierna.

En garanti leder tankarna till kompensation om tjänsten inte uppfyller det som lovats. Det är en olycklig beteckning som lovar mer än den håller, eftersom kompensation inte ges. Oavsett i vilken form det uttrycks bör en minsta godtagbara kvalitetsnivå fastställas för alla enheter inom respektive verksamhetsområde med syftet att garantera likvärdighet inom förvaltningen.”