

Handläggare
Madeleine Hagerth
Telefon: 08-508 21 051**Till**
Älvsjö stadsdelsnämnd
2014-03-27

Kvalitetsgarantier för 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2014.

Lars Arvidsson
Stadsdelsdirektör

Göran Sjödin
Verksamhetsområdeschef

Eva Frykler
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Enheterna inom verksamhetsområdena barn, ungdom och vuxna samt äldre och funktionsnedsatta har tagit fram kvalitetsgarantier med åtaganden för 2014. Garantierna har tagits fram med utgångspunkt från stadens budget, nämndens mål för verksamhetsområdena, brukarundersökningar samt enheternas tidigare uppföljningar och resultat.

Kvalitetsarbetet inom nämndens verksamheter utförs i enlighet med stadens kvalitetsstrategi och är väl förankrat inom verksamheterna. Förvaltningsledningens bedömning är att enheternas åtaganden med tillhörande arbetssätt stämmer väl överens med fullmäktiges prioriterade inriktningar och mål för verksamhetsområdena samt med nämndens mål.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom verksamhetsområdena barn ungdom och vuxna samt äldre och funktionsnedsatta. Ärendet har behandlats i rådet för funktionshinderfrågor och pensionärsrådet 2014-03-20 och förvaltningsgruppen 2014-03-27.

Bakgrund

Stockholms stad har genom Vision 2030 tydliggjort långsiktiga ambitioner och strävanden, Stockholm – en stad i världsklass. I centrum för varje medarbetares arbete står stadens invånare och deras rätt till effektiv och kvalitativt god service.

Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan 1999 och är numera integrerad i stadens styrsystem ILS (integrerad ledning och styrning). I mars 2012 beslutade kommunfullmäktige om ett nytt program för kvalitetsutveckling. Programmet syftar till att säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter.

I likhet med stadens tidigare kvalitetsstrategi, betonar det nya programmet betydelsen av kvalitetsgarantierna som en viktig del i den invånarnära relationen.

Kvalitetsgarantierna innebär att verksamheter som riktar sig direkt till medborgare/brukare, ska fastställa kvalitetsgarantier utifrån kommunfullmäktiges mål och respektive nämnds mål för verksamhetsområdena. I kvalitetsgarantierna informerar respektive enhet om vad man åtar sig att genomföra och vilken kvalitet brukarna kan förvänta sig, hur rättelse görs om verksamheten inte når upp till sina åtaganden samt hur synpunkter och klagomål hanteras.

Kvalitetsgarantierna ska också ge nämnden och förvaltningsledningen information om den kvalitetsnivå som enheterna anser sig kunna erbjuda med givna resurser. Kvalitetsgarantierna är därför ett viktigt beslutsunderlag vid nämndens styrning och prioritering av resurser samt ett underlag för dialog mellan enhet och förvaltningsledning om åtaganden, resursanvändning och budget.

Medarbetarna är delaktiga i att ta fram verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier. Brukarnas uppfattning, klagomål och synpunkter tas tillvara. Förvaltningsledningen och enheterna kommer kontinuerligt att föra en dialog om kvalitetsarbete, resursanvändning och budget.

Framtagande av enheternas kvalitetsgarantier

Utifrån stadens budget för 2014 har verksamhetsområdescheferna tillsammans med respektive enhetschefer tagit fram förslag till mål för verksamhetsområdena. Förslagen har diskuterats med stadsdelsnämnden på en planeringsdag innan dessa fastställdes i verksamhetsplanen för 2014. Rådet för funktionshindersfrågor, pensionärsrådet och fackliga representanter har under arbetet också fått möjlighet att ge sina synpunkter. Nämndens mål för verksamhetsområdena tar sin utgångspunkt i kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena och anger den likvärdiga och grundläggande kvalitet som alla enheter ska erbjuda.

Därefter har enheterna med utgångspunkt från målen och från beslutad budgettilldelning tagit fram enhetsspecifika verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier. I enheternas verksamhetsplaner har nämndens mål förtydligats i form av åtaganden, förväntade resultat samt arbetssätt och planer för uppföljning. Utöver detta har enheterna redovisat hur de på ett effektivt sätt ska använda resurserna samt hur utvecklings- och förbättringsarbete ska bedrivas.

Samtliga enheter beskriver former för brukarinflytande. Inom förskolorna har åtaganden och arbetssätt tydligt påverkats av föräldrarnas åsikter och inflytande samt kvalitetsredovisningen för 2013. Även inom äldreomsorgens utförare och övriga verksamhetsområden finns flera exempel på åtaganden och arbetssätt som tydligt påverkats av brukarnas åsikter och inflytande.

Medarbetarnas delaktighet i framtagandet av enheternas verksamhetsplaner är en förutsättning för kvalitetsutveckling och kvalitetsgarantiernas trovärdighet.

I kvalitetsgarantierna har enheterna skrivit in de åtaganden som vänder sig till brukarna. I enlighet med stadens anvisningar innehåller kvalitetsgarantierna också ingress, uppgifter om rättelse, hantering av synpunkter/klagomål samt uppgifter om vart brukarna ska vända sig om de vill veta mer.

Mål för verksamhetsområdet

Utöver kommunfullmäktiges fastlagda mål har nämnden lagt till ytterligare mål för verksamhetsområdet.

Nämndens mål

- Informationen till brukare och medborgare är tydlig och lättillgänglig för att möjliggöra aktiva val
- Älvsjöborna får en god service med ett gott bemötande som bygger på dialog, tillgänglighet och delaktighet

Nämndens mål för individ- och familjeomsorg/socialtjänsten och socialpsykiatrien

- Invånare i Älvsjö är eller ska bli självförsörjande
- Personer som utsätts för våld i nära relationer är nöjda med det skydd och stöd de får
- Socialtjänsten präglas av hög kvalitet och utgår från varje persons behov, förmåga och egna resurser
- Barn och ungdomar som riskerar en ogynnsam utveckling ska upptäckas tidigt.

Nämndens mål för omsorg till personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg

- Personer som utsätts för våld i nära relationer är nöjda med det skydd och stöd de får
- Socialtjänsten präglas av hög kvalitet och utgår från varje persons behov, förmåga och egna resurser
- Personer med funktionsnedsättning ges, genom en helhetssyn, förutsättningar för självbestämmande, trygghet och självständighet
- Äldre ges, genom en helhetssyn, förutsättningar för delaktighet, trygghet och meningsfullhet i sin tillvaro

- Äldreomsorgen ska underlätta för de äldre som bor kvar hemma
- Anhöriga och närstående erbjuds stöd som underlättar deras situation.

Uppföljning

Enheternas uppföljning har stor betydelse för att säkerställa och utveckla kvalitet, effektivitet och budgethållning samt för att skapa trovärdighet åt åtaganden och kvalitetsgarantier.

Samtliga enheter redovisar i sina verksamhetsplaner former för uppföljningar av åtaganden och arbetssätt exempelvis brukarundersökningar, system för klagomål och synpunkter, dokumentgenomgångar samt uppföljning vid APT-möten. I de fall avvikelser uppmärksammas har respektive enhetschef ansvar för att vidta åtgärder för att säkerställa åtagandena och budgethållningen.

Verksamhetsområdescheferna kommer också att ha dialog med respektive enhetschef som ett led i den övergripande uppföljningen. Utgångspunkten för dialogen är enhetens verksamhetsberättelse/ kvalitetsberättelse, verksamhetsplan, medarbetarenkät, och brukarundersökning.

Förvaltningens förslag till beslut

Kvalitetsarbetet inom nämndens verksamheter utförs i enlighet med stadens kvalitetsstrategi och är förankrat inom verksamheterna. Förvaltningsledningens bedömning är att enheternas åtaganden med tillhörande arbetssätt stämmer väl överens med fullmäktiges prioriterade inriktningar och mål för verksamhetsområdena samt med nämndens mål.

Med hänvisning till ovanstående föreslås att stadsdelsnämnden godkänner och därmed fastställer enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2014.

Bilaga

Kvalitetsgarantierna

