

Handläggare
Madeleine Hagerth
Karin Lindbom
Telefon: 08-508 21 000

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
2015-03-26

Kvalitetsgarantier för 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2015.

Göran Sjödin
Tf. stadsdelsdirektör

Eva Frykler
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Enheterna inom verksamhetsområdena barn, ungdom och vuxna samt äldre och funktionsnedsatta har tagit fram kvalitetsgarantier med åtaganden för 2015. 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 samt förvaltningsgruppen den 19 mars 2015.

Bakgrund

I budgeten för Stockholms stad 2015 med inriktning 2016 och 2017 har inriktningsmålen för stadens verksamheter fastställts.

- Ett Stockholm som håller samman
- Ett klimatsmart Stockholm
- Ett ekonomiskt hållbart Stockholm
- Ett demokratiskt Stockholm

I centrum för varje medarbetares arbete står stadens invånare och deras rätt till effektiv och kvalitativt god service.

Utgångspunkten för stadens gemensamma kvalitetsarbete är fastställt 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 programmet betonas 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 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.

Framtagande av enheternas kvalitetsgarantier

Utifrån stadens budget för 2015 har stadsdelsnämnden fastställt verksamhetsplan för 2015. 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 förskoleundersökningen samt kvalitetsredovisningen för 2014. Åtaganden inom äldreomsorgens och omsorgen om funktionsnedsatta utgår från brukarperspektivet och den analys som gjorts i verksamhetsberättelsen av utvecklingsområden utifrån uppnådda resultat.

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.

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 har också en dialog med respektive enhetschef som ett led i den övergripande uppföljningen. Utgångspunkten för dialogen är enhetens verksamhetsberättelse/ kvalitetsredovisning, 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 2015.

Bilaga

Innehållsförteckning

Kvalitetsgarantier