

§ 8**Kvalitetsgarantier 2014****BESLUT****Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:**

Kvalitetsgarantierna för år 2014 fastställs.

Ärendet

Ärendet redovisades i förvaltningens tjänsteutlåtande (dnr: 1.2.1. -631/13) daterad 2014-01-07.

Enligt stadens program för kvalitetsutveckling ska alla verksamheter utforma kvalitetsgarantier med åtföljande system för rättelse.

Syftet med kvalitetsgarantier är att göra det tydligt för brukare vilka åtaganden de kan förvänta sig av stadens enheter. Genom garantierna ska brukarna få klara besked om vad de kan förvänta sig av service och omsorg och hur stadens verksamheter erbjuder rättelse om de inte lever upp till sina åtaganden.

Framlagda förslag till beslut

Ordförande Kristina Lutz m.fl. (M), ledamot Daniel Forslund (F) samt ledamot Claes Elmgren m.fl. (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Vice ordförande Ewa Larsson m.fl. (MP) yrkar bifall till ett eget förslag till beslut.

Tjänstgörande ersättare Tina Kratz (V) yrkar bifall till ett eget förslag till beslut.

Beslutsgång

Stadsdelsnämnden beslutar enligt förvaltningens förslag till beslut.

§ 8 forts.**Reservation**

Vice ordförande Ewa Larsson m.fl. (MP) reserverar sig mot beslutet till förmån för ett eget förslag till beslut enligt följande:

Att godkänna förvaltningens förslag till beslut
Att betydelsen av vistelse i natur tydliggörs som en kvalitet
Samt att därutöver anföras

Vi har tagit del av de kvalitetsgarantier, riktade till enheternas brukare, som Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings berörda enheter tagit fram för 2014. De åtaganden som lyfts fram i de olika verksamheterna upplever vi som relevanta, bra och framåtsyftande.

I den stadsmiljö som flertalet Stockholmare lever i är det inte helt självklart att barn, annat än undantagsvis, får vara utomhus i dagsljus eller får röra sig på ytor som inte är platta (golv eller trottoarer). Ett förhållande som för övrigt gäller alla åldersgrupper. Alltmer forskning pekar på just naturkontakt som en betydelsefull faktor för att lindra eller att rent av motverka såväl fysiska som psykiska problem. Stadsdelen Skarpnäck har i detta avseende synnerligen goda förutsättningar att medvetet arbeta för att ge barn, ungdomar, äldre och personer med särskilda behov trygghet, erfarenhet och vana av naturvistelse. Detta genom den goda tillgång området har till grönytor, såväl de avsiktligt och planerade kvarlämnade naturmarkerna mellan husen i de olika bostadsområdena som de naturreservat och större grönytor som ligger i stadsdelsutkanterna och mellan respektive område.

I det fortsatta arbetet med kvalitetsgarantier vill Miljöpartiet därför att "naturvistelse" särskilt ska tydliggöras och lyftas in som en kvalitetsgaranti.

Sammanträdesprotokoll**Sammanträdesdatum****Blad****2014-02-06****6:3**

§ 8 forts.

Framförallt i förskolornas åtaganden men också överväga att göra detta vad gäller övriga målgrupper.

Reservation

Tjänstgörande ersättare Tina Kratz (V) reserverar sig mot beslutet till förmån för ett eget förslag till beslut enligt följande:

1. Att Stadsdelsnämnden godkänner kvalitetsgarantierna.
2. Att förvaltningen får i uppdrag att återkomma med en brukarundersökning i alla verksamheter som följer upp nyttan med kvalitetsgarantierna ur ett brukarperspektiv.
3. Att 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. Att 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.

Sammanträdesprotokoll**Sammanträdesdatum****Blad****2014-02-06****6:4**

§ 8 forts.

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