



Handläggare: Madeleine Hagerth
Telefon: 508 21 051

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
2009-02-11

Fastställande av kvalitetsgarantier för 2010

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2010.

Charlotte Svensson
Stadsdelsdirektör

Margareta Hamrén
Avdelningschef

Karolina Berglund
Ekonomichef

Göran Sjödin
Verksamhetsområdeschef

Eva Folke
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Enheterna inom verksamhetsområdena barn och ungdom samt vuxna, funktionsnedsatta och äldre har tagit fram kvalitetsgarantier med åtaganden för 2010. 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 kansli- och serviceavdelningen i samarbete med verksamhetsområdescheferna. Samverkan har skett i förvaltningsgruppen 2009-02-04.

Bakgrund

Kommunfullmäktige antog 1999 en strategi för kvalitetsutveckling inom staden som bl.a. 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 ska vara delaktiga i att ta fram verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier och brukarnas uppfattning, klagomål och synpunkter ska tas tillvara. Förvaltningsledningen och enheterna kommer kontinuerligt att föra en dialog om kvalitetsarbete, resursanvändning och budget.

Framtagande av enheternas kvalitetsgarantier

Utifrån stadens budget för 2010 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 2010. Handikappråd, pensionärsråd 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 en-



heternas verksamhetsplaner har nämndens mål förtydligats i form av enhetsspecifika åtaganden med tillhörande 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. Förvaltningsledningen har ansvarat för att bedöma innehållet och relevansen i enheternas förslag till verksamhetsplaner i relation till de givna resurserna och nämndens mål.

Samtliga enheter beskriver former för brukarinflytande. Inom förskolorna har åtaganden och arbetssätt tydligt påverkats av föräldrarnas åsikter och inflytande samt kvalitetsredovisningen läsåret 2008/2009. Även inom äldreomsorgens utförare och övriga verksamhetsområden finns flera exempel på åtaganden och arbetssätt som tydligt påverkats av brukarnas åsikter och inflytande.

Även medarbetarnas delaktighet i framtagandet av kvalitetsgarantierna 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 verksamhetsområdena

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

Nämndens mål för förskola och fritidsverksamhet

- Stadsdelsnämnden ska främja kultur för, med och av barn/ungdomar.

Nämndens mål för förskola

- Förskolan ska främja barns förståelse för likabehandling och jämställdhet
- Förskolan ska främja barns språk- och kommunikationsförmåga samt nyfikenhet att utforska matematik och naturvetenskap
- Förskolan ska främja barns inflytande över förskolans miljö och verksamhet
- Förskolan ska erbjuda föräldrar möjlighet att medverka i planering och utvärdering av barns lärande och utveckling
- Förskolan ska i samarbete med föräldrar och skola utveckla former för en bra övergång till skolan.



Nämndens mål för fritidsverksamhet

- Fritidens verksamheter ska erbjuda utvecklande aktiviteter och en trygg miljö.

Nämndens mål för individ- och familjeomsorg/socialtjänsten

- Hemlöshet ska motverkas genom förebyggande samverkan med hyresvärdar m.fl.
- Socialtjänsten ska aktivt stödja den enskildes förmåga att med hjälp av sitt nätverk ta ansvar för sin situation
- Socialtjänsten ska arbeta för kvinnofrid och mot våld i nära relationer.

Nämndens mål för äldreomsorg och omsorg till personer med funktionsnedsättning

- Stadsdelsnämnden ska stödja, anordna och erbjuda kulturaktiviteter för äldre och personer med funktionsnedsättning.

Nämndens mål för äldreomsorg

- Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboende ska vara säker och av god kvalitet
- Äldreomsorgen ska erbjuda den enskilde god livskvalitet med meningsfullt innehåll i vardagen. De äldre ska få god och näringsriktig mat samt erbjudas en lustfylld måltidsupplevelse
- Äldreomsorgen ska ge den enskilde tydlig information och stärkta möjligheter till personligt inflytande
- Äldreomsorgen ska erbjuda utevistelse.

Nämndens mål för omsorg till personer med funktionsnedsättning

- Stöd och service till personer med funktionsnedsättning ska ges med ökad tillgänglighet, trygghet och säkerhet
- Stöd och service till personer med funktionsnedsättning ska utgå från individuella behov, stärka den enskildes möjligheter till inflytande och ett självständigt liv.

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.

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

Förvaltningens förslag till beslut

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.

Med hänvisning till ovanstående föreslås att stadsdelsnämnden godkänner och därmed fastställer enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2010.

Bilaga

Kvalitetsgarantierna