



Handläggare: Madeleine Hagerth
Telefon: 508 21 051

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
2011-02-17

Fastställande av kvalitetsgarantier för 2011

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2011.

Göran Sjödin
T.f. stadsdelsdirektör

Eva Folke
Verksamhetsområdeschef

Margareta Hamrén
Avdelningschef

Sammanfattning

Enheterna inom verksamhetsområdena barn och ungdom samt vuxna, funktionsnedsatta och äldre har tagit fram kvalitetsgarantier med åtaganden för 2011. 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 2011-02-10.

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 2011 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 2011. 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.

Samtliga enheter beskriver former för brukarinflytande. Inom förskolorna har åtaganden och arbetssätt tydligt påverkats av föräldrarnas åsikter och inflytande samt kvalitetsredovisningen läsåret 2009/2010. 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

- Dialogen och kommunikationen med brukare, medborgare och utförare ska förbättras för att öka delaktighet och möjliggöra aktiva val

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

- Personer som uppbär ekonomiskt bistånd ska komma ut i egen försörjning och bidragstiden ska kortas
- Personer som utsätts för våld i nära relationer ska erbjudas skydd och stöd
- Barn och ungdomar som riskerar en ogynnsam utveckling ska upptäckas tidigt
- All myndighetsutövning ska präglas av hög kvalitet, gott bemötande och utgå från varje persons behov, förmåga och egna resurser
- Socialtjänsten ska aktivt stödja den enskilde att ta tillvara sina egna resurser för att förändra sin livssituation
- Hemlöshet ska motverkas och antalet personer som är hemlösa minska.

Nämndens mål för omsorg till personer med funktionsnedsättning

- Personer med funktionsnedsättning ska genom en helhetssyn ges förutsättningar för självbestämmande och självständighet.

Nämndens mål för äldreomsorg

- Äldre ska uppleva trygghet, meningsfullhet och känna välbefinnande i sin tillvaro
- Äldreomsorgen ska vara trygg och underlätta för den äldre att bo kvar hemma.

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



avvikelse 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, 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 2011.

Bilaga

Kvalitetsgarantierna