



Avdelningsledning

Avdelningen för äldre och
funktionshindrade
Spånga-Tensta
stadsdelsförvaltning

Tjänsteutlåtande

sid 1 (3) 2003-06-17

Handläggare: Gunilla Ljungholm
Tfn: 508 03 190

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

19. Kvalitetsgarantier 2003 **Avdelningen för äldre och funktionshindrade**

Sammanfattning

Samtliga resultatenheter har utarbetat kvalitetsgarantier. De flesta enheter har behållit sina åtaganden från 2002. Dessa handlar till stor del om trygghet, delaktighet och individualisering. Dialogen med brukarna sker genom enkäter och olika ”träffar”. För att kvalitetsgarantierna tydligare ska kunna spegla kärnan i verksamheten och motsvara brukarnas behov behöver enheterna utveckla formerna för uppföljning. Vissa kvalitetsgarantier är konkreta och detaljerade vilket medför svårigheter att få en helhetsbild av vad enheten kan erbjuda.

Utifrån den dialog som förts med bl.a. respektive enhetschef och den kännedom som finns om verksamheten görs bedömningen att kvaliteten är god på samtliga enheter.

Förslag till beslut

Att stadsdelsnämnden godkänner de föreslagna kvalitetsgarantierna för perioden 2003 08 29 till 2004 08 29.

Jack Kindberg
Stadsdelsdirektör

Gunnel Dahlin
Avd.chef äldre och
funktionshindrade

Ärendets beredning

Samtliga utförarenheter inom avdelningen för äldre och funktionshindrade har tagit fram kvalitetsgarantier för 2003. En granskning av enheternas kvalitetsgarantier har gjorts av avdelningens utvecklingsledare. Granskningen har följts av en dialog med respektive enhetschef, först där- efter har det slutgiltiga förslaget till kvalitetsgaranti fastslagits. Förslaget till kvalitetsgarantier har anmälts i stadsdelens Lokala pensionärsråd, Lokala handikapprådet och till den fackliga samverkansgruppen. Respektive enheterna har behandlat kvalitetsgarantierna vid arbetsplatsträffar och i olika forum för brukare t.ex. förtroenderåd och anhörigträffar.

När stadsdelsnämnden fattat beslut om kvalitetsgarantierna ska enheterna offentliggöra dessa. De presenteras på speciellt papper och anslås enhetens olika anslagstavlor och presenteras på t.ex. anhörigmöten och personalmöten.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 1999 om en kvalitetsstrategi för stadens nämnder där verksamheter som riktar sig direkt till medborgare/brukare bl.a. ska fastställa kvalitetsgarantier utifrån KF's och respektive nämnds generella inriktningsmål/åtaganden. För myndighetsutövning och administrativa enheter ska åtaganden ta fram men kvalitetsgarantier behöver inte utformas. I kvalitetsgarantierna ska brukarna informeras om vilken verksamhet enheterna åtar sig att genomföra och uppnå med given budget samt hur rättelse/kompensation görs när verksamheterna ej når upp till sina åtaganden. I kvalitetsgarantin ska enheterna också redovisa hur synpunkter/klagomål från brukarna hanteras. Kvalitetsgarantierna är även tänkta att ge stadsdelsnämnden, förvaltningsledning och brukarna information om den kvalitetsnivå som enheterna anser sig kunna erbjuda med givna resurser.

Verksamhetsidé

Enheterna har i sina verksamhetsidéer beskrivit vilken service och omsorg brukarna kan förvänta sig av en enhet samt till vilken målgrupp enheten vänder sig. Några enheter kan ytterligare utveckla verksamhetsidéen genom att tydliggöra verksamhetens mål och syfte och beskriva de speciella värden enheten vill skapa för brukaren.

Åtaganden

I stort sett har verksamheterna behållit samma garantier som förra året. De flesta handlar om viktiga värden för brukarna såsom trygghet, individualitet och delaktighet. Samtliga verksamheter har åtaganden som återspeglar nämndens inriktningsmål och generella åtaganden. Brukarenkäter och olika typer av ”träffar” används på enheterna för att

följa upp verksamheterna generellt, i mindre utsträckning till att följa upp åtagandena. Någon tydlig koppling mellan brukardialogen och åtagandena är i de flesta fall svår att urskilja. Uppföljning av åtaganden och arbetsätt samt brukarnas möjlighet att lämna synpunkter på vad kvalitetsgarantierna ska omfatta kan utvecklas.

Medarbetarna har varit delaktiga i framtagandet av åtaganden. Vissa enheter har särskilda ”kvalitetsgrupper” där förslag på åtagandena arbetas fram för att beslutas på ett gemensamt personalmöte eller på en planeringsdag. Andra enheter har arbetat fram åtagandena gemensamt på planeringsdagar.

Antalet åtaganden varierar mellan enheterna. En omorganisation som genomfördes i oktober 2002 har medfört att kvalitetsarbetet ännu inte hunnit anpassat till den nya organisationen. Några enheter kan uppfattas ha en något låg ambitionsnivå på sina åtaganden. Åtagandena är i dessa fall väldigt konkreta och blir därmed så detaljerade att det är svårt att få en helhetsbild av vad enheten kan erbjuda.

En enhetschef kan vara chef för flera enheter. De enheter som har samma enhetschef tenderar att ha i stort sett identiskt lika åtaganden.

Rättelse/kompensation och klagomål/synpunkter

Samtliga enheter beskriver att om man inte uppfyller sina åtaganden ska man rätta till det som blivit fel. Enheterna följer stadsdelens rutiner för klagomålshantering. Enheterna använder i stort sett samma formulering.

Under rubriken klagomål/synpunkter har samtliga enheter beskrivit hur brukaren ska göra för att framföra sina klagomål eller synpunkter på verksamheten. Hur man hanterar inkomna klagomål inom den egna enheten för att på ett strukturerat sätt använda det i förbättringsarbetet kan utvecklas.

Slutsats

Utifrån den dialog som förts med respektive enhetschef och i vissa fall även tillsammans med medarbetarna och den kännedom som finns om verksamheten görs bedömningen att kvaliteten är god på samtliga enheter.

Bilaga: Kvalitetsgarantierna för avd. äldre och funktionshindrades resultatenheter