



Handläggare: Barbro Kristiansson, tfn 508 03 345
Leif Hagstrand, tfn 508 03 337

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier 2003/2004 Avdelningen för barn och ungdom

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner de föreslagna kvalitetsgarantierna för verksamhetsåret 2003/2004.

Jack Kindberg
Stadsdelsdirektör

Cathrine Önnestam
Avdelningschef

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade år 1999 om en kvalitetsstrategi för stadens nämnder där verksamheter som riktar sig direkt till medborgare/brukare bland annat ska fastställa kvalitetsgarantier utifrån kommunfullmäktiges och respektive nämnds generella inriktningsmål/åtaganden. I kvalitetsgarantierna ska brukarna informeras om vilken verksamhet respektive enhet åtar sig att genomföra med given budget. Där ska också anges hur man hanterar klagomål och synpunkter samt hur man kan få rättelse och kompensation när enheten inte når upp till sina åtaganden.

I stadsdelsnämndens budget har verksamhetsspecifika inriktningsmål och generella åtaganden formulerats för de olika verksamheterna inom avdelningen för barn och ungdom. Utifrån dessa har sedan varje enhet arbetat fram egna mål och åtaganden i verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier. Avdelningen för barn och ungdom har valt att prioritera och fokusera på följande fyra målområden:

- Kunskaps- och språkutveckling.
- Språkutveckling.
- Barn i behov av särskilt stöd.
- Integration

För att uppnå kontinuitet i arbetet har enheterna utgått från förra årets verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier. Dessa har reviderats och utvecklats utifrån de riktlinjer som gäller. Bland annat har brukarperspektivet och miljöaspekterna lyfts fram. I anvisningarna har också ingått att enheterna tydligare ska beskriva arbetssätten för uppfyllande av åtagandena.

Ärendets beredning

Samtliga enheter inom avdelningen för barn och ungdom har tagit fram kvalitetsgarantier för år 2003. I arbetet med att formulera mål, beskriva arbetssätt, följa upp resultat och för brukaren ta fram tydliga och relevanta åtaganden har varje enhet haft besök och dialog med avdelningsledningen. Enheternas åtaganden som utmynnat i kvalitetsgarantier för brukarna har bedömts av avdelningsledningen utifrån bedömningsunderlag med exempelvis följande frågeställningar:

- Är åtaganden så tydliga att det framgår vad brukaren kan förvänta sig ?
- Har medarbetarna och brukarna varit delaktiga i arbetet att ta fram åtagandena?
- Finns det för varje åtagande en tydlig beskrivning av arbetssätt ?
- Finns en beskrivning av hur enheten avser att följa upp resultat utifrån sina åtaganden ?
- Finns rutiner beskrivna för hur hantering av synpunkter/klagomål och förbättringsförslag ska gå till ?

En återkoppling av bedömningen har sedan skett till varje enhet innan enheterna färdigställt sina verksamhetsplaner med tillhörande garantier.

För samtliga enheter gäller att kvalitetsgarantierna skall godkännas av stadsdelsnämnden. Avdelningen för barn och ungdom gör i samband med

upprättande av tjänsteutlåtandet en samlad analys av det samlade materialet från enheterna.

När stadsdelsnämnden fattat beslut om kvalitetsgarantierna ska enheterna offentliggöra dessa. De anslås på enheternas olika anslagstavlor och presenteras samt används tillsammans med enheternas verksamhetsplaner i samband med personalmöten och möten med brukare.

Analys av enheternas kvalitetsgarantier

Inom avdelningen för barn och ungdom finns grundskolor, förskolor och enheter inom fritidsverksamheten. I utformandet av åtaganden finns en del gemensamma drag, men också en del olikheter utifrån skillnader i prioritering av uppdragen. Utan att generalisera kan sägas att det inom skolans område prioriteras åtaganden som är kopplade till kunskap- och språkutveckling. Trygghet och språkutveckling lyfts ofta fram i samband med åtaganden inom förskoleverksamheten och inom fritidsverksamheten framhåller man åtaganden som är kopplade till identitetsutveckling och integration.

Analysen av enheternas kvalitetsgarantier kommer nedan att göras utifrån respektive rubrik i kvalitetsgarantierna:

Verksamhetsidé

De flesta enheter har i sin ingresstext kort beskrivit enhetens omfattning och organisation samt inriktning och eventuella profil. Fler tänker numera även på att formulera texten så att den vänder sig direkt till brukarna. En del förbättringar kan dock göras så att en oinvigd läsare snabbt kan förstå vad det är för verksamhet som presenteras.

Åtaganden

Många enheter utgår från föregående års åtaganden i framtagandet av kvalitetsgarantierna. De flesta har utvecklat åtagandena och gjort dem tydligare genom att även beskriva arbetssättet för hur åtagandet ska säkerställas.

Särskilda åtaganden inom miljöområdet finns endast hos ett fåtal av enheterna. Dock återfinns miljöfrågorna hos flera när man beskriver sitt arbetssätt under t ex rubriken ”kunskapsutveckling”. Här finns också, som på andra områden, en tydligare redovisning i verksamhetsplanerna.

I enheternas verksamhetsplaner framgår i de flesta fall hur enhetens dialog med brukarna går till. Den beskrivningen framgår dock inte lika tydligt i kvalitetsgarantierna, vilket kan förbättras till kommande verksamhetsår.

Medarbetarna har varit delaktiga i framtagandet av åtaganden. Vissa enheter har särskilda arbetsgrupper där förslag på åtaganden arbetas fram för att beslutas på gemensamt personalmöte eller på en planeringsdag. Andra enheter har arbetat fram åtaganden gemensamt på planeringsdagar. Däremot är det bara i enstaka fall som brukarna varit direkt delaktiga i processen.

Antal åtaganden och nivån på dessa varierar mellan enheterna. Enheterna har kommit olika långt i arbetet med att arbeta fram mål, åtaganden och arbetssätt för sin verksamhet. I de flesta fall har åtagandena samlats under några huvudrubriker som avser att täcka in de mest väsentliga och prioriterade områdena av verksamheten. Vissa av åtagandena går in på en detaljnivå medan andra rör sig på ett mer övergripande plan men då ofta kompletterat med en kort beskrivning av arbetssättet. Det är viktigt att varje enhet får utveckla sina garantier och planer i sin egen takt, så att produkten kommer fram genom delaktighet och inte enbart blir en pappersprodukt utan förankring i det dagliga arbetet.

Rättelse/kompensation och klagomål/synpunkter

Under dessa rubriker beskriver enheterna enligt föreskrifterna hur man avser att rätta till eventuella brister och till vem eller vilka man skall vända sig med klagomål och synpunkter. I första hand hänvisas här till den personal som direkt arbetar med barnen/ungdomarna men också till enhetschef och därutöver ofta till chefen för barn- och ungdomsavdelningen. För ytterligare information hänvisas till respektive enhets verksamhetsplan och, i förekommande fall, också hemsida.

Förvaltningens förslag

Samtliga resultatenheter inom barn- och ungdomsavdelningen har lagt sig vinn om att utforma sina kvalitetsgarantier på ett för brukarna intresseväckande och meningsfullt sätt. Som beskrivits visar det samlade materialet en stor spridning vad gäller såväl innehåll som form. Uppenbart är att mycket av detta kan och bör utvecklas. Särskilt angeläget är att åtagandena görs tydliga för brukarna och utformas så att de blir möjliga att följa upp. Viktigt är att konstatera att kvalitetsgarantin oftast är ett utdrag ur verksamhetsplanen, där kvalitetsgarantins åtaganden kompletteras med en mer utförlig beskrivning. Flertalet enheter hänvisar också i sina garantier till verksamhetsplanen.

Lika viktig som själva produkten, kvalitetsgarantin, är den process under vilken den kommit till. Vår uppfattning är att speciellt arbetet med att ta fram enhetens åtaganden, har initierat en viktig diskussion om mål och arbetssätt där främst ledning och personal deltagit. För fortsättningen är det angeläget att finna vägar att också involvera brukarna i dessa diskussioner.

Sist men inte minst vill vi betona att kvaliteten i de olika verksamheterna inte på ett helt rättvisande sätt kan beskrivas i dokumentform. Vår uppfattning är, utifrån återkommande besök på enheterna och via den dialog vi för med ledningsgrupperna, att verksamheterna ofta uppvisar en högre kvalitet än vad som framgår av deras nedskrivna planer och garantier. Detta innebär i sin tur att det finns all anledning att fortsätta arbetet med att utveckla dokumenten så att de på bästa möjliga sätt speglar verksamheten.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner kvalitetsgarantierna för samtliga enheter inom Barn- och ungdomsavdelningen.

Bilagor

Kvalitetsgarantier för avdelningens samtliga resultatenheter.