



Handläggare: Barbro Kristiansson, tfn 508 03 345
Cathrine Önnestam, tfn 508 03 344

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

17. Kvalitetsgarantier 2005/2006 **Avdelningen för barn och ungdom**

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner de föreslagna kvalitetsgarantierna för verksamhetsåret 2005/2006.

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, förutom

de av kommunfullmäktige fastställda målen, prioritera och fokusera på följande fyra målområden:

- Kunskaps- och identitetsutveckling.
- Språkutveckling.
- Elevhälsa/Barn i behov av särskilt stöd.
- Samverkan och delaktighet

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. Enheternas arbete med värdegrund och kultur har särskilt betonats. Enheternas kvalitetsredovisning som redovisades i nämnden i januari 2005 har också varit vägledande. I anvisningarna har ingått att enheterna tydligare ska beskriva sin analys av de resultat som uppnåtts.

Ärendets beredning

Samtliga enheter inom avdelningen för barn och ungdom har tagit fram kvalitetsgarantier för år 2005/2006. I arbetet med att formulera mål, beskriva arbetsätt, 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 arbetsätt?
- 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 med tillhörande fritidshem, 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. Samtliga enheter har på ett tydligare sätt beskrivit hur delaktigheten för barn, ungdomar och föräldrar ska utvecklas.

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. Texterna är formulerade så att de vänder sig direkt till brukarna. En del förbättringar kan fortfarande 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, men kanske främst från sina kvalitetsredovisningar. De flesta har utvecklat åtagandena och gjort dem tydligare genom att även beskriva arbetssättet för hur åtagandet ska säkerställas. En tydligare beskrivning av enheternas åtagande, arbetssätt, uppföljning av resultat samt hur en dialog med brukarna ska äga rum finns i enheternas verksamhetsplaner.

Åtagande såväl inom miljöområde, brukarinflytande, normer och värden samt kultur finns idag beskrivet hos merparten av enheterna. Här finns också, som på andra områden, en tydligare redovisning i verksamhetsplanerna.

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. Vid några av enheterna har brukarna varit delaktiga i processen.

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 processen för att uppnå delaktighet bland såväl medarbetare och brukare blir den väsentliga delen i arbetet. Enhetschefen har stor betydelse i utvecklingen av arbetet med framtagande av kvalitetsgarantier. I de fall där byte av chef skett parallellt med framtagandet av garantierna påverkas processen.

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 till chefen för barn- och ungdomsavdelningen. För ytterligare information hänvisas till respektive enhets verksamhetsplan och, i förekommande fall, också hemsida samt inbjudan att besöka verksamheterna.

Förvaltningens förslag

Samtliga enheter 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 stor spridning vad gäller såväl innehåll som form. Mycket av detta kan fortfarande utvecklas. Särskilt angeläget är det 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.

Lika viktig som själva produkten, kvalitetsgarantin, är den process under vilken den kommit till. Vår uppfattning är att arbetet med att ta fram enhetens åtaganden, har bidragit till en ständigt pågående diskussion om mål och arbetssätt där främst ledning och personal deltagit. I vissa fall har även brukarna involverats i dessa diskussioner. Processen har inte minst lett till att enheterna blivit mer kunniga att formulera tydliga mål och åtaganden som går att följa upp.

Vi vill betona att kvaliteten i de olika verksamheterna inte alltid på ett helt rättvisande sätt beskrivs i kvalitetsgarantierna och verksamhetsplanerna. Vid avdelningsledningens besök i verksamheterna och i dialog med enhetschefer och medarbetare, syns ibland en högre kvalitet än vad som framgår i planer och garantier. Därför finns det anledning att fortsätta

arbetet med att utveckla dokumenten så att de på ett ännu bättre sätt speglar verksamheten. Dokumenten kan också vara viktigt underlag för dialog med brukarna och också utgöra verktyg för verksamhetsutveckling.

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

Bilagor

Kvalitetsgarantier med tillhörande verksamhetsplaner för enheter inom barn- och ungdomsavdelningen.