



Handläggare: Göta Sandin, tfn 508 03 294  
Cathrine Önnestam, tfn 508 03 344

Till  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

## **Kvalitetsgarantier 2006/2007** **Avdelningen för barn och ungdom**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner de föreslagna kvalitetsgarantierna för de pedagogiska verksamheterna och för verksamhetsåret 2006/2007.

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 formulerats för de olika verksamheterna inom avdelningen för barn och ungdom. Utifrån nationella och kommunala mål har sedan varje enhet arbetat fram egna mål och åtaganden i verksamhetsplaner och

kvalitetsgarantier. Avdelningen för barn och ungdom har valt att särskilt prioritera och fokusera på följande målområden:

- Normer och värden/Elevhälsa
- Utveckling och lärande
- Barns och föräldrars inflytande
- Samverkan
- Betyg och bedömning

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 måluppfyllelse avseende utveckling och lärande har särskilt betonats. Enheternas kvalitetsredovisning som redovisades i nämnden i januari 2006 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 2006/2007. 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.

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.

**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. Det samlade materialet visar stor spridning vad gäller såväl innehåll som form. Materialet utvecklas ständigt. 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, arbetssätt och uppföljning 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 pedagogiska enheter inom barn- och ungdomsavdelningen.

**Bilagor**

Kvalitetsgarantier för de pedagogiska enheterna inom barn- och ungdomsavdelningen.