



Handläggare: Lotta Liedberg
Telefon: 508 09 032

Till Norrmalms stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier för år 2007

Förslag till beslut

Enheternas kvalitetsgarantier för år 2007 godkänns.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Samtliga enheter ska i sina lokala verksamhetsplaner ange s.k. åtaganden. De enheter, vars verksamhet riktar sig direkt till brukarna, ska sammanställa dessa åtaganden i en kvalitetsgaranti.

Genom kvalitetsgarantin får brukarna veta vilken service och omsorg de kan förvänta sig av verksamheten och hur man rättar till brister om enheten inte lever upp till sina åtaganden. Kvalitetsgarantierna ska också innehålla upplysningar om hur och till vem brukaren kan framföra sina synpunkter och klagomål och hur man kan få mer information om enheten och dess verksamhet.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts vid planeringsavdelningen i samråd med övriga avdelningar.

Bakgrund

Samtliga enheter ska i sina lokala verksamhetsplaner ange s.k. åtaganden. De enheter, vars verksamhet riktar sig direkt till brukarna, ska sammanställa dessa åtaganden i en kvalitetsgaranti.

Genom kvalitetsgarantin får brukarna veta vilken service och omsorg de kan förvänta sig av verksamheten och hur man rättar till brister om enheten inte lever upp till sina åtaganden. Kvalitetsgarantierna ska också innehålla upplysningar om hur och till vem brukaren kan framföra sina synpunkter och klagomål och hur man kan få mer information om enheten och dess verksamhet.

Enheternas arbete med lokala verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier är ett led i stadens integrerade system för ledning och uppföljning, ILS. Det innebär i korthet att de åtaganden och garantier som enheterna utformar ska ha en koppling till de mål som kommunfullmäktige fastställt.

Förvaltningens arbete med garantierna

Dialog om bedömningen av kvalitetsgarantierna har förts i olika mötesformer med avdelningschefer, enhetschefer och i många fall även med medarbetare. Utgångspunkten för bedömningen av trovärdigheten i de olika enheternas kvalitetsgarantier har varit respektive enhets lokala verksamhetsplan och kopplingen mellan resurser, resurseffektivitet och kvalitet i åtaganden och arbetssätt. Respektive enhets kvalitetsgaranti har behandlats på arbetsplatsträffar.

Kvalitetsgarantin ska godkännas av stadsdelsnämnden. Garantin gäller för ett kalenderår.

Uppföljning av kvalitetsgarantierna

Varje enhet har ansvar för uppföljning av enhetens åtaganden och ekonomi. Uppföljningen kan skilja sig åt beroende på vilken verksamhet det gäller. Vanligast förekommande är olika brukarundersökningar som enheterna genomför.

Genom dokumentation av synpunkter och klagomål från brukarna kan förbättringsområden identifieras och åtgärder vidtas för att förbättra kvaliteten och utveckla olika arbetssätt.

Uppföljningar av åtaganden och kvalitetsgarantier kommer att redovisas på en övergripande nivå i samband med tertiärrapporter och i verksamhetsberättelsen för år 2007. Förvaltningens arbete med nyckeltal och ekonomiuppföljning kompletterar enheternas egenuppföljning.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier för år 2007.

Bilagor

1. Konsumentvägledning

2. Barn- och ungdomsavdelningen

Förskolor

- Förskolorna mitt i City
- Karlbergs förskolor
- Sabbatsbergs förskolor
- Johannes förskolor
- Vasaparkens förskolor
- Matteus förskolor
- Odenplans förskolor

Skolor

- Adolf Fredriks Musikklasser
- Gustav Vasa / Vasa Real
- Matteusskolan
- Rödbergsskolan
- Lilla Adolf Fredriks skola
- Karlbergs skola
- Johannes skola

Övrig verksamhet

- Familjeenheten
- Fritidsenheten

3. Vård- och omsorgsavdelningen

Omsorg om funktionshindrade

- Enheten för omsorg om funktionshindrade
- Katarinahuset
- Norrmalms gruppboheter

- Försörjningsstödenheten
- Sociala enheten
- Socialpsykiatriska enheten

Äldreomsorg

- Beställarenheten för äldreomsorg

Hemtjänst

- Birkastans hemtjänst
- Drottninggatans hemtjänst
- Johannes hemtjänst

Äldreboenden

- Riddargårdens vård- och omsorgsboende
 - Vasens vård- och omsorgsboende
 - Väderkvarnens vård- och omsorgsboende
 - Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende
-
- Hälso- och sjukvårdsenheten
 - Vasaträffen
 - Syn- och hörselinstruktör