



Handläggare: Lena Skott
Telefon: 508 09 032

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier för år 2008

Förslag till beslut

Enheternas kvalitetsgarantier för år 2008 godkänns.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Samtliga enheter ska i sina verksamhetsplaner ange så kallade åtaganden. De enheter vars verksamhet riktar sig direkt till brukarna, ska sammanställa dessa åtaganden i en kvalitetsgaranti. Genom kvalitetsgarantierna får brukarna bland annat veta vilken service och omsorg de kan förvänta sig av enheten och hur brister rättas till om enheten inte lever upp till sina åtaganden.

I ärendet föreslås kvalitetsgarantier för enheterna inom barn och ungdom, vård och omsorg samt för specialistgruppen (konsumentvägledning, bourtredning, folköls- och tobakstillsyn samt budget- och skuldrådgivning).



Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats vid planeringsavdelningen i samråd med övriga avdelningar.

Bakgrund

Samtliga enheter ska i sina lokala verksamhetsplaner ange så kallade 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 brister rättas till 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 var mer information om enheten och dess verksamhet tillhandahålls.

Enligt stadens kvalitetsgaranti ska stadsdelsnämnderna fatta beslut om enheternas kvalitetsgarantier.

Förvaltningens förslag

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

Dialog om bedömningen av kvalitetsgarantierna har förts i olika mötesformer med avdelningschefer, enhetschefer och 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.

Varje enhet har ansvar för uppföljningen av enhetens åtaganden. Uppföljningen kan skilja sig åt beroende på vilken verksamhet det gäller. Vanligast förekommande är olika brukarundersökningar samt dokumentation av synpunkter och klagomål från brukarna. Genom denna uppföljning kan förbättringsområden identifieras och åtgärder vidtas för att förbättra kvaliteten och utveckla olika arbetssätt.

Uppföljningar av åtaganden och kvalitetsgarantier redovisas på en övergripande nivå i samband med tertialrapporter och i verksamhetsberättelser.



Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier för år 2008.

Bilagor

1. Planeringsavdelningen

- Specialistgruppen (konsumentvägledning, boutredning, folköls- och tobakstillsyn samt budget- och skuldrådgivning)

2. Barn- och ungdomsavdelningen

- Förskolorna Mitt i City
- Karlbergs förskolor
- Sabbatsbergs förskolor
- Johannes förskolor
- Vasaparkens förskolor
- Matteus förskolor
- Odenplans förskolor
- Familjeenheten
- Fritidsenheten

3. Vård- och omsorgsavdelningen

- Enheten för omsorg om funktionshindrade
- Katarinhuset
- Norrmalms gruppboende
- Vuxenenheten
- Socialpsykiatriska enheten
- Enheten för försörjningsstöd
- Beställarenheten äldreomsorg
- Birkastans hemtjänst
- Drottninggatans hemtjänst
- Johannes hemtjänst
- Riddargårdens vård- och omsorgsboende
- Vasens vård- och omsorgsboende
- Väderkvarnens vård- och omsorgsboende
- Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende
- Vasaträffens fritidscenter för seniorer
- Mimer dagverksamhet
- Heminstruktör för syn och hörsel