



Handläggare: Lena Skott
Telefon: 508 20 032

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier 2010

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer kvalitetsgarantier för enheter vid Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning.

BrittMarie Kyndel
T.f Stadsdelsdirektör

Thomas Björnstad
Avdelningschef

Leif Fransson
Avdelningschef

Kristina Goldring
Avdelningschef

Vlasta Marcikic
Avdelningschef

Sammanfattning

En del i stadens integrerade ledningssystem (ILS) är så kallade kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantierna ska, med utgångspunkt i tilldelade resurser, tydligt beskriva enheternas åtaganden riktade till brukarna. Garantierna ska tas fram i samverkan med medarbetarna, utifrån synpunkter från brukarna. Förvaltningsledningen har stämt av att garantierna överensstämmer med nämndens mål för år 2010. Förvaltningen föreslår att nämnden fastställer garantierna. Enheterna kommer därefter att offentliggöra dem.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen i samarbete med övriga avdelningar.

Bakgrund

Stadens integrerade ledningssystem (ILS) omfattar budgetprocessen och kvalitetsarbetet/kvalitetssystemet. Stadens kvalitetssystem syftar till att verksamheterna ska arbeta strukturerat med kvalitetsarbete för att ständigt förbättra verksamheterna och för att åstadkomma största möjliga nytta för stadens invånare. En del i kvalitetssystemet är att stadens verksamheter årligen ska ta fram kvalitetsgarantier på enhetsnivå. Garantierna ska tydligt beskriva mål och åtaganden utifrån de resurser som finns. Kvalitetsgarantierna ska, med utgångspunkt i tilldelade resurser, tydligt beskriva enheternas åtaganden riktade till brukarna. Garantierna ska tas fram i samverkan med medarbetarna, utifrån synpunkter från brukarna.

Förvaltningen presenterade till stadsdelsnämndens sammanträde den 11 februari 2010 förslag till kvalitetsgarantier för nämndens verksamheter. Nämnden beslutade att återremittera ärendet med begäran om bland annat en mer utförlig information i beslutsunderlaget. Nämnden begär i återremissen särskild information kring hur brukare ska kompenseras i de händelser en garanti inte uppfylls samt hur garantierna överensstämmer med nämndens verksamhetsplan och budget.

Förvaltningens förslag

I det följande redogör förvaltningen för hur kvalitetsgarantierna 2010 har tagits fram. I detta ingår redogörelse för den särskilda information nämnden begär i återremissen kring hur brukare ska kompenseras i de händelser en garanti inte uppfylls samt hur garantierna överensstämmer med nämndens verksamhetsplan och budget.

Hur tas kvalitetsgarantierna fram - processen?

Samtliga enheter inom förvaltningen, som vänder sig till brukare, har haft i uppdrag att ta fram kvalitetsgarantier. Garantierna ska utgå från de av enhetens åtaganden som riktar sig till brukare. Arbetet med att ta fram garantierna sker i samband med att enheterna utarbetar sina verksamhetsplaner.

Enheterna fick i början av oktober *interna anvisningar* för arbetet med VP 2010 inklusive kvalitetsgarantier. I anvisningarna framgår att det är viktigt att verksamhetsplanerna diskuteras med medarbetarna och förankras på arbetsplatsen,

samt att det sker en dialog och förankring med brukarna. I VP-arbetet finns som stöd avdelningschef och förvaltningens utredare/kvalitetsutvecklare och ILS-samordnare.

Arbetet på enhetsnivå med att ta fram verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier pågår parallellt med förvaltningens övergripande arbete med att ta fram förslag till verksamhetsplan på nämndnivån. Det innebär att det under hela hösten-vintern 2009 genomfördes en *dialog och avstämning* av att innehållet i enheternas verksamhetsplaner (inklusive kvalitetsgarantier) överensstämmer med nämndens verksamhetsplan och fastlagda budgetramar. Likaså stäms av att enheternas verksamhetsplaner och garantier korresponderar med varandra.

Utöver denna direkta återkoppling håller respektive avdelningsledning under inledningen av år 2010 också så kallade *dialogmöten* med sina enheter kring verksamhet och ekonomiskt resultat och för att bland annat diskutera hur verksamhetsplan och kvalitetsgarantier kan utvecklas till nästkommande år. Förutom avdelningschef och enhetschef (och eventuellt medarbetare vid enheten) deltar utredare/kvalitetsutvecklare, controller och PA-konsult vid dialogmötet. Dialogmötet syftar till att ge enheten en fördjupad återkoppling på enhetens planerings- och uppföljningsarbete. En särskild checklista finns som utgångspunkt för diskussionerna och minnesanteckningar förs. Föregående års minnesanteckningar och eventuella kvarstående frågor används som stöd i återkopplingsarbetet. Inför respektive dialogmöte har berörda gått igenom enhetens verksamhetsplan, kvalitetsgaranti och verksamhetsberättelse.

På samma sätt genomfördes dialog vid inledningen av år 2009.

Att ta fram åtaganden och skriva VP/kvalitetsgaranti i ILS-webben
En viktig del i enhetens VP-arbete är att utforma åtaganden som är tydliga och konkreta. De åtaganden som berör brukarna ska ligga till grund för kvalitetsgarantierna och det är då viktigt att inte lova mer än vad man räknar med att kunna hålla under normala omständigheter. I anvisningarna till enheterna trycker förvaltningen på att det också är väsentligt att enheterna inte är för blygsamma utan ska passa på att lyfta fram vad enheten kan åta sig med 2010 års resurser. Enheterna har uppmanats att fundera över om de kan utlova mer eller mindre än tidigare år och även lyfta fram det som är specifikt för enheten som kan vara en konkurrensfördel.

Garantin skrivs från och med år 2010 enligt särskild mall i ILS-webben som är ett webbaserat verksamhetsstöd för planerings- och uppföljningsarbetet för hela

staden. Mallen i ILS-webben har fasta skrifvfält och har, liksom den word-mall som tidigare använts inom staden, givna rubriker för att garantierna ska utformas på ett enhetligt sätt. Garantin ska innehålla information om följande:

- Enhetens *verksamhetsidé* (en ingress)
- Enhetens *åtaganden* (I samband med att enheten skriver in sina åtaganden i enhetens VP i ILS-webben, kryssar enheten i en särskild ruta om åtagandet ska ingå i enhetens kvalitetsgaranti.)
- *Rättelse*, dvs. hur enheten går tillväga om någon tycker att de inte uppfyller ett åtagande
- Hur man går tillväga för att framföra *synpunkter och klagomål*
- Hur man går tillväga för att *få veta mer*
- *Giltighetstid* för garantin

Rubricering

I förskoleenheternas rapportversion i ILS-webben finns, utöver ovanstående, ytterligare rubriker för åtagandena. De rubrikerna motsvarar *målområdena i läroplanen* (har integrerats i ILS för förskolorna), dvs. Utveckling och lärande, Normer och värden, Barns inflytande samt Förskola och hem. Dessa rubriker (som respektive förskoleenhet kan välja att använda/kryssa i ILS-webben) återfinns endast i förskolornas verksamhetsplaner/garantier.

Rättelse/kompensation

När det gäller rättelse/kompensation (om enheten inte klarat av att leva upp till ett åtagande, dvs. inte klarat att leverera den kvalitet som åtagandet beskriver) är utgångspunkten enligt stadens anvisningar att det sker en rättelse i form av ett förbättringsarbete. Förbättringsarbetet innebär att enheten rättar till och ser över sina rutiner. Naturligtvis ska det ske en återkoppling till brukaren. Klagomål och synpunkter är ett mycket viktigt underlag för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten.

En eventuell ekonomisk kompensation är inte möjlig. Stadsledningskontoret har tidigare haft en utredning kring detta. Stadsdelsförvaltningarna har inte fått något direktiv eller några riktlinjer. Ekonomisk kompensation i form av avgiftsreducering kan bli aktuell endast då det är frågan om utebliven insats.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner ovanstående redogörelse och fastställer förvaltningens förslag till kvalitetsgarantier. När nämnden har fattat beslut om garantierna kommer enheterna att se till att dessa finns tillgängliga för



brukarna inom respektive verksamhet. Kvalitetsgarantierna kommer också att läggas ut på stadens webbplats.

Bilagor

Avdelningen för förskola och fritid

1. Dalens förskolor
2. Blåsuts förskolor
3. Östberga förskolor
4. Sturebys förskolor
5. Årsta 2 förskolor
6. Årsta 3 förskolor
7. Enskede gårds förskolor
8. Rågsved 1 förskolor
9. Rågsved 2 förskolor
10. Hagsätra 1 förskolor
11. Hagsätra 2 förskolor
12. Snösätra förskolor
13. Örby förskolor
14. Högdalens förskolor
15. Familjedaghem Högdalen-Örby
16. Specialförskolan Delfinen
17. Öppna förskolorna (tillhörande enheterna Rågsved 2, Östberga, Blåsut, Enskede gård samt Årsta 3)
18. Fritid område 3
19. Fritid område 4
20. Enskede träffpunkt
21. Stureby träffpunkt
22. Fältverksamheten

Avdelningen för individ- och familjeomsorg

23. Utredningsenheten för barn och ungdom
24. Enheten för öppenvård barn och ungdom
25. Utredningsenheten för vuxna
26. Enheten för öppenvård vuxna
27. Utförarenheten för socialpsykiatri
28. Mottagningsenheten
29. Försörjningsstödsenheten



Avdelningen för stöd och service till personer med funktionsnedsättning

- 30. Enskede gruppboendestäder
- 31. Årsta-Stureby gruppboendestäder
- 32. Beställarenheten
- 33. Daglig verksamhet
- 34. Assistansenheten

Avdelningen för äldreomsorg

- 35. Äldreomsorgens beställarenhet
- 36. Högdalens hemtjänst
- 37. Bandhagen-Örbys hemtjänst
- 38. Stureby hemtjänst
- 39. Årsta hemtjänst
- 40. Gullmarsplans hemtjänst
- 41. Enskededalens hemtjänst
- 42. Årsta vård- och omsorgsbostäder
- 43. Stureby vård- och omsorgsbostäder
- 44. Mårtensgårdens vård- och omsorgsbostäder
- 45. Rågsveds servicehus
- 46. Enheten för förebyggande verksamhet
- 47. Kostenheten