



Mål for kvalitetsarbeid

- Hjemmetjenesten skal yte tjenester av rett kvalitet
- Sykefraværet skal i løpet av 2009 være redusert til 9,9 % samlet for bydelen
- Medarbeidertilfredshet skal i programperioden øke til et snitt nivå på 4,8

Strategier

- Utarbeide standard for tjenestene
- Avklare hva brukeren kan forvente av tjenesten
- Overordnet politisk styring av kvaliteten i tjenesten
- Systematisk arbeid med nærvær og arbeidsmiljø



Tiltak for kvalitetsarbeidet

- Utvikle bruk av dataverktøyet i KvalitetsLosen
- Skriftlig dokumentasjon av lovverk, prosedyrer, arbeidsbeskrivelse
- Fastsette standard for tjenesten
- Utarbeide årshjul for politisk og administrativ kvalitetsstyring
- Utarbeide tjenestebeskrivelser
- Ekstern gjennomgang av hjemmetjenesten i forhold til kvalitet, innhold og effektivitet
- Kvalitets- og organisasjonsutviklingsprosess
- Utarbeide personalpolitisk plan
- Utarbeide årlige lokale HMS-handlingsplaner
- Opplæring av ledere i forhold til sykefraværsordninger og individuell oppfølging av sykmeldte
- Utvikle og gjennomføre eget program for myndiggjorte medarbeidere
- Etablere eget prosjekt med fokus på nærværarbeid med spesiell fokus på hjemmetjenesten og renholdstjenesten



Resultater i kvalitetsarbeidet

- Endret turnus
- Bred deltakelse
- Rullerende opplæring
- Forbedringsarbeid
- Avklaring av tjenestenivå
- Avklare brukers forventningsnivå
- Gjennomgang av bestiller- og utførerroller
- Færre klager
- Rullerende veiledningsgrupper
- Sykefravær 2008: 10,5 %
- Medarbeidertilfredshet: 4,7
- Økonomistyring - avvikshåndtering

