



Handläggare: Marie Janemar
Telefon: 08-508 18 049

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2009-03-26

Kvalitetsgarantier 2009

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens förslag till kvalitetsgarantier för verksamhetsområdena förskola, fritid, äldreomsorg, individ- och familjeomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt socialpsykiatri.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

De verksamheter som riktar sig till brukare och allmänhet ska enligt stadens kvalitetsstrategi formulera enhetsvisa åtaganden och kvalitetsgarantier. Garantierna ger besked om vad brukarna kan förvänta sig i form av service och omsorg, utifrån kommunfullmäktiges mål och inriktning. De anger också var och till vem man ska vända sig för att få rättelse om man är missnöjd.

I detta ärende redovisas kvalitetsgarantier för verksamhetsområdena förskola, fritid, äldreomsorg, individ- och familjeomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt socialpsykiatri. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner föreliggande förslag till kvalitetsgarantier.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben och avdelningarna för äldre, barn och ungdom och vuxna.

Bakgrund

Samtliga enheter som riktar sig till brukare och allmänhet ska enligt stadens kvalitetsstrategi formulera åtaganden och kvalitetsgarantier. Garantierna ska godkännas av stadsdelsnämnden. Enheterna arbetar kontinuerligt för att utveckla sina kvalitetssystem. Alla har med ledning av stadens och nämndens mål sett över sina åtaganden och arbetssätt och formulerat delvis nya kvalitetsgarantier.

I garantierna beskrivs de för enheten viktigaste åtagandena som rör kunderna samt var och till vem man ska vända sig för att få rättelse. De har godkänts på enheternas arbetsplatsträffar.

I detta ärende redovisas kvalitetsgarantier för verksamhetsområdena förskola, fritid, äldreomsorg, individ- och familjeomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt socialpsykiatri. Garantierna ger besked om vad brukarna kan förvänta sig i form av service och omsorg, utifrån stadens nuvarande mål och inriktning.

Förvaltningens förslag

Förvaltningens bedömning är att samtliga enheter utformat trovärdiga åtaganden och föreslår att nämnden godkänner garantierna. Förvaltningen ser att garantierna jämfört med föregående år har utvecklats vad gäller att tydligare beskriva den enskilda enhetens kompetens och inriktning. Vidare finns i årets garantier en tydlig koppling till enhetens verksamhetsplan för året.

Utöver att enheten gör sina kvalitetsgarantier kända för brukarna kommer garantierna att publiceras på förvaltningens hemsida.

Bilagor

Enheternas kvalitetsgarantier för 2009 för följande verksamhetsområden.

1. Förskola
2. Fritid
3. Äldreomsorg
4. Individ- och familjeomsorg
5. Stöd och service till personer med funktionsnedsättning
6. Socialpsykiatri