



Handläggare: Marie Janemar
Telefon: 08-508 18 049

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2010-03-25

Kvalitetsgarantier för verksamhet 2010

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer förvaltningens förslag till kvalitetsgarantier 2010 för de enheter som vänder sig till brukare och allmänhet.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Samtliga enheter inom förvaltningen som vänder sig till brukare och allmänhet ska enligt stadens kvalitetsstrategi formulera åtaganden och kvalitetsgarantier. Garantierna ska fastställas av stadsdelsnämnden.

Förvaltningens bedömning är att samtliga enheter utformat trovärdiga åtaganden och föreslår att nämnden godkänner kvalitetsgarantierna.

Ärendets beredning

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

Bakgrund

Samtliga enheter inom förvaltningen som vänder sig till brukare och allmänhet ska enligt stadens kvalitetsstrategi formulera åtaganden och kvalitetsgarantier.

Garantierna ska fastställas av stadsdelsnämnden. Enheterna har med ledning av stadens och nämndens mål sett över förra årets åtaganden och arbetssätt och utifrån detta formulerat 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 om man inte är nöjd. De har godkänts på enheternas arbetsplatsträffar.

I detta ärende redovisas kvalitetsgarantier för verksamhetsområdena förskola, skola, 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 kommunfullmäktiges mål och inriktning.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen anser att garantierna fortsätter att utvecklas dels vad gäller att beskriva enhetens kompetens och inriktning och dels vad gäller garantiernas koppling till enhetens verksamhetsplan för året.

Utöver att enheten gör sina kvalitetsgarantier kända för brukarna kommer garantierna att publiceras på förvaltningens hemsida och den webbaserade tjänsten Jämför service.

Förvaltningens bedömning är att samtliga enheter utformat trovärdiga åtaganden och föreslår att nämnden fastställer kvalitetsgarantierna.

Bilagor

Enheternas kvalitetsgarantier för 2010