

Handläggare
Camilla Höglund
Telefon: 08-508 23 017**Till**
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2015-03-26

Enheternas kvalitetsgarantier 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2015.

Maria Mannerholm
stadsdelsdirektörLars Wennberg
avdelningschef

Sammanfattning

Kvalitetsgarantin är riktad till verksamhetens brukare. Garantin ger en beskrivning av den service och kvalitet som verksamheten erbjuder och hur synpunkter och klagomål hanteras.

Kvalitetsgarantierna har granskats och bedömts trovärdiga. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2015.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av samtliga avdelningar och samordnats inom administrativa avdelningen. Enheternas kvalitetsgarantier behandlas av de fackliga organisationerna i respektive samverkansgrupp 10 mars 2015 och i förvaltningsgruppen 17 mars 2015.

Bakgrund

Kvalitetsgarantier beskriver vilken service medborgarna kan förvänta sig. Förvaltningens enheter har tagit fram dessa med utgångspunkt från åtaganden i enheternas verksamhetsplaner för 2015. Garantierna visar enhetens verksamhetsidé, åtaganden, arbetssätt och rutiner för att hantera synpunkter och klagomål.

Garantierna förmedlar förvaltningens förhållningssätt, att vi är aktiva, tillgängliga och trovärdiga. Utifrån brukarnas behov ska vi ha ett gott bemötande, god tillgänglighet och värdesätta brukarnas synpunkter.

Enheternas kvalitetsgarantier

Förvaltningsledningen har ansvaret för att en systematisk och strukturerad bedömning av trovärdigheten i enheternas kvalitetsgarantier görs, samt att en dialog om innehållet förs med enheterna. Respektive avdelningschef är ansvarig för att kvalitetsgarantierna granskas, att åtagandena är tydliga och har ett värde för brukaren samt att former för rättelse och hantering av synpunkter och klagomål beskrivs. Nämnden fastställer därefter de förslag till kvalitetsgarantier som utformats med verksamhetsplanen som grund.

När kvalitetsgarantierna har godkänts av nämnden ska de göras tillgängliga. Det sker bland annat genom att synliggörs bland brukarna på enheterna, delas ut till föräldrar och anhöriga samt publiceras på stadens hemsida.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Kvalitetsgarantierna har granskats och bedömts trovärdiga. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2015.

Bilagor

Enheternas kvalitetsgarantier finns att läsa under sammanträdesdatum 26 mars 2015 på www.insynsverige.se/stockholm

Kvalitetsgarantier 2015

Avdelningens för förskola och Äldreomsorg i egen regi

Förskola

Förskolan kvalitetsgaranti

Äldreomsorg

Axelsbergs vård- och omsorgsboende

Axgårdens vård- och omsorgsboende

Fruängsgårdens servicehus

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Trekantens servicehus

Äldrestöd

Avdelningen för social omsorg

Assistansenheten

Barn- och ungdomsenheten

Beställarenheten funktionsnedsättning

Beställarenheten äldre

Enheten för ekonomiskt bistånd

Fruängens yrkesgrupp

Glasade gångens dagliga verksamhet

Hägerstens gruppbofäder

Liljeholmens dagliga verksamhet

Liljeholmens gruppbofäder

Stöd- och aktivitetsenheten

- Boenden, boendestöd
- Droppen, Bruket
- Hägergruppen
- Kravatten
- Nätverket
- Steget framåt
- Tora

Vuxnenheten

Västertorps dagliga verksamhet

Årstadals gruppbofäder