

Handläggare
Christina Jedestav
Telefon: 08-508 23 067**Till**
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2017-02-02

Enheternas kvalitetsgarantier 2017

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2017.

Anders Carstorp
stadsdelsdirektörLars Wennberg
avdelningschef

Sammanfattning

Kvalitetsgarantierna är riktade till verksamheternas brukare. Garantierna ger en beskrivning av den service och kvalitet som verksamheterna erbjuder och hur synpunkter och klagomål hanteras.

Kvalitetsgarantierna har granskats och bedömts trovärdiga. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2017.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av samtliga avdelningar och samordnats inom administrativa avdelningen. Enheternas kvalitetsgarantier behandlades av de fackliga organisationerna i respektive samverkansgrupp 17 januari och i förvaltningsgruppen 24 januari 2017.

Bakgrund

Kvalitetsgarantierna beskriver vilken service medborgarna kan förvänta sig. Förvaltningens enheter har tagit fram dessa med utgångspunkt från målen i enheternas verksamhetsplaner för 2017. Garantierna visar enheternas verksamhetsidé, mål, arbetssätt och rutiner för att hantera synpunkter och klagomål.

Garantierna förmedlar förvaltningens förhållningssätt, att vi är aktiva, tillgängliga och trovärdiga. Verksamheterna ska även vara jämställda, fria från diskriminering och att mänskliga rättigheter respekteras. 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 målen 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 görs de tillgängliga. Det sker bland annat genom att de 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 2017.

Bilagor

Enheternas kvalitetsgarantier finns att läsa på <https://insynsverige.se/stockholm-hagerstenliljeholmen> Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd sammanträde 2 februari 2017

Kvalitetsgarantier 2017

Avdelningens för förskola och Äldreomsorg i egen regi

Förskola

Förskolans kvalitetsgaranti

Äldreomsorg

Beställarenheten äldre

Axelsbergs vård- och omsorgsboende

Axgårdens vård- och omsorgsboende

Fruängsgårdens servicehus

Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Trekantens servicehus

Äldrestöd

Avdelningen för social omsorg

Assistansenheten

Barn- och ungdomsenheten

Beställarenheten funktionsnedsättning

Enheten för ekonomiskt bistånd

Fruängens yrkesgrupp

Glasade gångens dagliga verksamhet

Hägerstens gruppbostäder

Liljeholmens dagliga verksamhet

Liljeholmens gruppbostäder

Stöd- och aktivitetsenheten

- Droppen, Bruket
- Hägergruppen
- Kravatten
- Nätverkets datasal
- Nätverkets yrkesgrupp
- Steget framåt
- ToRa

Vuxenenheten

Västertorps dagliga verksamhet

Årstadals gruppbostäder