



Handläggare: Marie Janemar  
Telefon: 08-508 18 049

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2008-03-25

## Kvalitetsgarantier 2008

### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner kvalitetsgarantierna.

Ulla Thorslund  
Stadsdelsdirektör

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben och avdelningarna för förskola, fritid och kultur, individ och familjeomsorg, äldreomsorg samt avdelningen för stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

### Bakgrund

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

I garantierna beskrivs de för enheten viktigaste åtagandena 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, skola, fritid, äldreomsorg, individ och familj, 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 det finns ett utrymme att utveckla enheternas garantier mot att mer beskriva den enskilda enhetens kompetens och inriktning. I verksamhetsplan för 2008 finns ett nämndmål som berör just detta.

I kvalitetsgarantierna ligger att ha system för att fånga upp brukarnas synpunkter på verksamheten. För att detta ska fungera behövs enkla rutiner såväl internt i förvaltningen som för brukarna. I verksamhetsplan för 2008 har beslutats att den interna hanteringen av synpunkter och klagomål ska ses över. Arbetet har påbörjats.

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

### **Bilagor**

Enheternas kvalitetsgarantier för 2008.

*Kommentar till detta tjänsteutlåtande vid publicering på Insyn:*

Den stora mängden dokument gör det mycket svårhanterligt att publicera varje enhets förslag till kvalitetsgarantier i elektronisk form på Insyn.

När stadsdelsnämnden har fattat beslut om garantierna kommer de att finnas tillgängliga i anslutning till respektive verksamhet och enhet på stadsdelsområdets hemsida, [www.stockholm.se/farsta](http://www.stockholm.se/farsta) .