



Handläggare: Marie Janemar
Telefon: 08-508 18 049

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2011-04-19

Kvalitetsgarantier för Farsta stadsdelsförvaltning 2011

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer förvaltningens förslag till kvalitetsgarantier 2011 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 kvalitetsgarantier. Garantierna ska fastställas av stadsdelsnämnden.

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

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörens stab 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 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 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 kommunfullmäktiges mål och inriktning.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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. Förslaget till garantier har godkänts på enheternas arbetsplatsträffar.

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

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

Bilagor

1. Kvalitetsgarantier för 2011 – avdelningen för barn och ungdom
2. Kvalitetsgarantier för 2011 – avdelningen för vuxna
3. Kvalitetsgarantier för 2011 – avdelningen för äldre