



Handläggare: Marie Janemar
Telefon: 08-508 18 049

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2012-03-15

Kvalitetsgarantier för nämndens verksamhet 2012

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens redovisning av kvalitetsgarantier för nämndens verksamhet 2012 till handlingarna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Samtliga enheter inom förvaltningen som vänder sig till brukare och allmänhet ska enligt stadens kvalitetsstrategi formulera kvalitetsgarantier. Förvaltningens bedömning är att samtliga enheter utformat trovärdiga garantier och föreslår att nämnden lägger kvalitetsgarantierna till handlingarna.

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. Enheterna har med ledning av stadens och nämndens mål sett över förra årets åtaganden och arbetsätt 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. Garantierna har godkänts på enheternas arbetsplatsträffar och därefter fastställts av respektive avdelningschef.

Utöver att enheten gör sina kvalitetsgarantier kända för brukarna kommer de 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 lägger anmälan av kvalitetsgarantierna till handlingarna.

Bilagor

1. Kvalitetsgarantier 2012 – avdelningen för barn och ungdom
2. Kvalitetsgarantier 2012 – avdelningen för vuxna
3. Kvalitetsgarantier 2012 – avdelningen för äldre

Garantierna finns tillgängliga på Insyn och även vid partigruppernas förmöten före nämndens sammanträde.