



HÄGERSTEN-LILJEHOLMENS
STADSDELSFÖRVALTNING
EKONOMIAVDELNINGEN

Handläggare: Tuula Kipinoinen Ericsson
Telefon: 08 - 508 22 023

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR: 476-2010-1.1.
SID 1 (2)
2011-01-14
SDN: 2011-01-20

Enheternas kvalitetsgarantier för 2011

Förvaltningens förslag till beslut

1. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2011.

Maria Mannerholm
stadsdelsdirektör

Lars Wennberg
avdelningschef

Sammanfattning

Enheterna har utifrån nämndens mål, indikatorer och aktiviteter samt i dialog med medarbetare och brukare tagit fram verksamhetsplaner. I verksamhetsplanen beskrivs enhetens åtaganden, arbetssätt, aktiviteter, metoder för uppföljning och indikatorer. Åtaganden som riktar sig direkt till brukare har utformats som kvalitetsgarantier med system för rättelse.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts av samtliga avdelningar och samordnats av ekonomiavdelningen. Ärendet behandlades i förvaltningsgrupp den 11 januari.

Bakgrund

Kommunfullmäktige lägger fast de övergripande målen för stadens verksamhet och prioriterade områden samt formulerar indikatorer och aktiviteter. Nämnden bryter sedan ner och konkretiserar målen så att de får relevans för verksamheten lokalt. Dessa mål ska ange på vilket sätt, utifrån lokala förhållanden och behov, nämnden kan bidra till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet uppfylls. Dessa mål ska vara uppföljningsbara. Nämnden formulerar sedan aktiviteter och indikatorer kopplade till nämndens mål. Enheterna tar fram egna verksamhetsplaner utifrån nämndens mål, aktiviteter och indikatorer samt i dialog med medarbetare och brukare.

Enheternas kvalitetsgarantier

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd kommer att fastställa den 21 januari verksamhetsplan och budget för Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning 2011. Enheterna har utifrån nämndens mål, indikatorer och aktiviteter samt dialog med medarbetare och brukare tagit fram egna verksamhetsplaner. I verksamhetsplanen beskrivs enhetens åtaganden, arbetssätt, aktiviteter, metoder för uppföljning och indikatorer. De åtaganden som riktar sig direkt till brukare har utformats som kvalitetsgarantier med system för rättelse. Enheternas kvalitetsgarantier har rapporteras i det webbaserade verksamhetsstödet för planering och uppföljning (ILS-webb).

Garantierna ska anslås på synligt ställe på respektive enhet och innehållet kan presenteras i enheternas marknadsföringsmaterial. Syftet med kvalitetsgarantierna är att göra det tydligt för brukare och kunder vilken kvalitet de kan förvänta sig av service och omsorg, vart de vänder sig med klagomål eller synpunkter och hur enheterna arbetar med rättelse om de inte uppfyller sina garantier.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2011.

Bilagor

1. Enheternas kvalitetsgarantier 2011 inom förskoleavdelningen, avdelningen för social omsorg och äldreomsorgsavdelningen
2. Protokollsutdrag från förvaltningsgrupp den 11 januari 2011