



STOCKHOLMS SOCIALTJÄNST- OCH
ARBETSMARKNADSFÖRVALTNING

Handläggare: Anders Fall

Telefon: 508 25 608

TJÄNSTEUTLÅTANDE 2008-12-28

DNR 2.9-0026/2009

SAN 2009-02-12

SID 1 (3)

2009-01-12

Till
socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden

Kvalitetsgarantier 2009

Förslag till beslut

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden godkänner kvalitetsgarantierna

Dag Helin

Eva Sandberg

Sammanfattning

Verksamheter inom förvaltningen som vänder sig direkt till brukarna/medborgarna har formulerat kvalitetsgarantier utifrån stadens kvalitetsstrategi. Nämnden ska årligen godkänna aktuella kvalitetsgarantier.

Uppföljning av kvalitetsgarantierna ska ha hög prioritet i verksamheterna. Verksamheterna har olika sätt och metoder för denna uppföljning.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har beretts inom avdelningarna Öppna verksamheter och Dygnetruntverksamheter.

Bakgrund

Enligt stadens strategi för kvalitetsutveckling är de gemensamma kraven i kvalitetsarbetet följande:

- Åtaganden gentemot medborgaren/brukaren med åtföljande kvalitetsgarantier.
- Säkring av arbetssätt
- Uppföljning av bl.a. systematisk klagomålshantering
- Utveckling för ständig förbättring av bl.a. åtaganden och arbetssätt

Verksamheter som vänder sig direkt till brukarna/medborgarna har utifrån sina åtaganden formulerat kvalitetsgarantier. Dessa garantier ska årligen godkännas av nämnden.

Av förvaltningens olika verksamheter vänder sig närmare ett 60-tal direkt till brukare/medborgare och har därför kvalitetsgarantier. Det är verksamheter inom förvaltningens Dygnetrunt- och Öppna verksamheter, samt inom avdelningarna SFI och Arbetsmarknadsavdelningen. Inom de administrativa avdelningarna är två verksamheter, Tillståndsenheten och Registraturen berörda.

Institutionerna som tidigare tillhörde HVB Vuxna deltog innan nuvarande kvalitetsstrategi infördes i ett pilotprojekt om kvalitetsfrågor. Detta ledde till att de sedan dess arbetar utifrån en kvalitetsmodell som till sitt innehåll ligger helt i linje med stadens kvalitetsstrategi, men som antar lite annorlunda former. Dessa kvalitetsgarantier återfinns i bilagan under rubrik ”Stockholms boende- och behandlingsenhet”.

En komplett kvalitetsgaranti ska innehålla:

Ingress - mål och verksamhetsidé

Åtagande

Rättelse

Klagomål/synpunkter

Vill du veta mer

Förvaltningen har ett utarbetat system för klagomålshantering. Klagomål och synpunkter hanteras och åtgärdas vid den enhet, institution, etc. där de hör hemma, enligt anvisningar som gäller för samtliga verksamheter.

Av stor vikt i kvalitetsarbetet är den uppföljning av innehållet i kvalitetsgarantierna som sker genom exempelvis:

- fokusgrupper
- enkäter
- brukarråd
- kundrådsträffar
- dokumentation



Förvaltningens förslag

Förvaltningsledningen har tagit del av kvalitetsgarantierna för 2009 och fastställt dem innan de nu föreläggs socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden för godkännande. Uppföljning av verksamheternas åtaganden och kvalitetsgarantier ska fortsatt ha hög prioritet i verksamheterna. Den blir en viktig del i att hålla garantierna levande och ger underlag för nödvändiga förändringar. Under de senaste åren har flera verksamheter lämnat bidrag till Stockholms stads kvalitetsutmärkelse. Vinnare i klassen övrig vård och omsorg 2008 blev socialtjänstförvaltningens Uppsökarenhet för vuxna. Några verksamheter planerar att delta i 2009 års kvalitetsutmärkelse.

Bilaga: Kvalitetsgarantier 2009