



Handläggare: Lena Murray  
Telefon: 08-508 25 615

Till  
Socialnämnden

## Kvalitetsgarantier 2012

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Nämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier inom Socialförvaltningen
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Gillis Hammar  
Socialdirektör

Eva Sandberg  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Kommunfullmäktige har beslutat att stadens verksamheter ska ta fram kvalitetsgarantier så att medborgarna kan få information om vilken service de kan förvänta sig. De enheter inom förvaltningen som vänder sig till brukare, sammanlagt 42 enheter, har tagit fram kvalitetsgarantier med utgångspunkt från åtaganden i enheternas verksamhetsplaner för 2012.

Förvaltningens bedömning är att samtliga redovisade enheter har tagit fram trovärdiga åtaganden.

## Ärendets beredning

Detta ärende är utarbetat inom socialtjänstavdelningen.

## Bakgrund

Vision 2030, Ett Stockholm i världsklass, är målbilden för hur Stockholm ska vara om cirka 20 år. Utifrån denna vision har kommunfullmäktige formulerat tre inriktningsmål som anger vilka effekter stadens arbete ska ha för medborgarna.

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

För att styra verksamheten har kommunfullmäktige dessutom tagit fram ett antal indikatorer för att mäta måluppfyllelsen och specifika aktiviteter som nämnden ska genomföra för att säkerställa att målen nås. Utifrån kommunfullmäktiges fastställda inriktningsmål, målen för verksamhetsområdena, verksamhetsspecifika indikatorer och aktiviteter fastställer socialnämnden i sin tur verksamhetsspecifika mål för nämndens verksamhet i en verksamhetsplan.

Enheterna gör egna verksamhetsplaner där de anger sina åtaganden utifrån nämndmålen. Under 2010 och 2011 påbörjade verksamheterna inom Socialtjänstavdelningen arbetet med en mer resultatbaserad styrning vilket avspeglas i enheternas åtaganden 2012. Med åtagandena som grund har kvalitetsgarantier tagits fram. Även förvaltningens registratur liksom Tillståndsenheten har kvalitetsgarantier och nämnden föreslås godkänna dem i detta ärende.

Rapportering av verksamhetsplanerna sker i ett webbaserat verktyg för verksamhetsplanering och uppföljning (ILSweb).

## Förvaltningens bedömning av enheternas kvalitetsgarantier och verksamhetsplaner

Förvaltningsledningen ansvarar för att en systematisk och strukturerad bedömning av trovärdigheten i enheternas åtaganden genomförs. Bedömningen av åtagandena gäller alla nämndens verksamheter. Enheternas kvalitetsgarantier ska godkännas av nämnden efter förvaltningens bedömning.

Bedömningen av enheternas åtaganden i relation till tilldelade resurser utgör ett viktigt moment i styrningen av stadens verksamheter. Bedömningen utgör ett stöd för enheterna i deras utvecklingsarbete och ökar möjligheten till en lärande organisation där ett ständigt utvecklingsarbete står i fokus.



Alla enheter som vänder sig till brukare har tagit fram kvalitetsgarantier utifrån åtaganden som vänder sig till brukare i verksamhetsplanerna för 2012.

Förvaltningens bedömning är att samtliga enheter utformat trovärdiga åtaganden utifrån arbetssätt som är relevanta för respektive åtagande. Utöver att enheten gör sina kvalitetsgarantier kända för brukarna kommer garantierna och enheternas verksamhetsplaner i förekommande fall att publiceras i Jämför service på stadens hemsida.

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Förvaltningen föreslår mot bakgrund av ovan att nämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2012.

### **Följande enheter och verksamheter har upprättat kvalitetsgarantier**

#### **Socialtjänstavdelningen**

Bandhagshemmen

BAS Särskild kvalificerad kontaktperson

BAS Stockholms ungdomstjänst

BAS Verkstad

BAS Giovannis stödboende

Benhandlingsenheten för alkohol- och narkotikaberoende

Boende- och behandlingsenheten; Boende och omvårdnad

Boende- och behandlingsenheten; Boende och utsluss

Boende- och behandlingsenheten; FamVux

Boende- och behandlingsenheten; Grimman

Boende- och behandlingsenheten; Gålö behandlingscenter

Boende- och behandlingsenheten; Hvilan och Syrenen

Boende- och behandlingsenheten; Krukis

Boende- och behandlingsenheten; Lönner

Boende- och behandlingsenheten; Västberga boende

Duvnäs Föräldrastöd

Enheten för hemlösa

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Ensamkommande, Asyl

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Ensamkommande, PUT

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Eurenii Minne

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Järva Föräldrastöd

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Surbrunnsgatan

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Kriscentrum för kvinnor

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Kruton boende

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Kruton centret

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; LSS-kollo

Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Korttidshemmen Drömmen och Navet



Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Ensamkommande Mandelgården  
Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Ensamkommande Orhems gård  
Enheten för familje- och ungdomsinsatser; Ensamkommande Söderbo  
Maria Ungdomsenhet, utredning och behandling  
Ungdomsjouren  
Prostitutionsenheten  
Relationsvårdscentrum  
Socialjouren  
Stödcentrum för brottsoffer och medling  
Uppsökarenheten för vuxna  
Familjerådgivningen

### **Övriga**

Tillståndsenheten  
Registraturet

### **Bilagor**

Enheternas kvalitetsgarantier 2012