



Handläggare Camilla Höglund
Telefon 08-508 23 017

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2013-02-07

Enheternas kvalitetsgarantier 2013

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2013.

Maria Mannerholm
stadsdelsdirektör

Lars Wennberg
avdelningschef

Sammanfattning

Kvalitetsgarantier beskriver vad varje verksamhet åtar sig gentemot brukare/medborgare och vad de åtar sig att göra för att genomföra dem. Garantierna kan underlätta dialogen med brukarna/medborgare, vilka sedan kan ta ställning till hur verksamheten fungerar och engagera sig i att förbättra den. Kvalitetsgarantierna visar enhetens verksamhetsidé, åtaganden och rutiner för att hantera synpunkter och klagomål och beslutas tillsammans med enhetens verksamhetsplan.

Kvalitetsgarantierna har granskats och bedömts trovärdiga. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2013.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts av samtliga avdelningar och samordnats inom administrativa avdelningen. De fackliga organisationerna informeras i samverkansgrupp 22 januari 2013 och ärendet behandlas i förvaltningsgruppen 29 januari.

Bakgrund

Kommunfullmäktiges strategi för kvalitetsutveckling för stadens nämnder innebär bland annat att verksamheter som riktar sig direkt till brukare/medborgare ska fastställa kvalitetsgarantier utifrån respektive nämnds mål för verksamhetsområdet. Kvalitetsgarantin är ett sätt att ge information om vilken kvalitet, service och omsorg medborgare/brukare kan förvänta sig. Kvalitetsgarantin ska användas i dialogen med både brukare och förvaltningsledning om hur verksamheten fungerar och hur den kan förbättras.

Enheternas kvalitetsgarantier

Förvaltningsledningen har ansvaret för att en systematisk och strukturerad bedömning av trovärdigheten i enheternas kvalitetsgarantier genomförs, samt att en dialog kring innehållet förs med enheterna. Respektive avdelningschef är ansvarig för att kvalitetsgarantierna granskas och att åtagandena är tydliga och har ett värde för brukaren samt att former för rättelse och hantering av synpunkter och klagomål beskrivs. Nämnden fastställer därefter de förslag till kvalitetsgarantier som utformats med verksamhetsplanen som grund.

När kvalitetsgarantierna har godkänts av nämnden ska dessa göras tillgängliga. Det sker bland annat genom att kvalitetsgarantierna görs tillgängliga på enheterna, delas ut till föräldrar och läggs ut på stadens hemsida.

Förvaltningens förslag

Kvalitetsgarantierna har granskats och bedömts trovärdiga. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2013.

Bilagor

Enheternas kvalitetsgarantier 2013 inom förskoleavdelningen, avdelningen för social omsorg och äldreomsorg utförare.

Kvalitetsgarantierna finns publicerade som bilagor till detta ärende på www.insyn.stockholm.se