



Handläggare: Britt Ståldal  
Telefon: 08-508 05 178

Till  
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd  
2013-03-21

## Kvalitetsgarantier 2013

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens redovisning av kvalitetsgarantier för 2013 till handlingarna.

Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör

Marie Janemar  
avdelningschef

### Sammanfattning

Enheterna inom verksamhetsområdena förskola, individ-och familjeomsorg, äldreomsorg och funktionsnedsättning har tagit fram kvalitetsgarantier för 2013 utifrån sina verksamhetsplaner. Kvalitetsarbetet inom nämndens verksamheter utförs i enlighet med stadens kvalitetsstrategi. Förvaltningens bedömning är att enheternas garantier är trovärdiga och föreslår att nämnden lägger anmälan om kvalitetsgarantierna till handlingarna.



## Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom den strategiska avdelningen i samarbete med avdelningarna för individ och familjeomsorg, förskola, fritid och kultur, äldreomsorg och funktionsnedsättning.

## Bakgrund

Kommunfullmäktige antog 1999 en strategi för kvalitetsutveckling inom staden som bl.a innebär att verksamheter som riktar sig direkt till medborgare/brukare ska formulera kvalitetsgarantier utifrån kommunfullmäktiges mål och respektive nämnds mål för verksamhetsområdena. I kvalitetsgarantierna informerar respektive enhet om vad man åtar sig att genomföra och vilken kvalitet brukarna kan förvänta sig, hur rättelse görs om verksamheten inte når upp till sina åtaganden samt hur synpunkter och klagomål hanteras

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för 2013 samt beslutad budgettilldelning har förvaltningens enheter arbetat fram enhetsspecifika verksamhetsplaner. I enheternas verksamhetsplaner har nämndens mål förtydligats i form av enhetsspecifika åtaganden med tillhörande arbetssätt och planer för uppföljning. Enheternas verksamhetsplaner har stämts av med respektive avdelningschef och därefter MBL förhandlats. Varje enhet har utifrån sin verksamhetsplan formulerat kvalitetsgarantier.

I kvalitetsgarantierna har enheterna formulerat de åtaganden som vänder sig till kunderna/brukarna. I enlighet med stadens anvisningar och mall innehåller kvalitetsgarantierna också ingress, uppgifter om rättelse, hantering av synpunkter/klagomål samt uppgifter om vart brukarna ska vända sig om de vill veta mer.

Kvalitetsgarantierna delges kunderna/brukarna/medborgarna på olika sätt exempelvis genom att anslås på respektive enhet, presenteras och delas ut vid olika mötesformer och på den webbaserade tjänsten Jämför service.

Avdelningscheferna har granskat enheternas kvalitetsgarantier. Utifrån denna granskning, verksamheternas ekonomiska förutsättningar och den dialog som förts med enheternas chefer bedöms enheternas kvalitetsgarantier för 2013 vara trovärdiga.



Förvaltningen föreslår att nämnden lägger anmälan av kvalitetsgarantierna till handlingarna.

---

*Kvalitetsgarantierna finns tillgängliga i pärmar under stadsdelsnämndens sammanträde.*