

Till  
Hässelby-Vällingby  
stadsdelsnämnd  
2015-03-19

## **Kvalitetsgarantier 2015**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens redovisning av kvalitetsgarantier för 2015 till handlingarna.

Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör

Marie Janemar  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Enheterna inom verksamhetsområdena förskola, individ-och familjeomsorg, äldreomsorg och funktionsnedsättning har tagit fram kvalitetsgarantier för 2015 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 av strategiska avdelningen i samarbete med avdelningarna för individ- och familjeomsorg, förskola, fritid och kultur samt äldre och funktionsnedsatta.

## Bakgrund

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

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för 2015 samt beslutad budgettilldelning har samtliga enheter vid förvaltningen tagit fram en verksamhetsplan för året. Enheternas verksamhetsplaner har samordnat och strukturerat återkopplats av respektive avdelningschef, stödteam (utvecklingssekreterare, ekonomicontroller och hr-konsult) och utvecklingssekreterare med specialistkunskap i miljö. Därefter ha samtliga verksamhetsplaner MBL-förhandlats. Varje enhet har utifrån sin verksamhetsplan formulerat kvalitetsgarantier.

I kvalitetsgarantierna har enheterna formulerat de åtaganden som vänder sig till brukarna/klienterna/invånarna (målgruppen). I enlighet med stadens anvisningar och mall innehåller kvalitetsgarantierna utöver det en ingress, uppgift om rättelse, hantering av synpunkter/klagomål samt kontaktuppgifter.

Kvalitetsgarantierna delges respektive målgrupp på olika sätt, exempelvis genom att anslås på enheten, genom att presenteras och delas ut vid olika möten och på Stockholms stads webbaserade tjänst 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 2015 vara trovärdiga.

Förvaltningen föreslår att nämnden lägger anmälan av kvalitetsgarantierna till handlingarna.

---

*Kvalitetsgarantierna finns tillgängliga i pärmar under stadsdelsnämndens sammanträde.*