

**Handläggare**  
Camilla Höglund  
Telefon: 08-508 23 017

**Till**  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd 2016-02-04

## **Enheternas kvalitetsgarantier 2016**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2016.

Lars Arvidsson  
stadsdelsdirektör

Lars Wennberg  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Kvalitetsgarantin är riktad till verksamhetens brukare. Garantin ger en beskrivning av den service och kvalitet som verksamheten erbjuder och hur synpunkter och klagomål hanteras.

Kvalitetsgarantierna har granskats och bedömts trovärdiga. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2016.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av samtliga avdelningar och samordnats inom administrativa avdelningen. Enheternas kvalitetsgarantier behandlas av de fackliga organisationerna i respektive samverkansgrupp 19 januari och i förvaltningsgruppen 26 januari 2016.

### **Bakgrund**

Kvalitetsgarantier beskriver vilken service medborgarna kan förvänta sig. Förvaltningens enheter har tagit fram dessa med utgångspunkt från åtaganden i enheternas verksamhetsplaner för 2016. Garantierna visar enhetens verksamhetsidé, åtaganden, arbetssätt och rutiner för att hantera synpunkter och klagomål.

Garantierna förmedlar förvaltningens förhållningssätt, att vi är aktiva, tillgängliga och trovärdiga. Utifrån brukarnas behov ska vi ha ett gott bemötande, god tillgänglighet och värdesätta brukarnas synpunkter.

### **Enheternas kvalitetsgarantier**

Förvaltningsledningen har ansvaret för att en systematisk och strukturerad bedömning av trovärdigheten i enheternas kvalitetsgarantier görs, samt att en dialog om innehållet förs med enheterna. Respektive avdelningschef är ansvarig för att kvalitetsgarantierna granskas, 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 de göras tillgängliga. Det sker bland annat genom att synliggörs bland brukarna på enheterna, delas ut till föräldrar och anhöriga samt publiceras på stadens hemsida.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Kvalitetsgarantierna har granskats och bedömts trovärdiga. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2016.

### **Bilagor**

Enheternas kvalitetsgarantier finns att läsa under sammanträdesdatum 4 februari 2016 på [www.insynsverige.se/stockholm](http://www.insynsverige.se/stockholm)

# Kvalitetsgarantier 2016

## Avdelningens för förskola och Äldreomsorg i egen regi

### Förskola

Förskolans kvalitetsgaranti

### Äldreomsorg

Axelsbergs vård- och omsorgsboende

Axgårdens vård- och omsorgsboende

Fruängsgårdens servicehus

Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende

Hägerstens hemtjänst

Liljeholmens hemtjänst

Trekantens servicehus

Äldrestöd

## **Avdelningen för social omsorg**

Assistansenheten

Barn- och ungdomsenheten

Beställarenheten funktionsnedsättning

Beställarenheten äldre

Enheten för ekonomiskt bistånd

Fruängens yrkesgrupp

Glasade gångens dagliga verksamhet

Hägerstens gruppboheter

Liljeholmens dagliga verksamhet

Liljeholmens gruppboheter

Stöd- och aktivitetsenheten

- Droppen, Bruket
- Hägergruppen
- Kravatten
- Nätverket
- Nätverkets datasal
- Steget framåt
- Tora

Vuxenenheten

Västertorps dagliga verksamhet

Årstadals gruppboheter