

Handläggare
Lena Murray
Telefon: 08 50825615

Till
Socialnämnden
2016-06-14

Kvalitetsgarantier

Förvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden lägger ärendet till handlingarna.

Gillis Hammar
förvaltningschef

Alexandra Göransson
avdelningschef

Bakgrund

I stadens Program för kvalitetsutveckling, från 2012, slås fast att verksamheter utifrån nämndmålen ska ta fram kvalitetsgarantier för verksamhetens brukare. Med nämndens och enhetens egna mål som grund utformas kvalitetsgarantierna med information om vilken service brukarna kan förvänta sig av verksamheten. En viktig del i arbetet är att fånga upp brukarnas synpunkter, då de kan bidra till att förbättra och utveckla nämndens olika verksamheter.

Staden reviderar för närvarande Program för kvalitetsutveckling. Alla verksamheter i staden ska ha ett system för att hantera synpunkter och klagomål. Det stärker medborgarperspektivet i verksamheterna. Det ska vara enkelt för stadens medborgare och brukare att framföra sina synpunkter och klagomål. Verksamheterna tar tillvara synpunkter som kommer in och använder dem i sitt dagliga arbete, något som följs upp i tertialrapporter och verksamhetsberättelser. I kvalitetsgarantierna finns information om hur brukarna kan lämna sina synpunkter och klagomål.

Ärendet

Under flera år har förvaltningens verksamheter, som vänder sig till brukare, haft kvalitetsgarantier med utgångspunkt i verksamhetsplaner. Där ska finnas information om vad brukaren

kan förvänta sig och vad verksamheten åtar sig med fokus på kvalitet för brukaren.

I bilagor redovisas kvalitetsgarantier för nya verksamheter som inte tidigare haft kvalitetsgarantier samt för de som uppdaterat tidigare version. Till exempel har verksamheterna inom den nya Enheten för nyanlända och akutboende, barn och unga inte någon fastlagd verksamhetsplan i ils-webb för 2016. Uppdragen, målen och indikatorerna ligger dock fast och formuleringen i Kvalitetsgarantierna för stödboendet Giovannis gäller för samtliga boenden inom enheten.

Ärendets beredning

Ärendet är utarbetat inom socialtjänstavdelningen och har behandlats i förvaltningsgruppen den 24 maj. Funktionshinderrådet har behandlat ärendet den 9 juni.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Kvalitetsgarantierna ska beskriva vad varje enhet åtar sig gentemot brukarna. Kvalitetsgarantierna är till för att förenkla dialogen med brukarna om förväntningar, upplevd kvalitet och resultat.

Kvalitetsgarantier är ett av flera olika sätt att informera. Det finns många former för verksamheterna att beskriva vad brukarna kan förvänta sig och hur de kan påverka insatser och service som ges (brukarenkäter, brukarråd, husmöten, fokusgrupper med mera). Förvaltningens bedömning är att samtliga verksamheter som vänder sig till brukare har tydlig och trovärdig information till brukarna. Utöver att verksamheterna gör sina kvalitetsgarantier kända för brukarna publiceras garantierna i förekommande fall i Jämför service på stadens hemsida samt i anslutning till enheternas webbsidor.

Bilagor

Kvalitetsgarantier 1-7.