

Handläggare
Christina Koistinen
Telefon: 08-508 15 024**Till**
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2014-02-06

Kvalitetsgarantier 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande.
Kvalitetsgarantierna för år 2014 fastställs.

Margareta Östrand
StadsdelsdirektörMaria Laxvik
AvdelningschefLena Borgman
AvdelningschefMonica Ulvede
AvdelningschefLars-Gunnar Winsa
AvdelningschefStefan Lundh
Kommunikatör**Skarpnäcks stadsdelsförvaltning**Björkhagsplan 6
Box 5117
121 17 Johanneshov
Telefon 08-508 15 024
skarpnack@stockholm.se
www.stockholm.se

Bakgrund

Enligt stadens program för kvalitetsutveckling ska alla verksamheter utforma kvalitetsgarantier med åtföljande system för rättelse.

Syftet med kvalitetsgarantier är att göra det tydligt för brukare vilka åtaganden de kan förvänta sig av stadens enheter. Genom garantierna ska brukarna få klara besked om vad de kan förvänta sig av service och omsorg och hur stadens verksamheter erbjuder rättelse om de inte lever upp till sina åtaganden.

Ärendets beredning

Enheter har tagit fram kvalitetsgarantier för 2014. Enheterna har behandlat åtaganden och kvalitetsgarantier vid arbetsplatsträffar och i samverkansgrupp. Förvaltningsledningen har bedömt och godkänt enheternas kvalitetsgarantier. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp 2014-01-30, i rådet för funktionshindersfrågor 2014-01-29 och i pensionärsrådet 2014-01-30.

Förvaltningens förslag

Förvaltningens enheter har arbetat fram kvalitetsgarantier som vänder sig till enheternas brukare. Garantierna är godkända av förvaltningsledningen som bedömt dem som trovärdiga och i enlighet med stadens direktiv.

Förskolorna har åtaganden med inriktning på språk, kommunikation, inflytande och delaktighet. Omsorg om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorgens åtaganden lyfter fram värden som rättsäkerhet, trygghet och delaktighet. Inom individ- och familjeomsorg är det självständighet och stöd som betonas. I samtliga verksamheter betonas även ett gott bemötande gentemot medborgarna.

Åtagandena utgår från stadsdelsnämndens mål. De fångar syftet med verksamheten och fokuserar på väsentliga kvalitetsaspekter för brukarna. Därför är det också viktigt att enheterna har en dialog med brukarna om innehållet i garantierna.

Förvaltningsledningen gör en rimlighetsbedömning av åtagandena och av hur arbetssätten är säkrade. När kvalitetsgarantierna har godkänts av nämnden överlämnas de till brukaren eller anslås på enheten. Enheterna bestämmer själva på vilket sätt kvalitetsgarantierna på bästa sätt kan göras tillgängliga för brukarna.

Bilagor

1. Björkhagens förskolor
2. Hammarbyhöjdens förskolor
3. Norra Kärrtorps förskolor
4. Öppna förskolan Fyren
5. Södra Kärrtorps förskolor
6. Skarpnäcksfältets förskolor
7. Västra Bagarmossens förskolor
8. Östra Bagarmossens förskolor
9. Mottagningsenheten
10. Utredningsenheten för barn och ungdom
11. Resursenheten barn och ungdom - resursgruppen
12. Resursenheten barn och ungdom - parklekar
13. Resursenheten barn och ungdom - ungdomsgårdar
14. Utredningsenheten för vuxna – missbruks-
/beroendeproblematik
15. Utredningsenheten för vuxna – psykisk funktionsnedsättning
16. Tränings- och försöklägenheter
17. Personligt ombud i söderort
18. Enheten för arbetsverksamheter
19. Enheten för ekonomiskt bistånd
20. Beställarenheten för äldre
21. Beställarenheten för funktionsnedsatta
22. Skarpnäcks kommunala hemtjänst
23. Mötesplats Hammarbyhöjden
24. Skarpnäcks kulturhus