

Handläggare
Christina Koistinen
Telefon: 50815024**Till**
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2015-03-26

Kvalitetsgarantier 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande.

Kvalitetsgarantierna för år 2015 fastställs.

Margareta Östrand
Stadsdelsdirektör

Maria Laxvik
Avdelningschef

Lena Borgman
Avdelningschef

Lars-Gunnar Winsa
Avdelningschef

Jan-Erik Johansson
Avdelningschef

Stefan Lundh
Kommunikatör

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.

När det gäller rättelse/kompensation (om enheten inte klarat av att leva upp till ett åtagande) är utgångspunkten att det sker en rättelse i form av ett förbättringsarbete. Förbättringsarbetet innebär att enheten rättar till och ser över sina rutiner och en återkoppling ska ske till brukaren.

Klagomål och synpunkter är viktiga underlag för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten.

Uppföljning av verksamhetens kvalitet och verksamhetsplan, liksom därmed indirekt även kvalitetsgarantiernas innehåll, sker i samband med tertialuppföljningar och verksamhetsberättelse. Uppföljning görs även löpande under året i form av exempelvis brukarundersökningar och inspektioner, internkontroll och uppföljning av synpunkter och klagomål.

Ärendets beredning

Enheter har tagit fram kvalitetsgarantier för 2015. Enheterna har behandlat åtaganden och kvalitetsgarantier vid arbetsplatsträffar och i samverkansgrupp. Förvaltningsledningen har bedömt och godkänt enheternas kvalitetsgarantier.

Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp 2015-03-19, i rådet för funktionshindersfrågor 2015-03-18 och i pensionärsrådet 2015-03-19.

Förvaltningens synpunkter och 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 inflytande och delaktighet, språk och kommunikation. Omsorg om personer med

funktionsnedsättning och äldreomsorgens åtaganden lyfter fram värden som delaktighet, rättsäkerhet och trygghet. Inom individ- och familjeomsorgen är det inflytande, delaktighet, demokrati 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. Kvalitetsgarantierna kommer också att läggas ut på stadens webbplats.

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. Skarpnäcks kulturhus
15. Utredningsenheten för vuxna – missbruks-
/beroendeproblematik
16. Utredningsenheten för vuxna – psykisk funktionsnedsättning
17. Tränings- och försöklägenheter
18. Personligt ombud i söderort
19. Enheten för arbetsverksamheter
20. Enheten för ekonomiskt bistånd

21. Beställarenheten för äldre
22. Beställarenheten för funktionsnedsatta
23. Skarpnäcks kommunala hemtjänst
24. Förebyggande verksamheten