

§ 13**Kvalitetsgarantier 2015****BESLUT****Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:**

Kvalitetsgarantierna för år 2015 fastställs.

Ärendet

Ärendet redovisas i förvaltningens tjänsteutlåtande (dnr: 1.2.1 -29/15) daterad 2015-02-19.

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

Genom garantierna ska brukarna få klara besked om vad de kan förvänta sig av service och omsorg och om 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 tertiärluppföljningar och verksamhetsberättelse. Uppföljning görs även löpande under året i form av exempelvis brukarundersökningar och inspektioner, internkontroll och uppföljning av synpunkter och klagomål.

§ 13 forts.**Framlagda förslag till beslut**

Ordförande Ewa Larsson (MP) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Beslutsgång

Ordföranden konstaterar att det finns ett förslag till beslut och det är förvaltningens förslag. Ordföranden finner att stadsdelsnämnden beslutar enligt förslaget.