



Socialtjänstförvaltningen

KUNDORIENTERADE
VERKSAMHETER

Handläggare: Anders Fall
Tfn: 08-508 25 608

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2004-11-16

SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN
2004-12-16
DNR 113-647/2004

Till
Socialtjänstnämnden

Kvalitetsgarantier 2005

(1 bilaga/or)

Förslag till beslut

1. Socialtjänstnämnden godkänner kvalitetsgarantierna

Dag Helin

Eva Sandberg

Sammanfattning

Utifrån stadens kvalitetsstrategi har förvaltningens olika verksamheter sedan 2001 formulerat vilka åtaganden man har. För de enheter som vänder sig direkt till brukarna/medborgarna har åtagandena utvecklats till kvalitetsgarantier.

Socialtjänstnämnden ska årligen i samband med budget/verksamhetsplan godkände aktuella kvalitetsgarantier.

Uppföljning av kvalitetsgarantierna ska ha hög prioritet i verksamheterna. Verksamheterna har olika sätt och metoder för denna uppföljning.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom Kundorienterade verksamheter.

Bakgrund

Enligt stadens strategi för kvalitetsutveckling är de gemensamma kraven i kvalitetsarbetet följande:

- Åtaganden gentemot medborgaren/brukaren med åtföljande kvalitetsgarantier.
- Säkring av arbetssätt
- Uppföljning av bl.a. systematisk klagomålshantering
- Utveckling för ständig förbättring av bl.a. åtaganden och arbetssätt

Samtliga enheter har sedan 2001 formulerat tydliga åtaganden utifrån stadens övergripande inriktningsmål, stadens prioriterade inriktningar samt socialtjänstnämndens verksamhetsspecifika inriktningsmål och generella åtaganden.

För de enheter som i sin verksamhet riktar sig direkt till medborgarna/brukarna har åtagandedokumentet vidareutvecklats till kvalitetsgarantier. Nämnden ska årligen i samband med verksamhet/budget godkänna kvalitetsgarantierna.

Utgångspunkten för vilka som ska ha kvalitetsgarantier är att verksamheten ska vända sig direkt till brukarna/medborgarna. Verksamheter som inte gör det har inte bedömts tillhöra dem som ska utveckla sina åtaganden till kvalitetsgarantier. Det eftersom de har som sin uppgift att förmedla tjänster i de flesta fall av konsultativ art, till stadsdelsförvaltningarna. Deras insatser kommer alltså mer indirekt brukarna/medborgarna till del. Förvaltningen har tidigare haft en dialog med Kvalitetskansliet om vilka enheter som ska, respektive inte ska utveckla sina åtaganden till garantier.

Individeriktade respektive kundorienterade området omfattar ett 70-tal olika verksamheter. Av dessa vänder sig ett drygt 50-tal direkt till brukare/medborgare och har alltså därför utvecklat sina åtaganden till kvalitetsgarantier.

Inom de administrativa avdelningarna är två verksamheter, Tillståndsenheten och Registraturen berörda och de har också utvecklat sina åtaganden till garantier.

Stockholm HVB Vuxna deltog innan nuvarande kvalitetsstrategi infördes i ett pilotprojekt om kvalitetsstrategi. Detta ledde till att de sedan dess arbetar utifrån en kvalitetsmodell som till sitt innehåll ligger helt i linje med stadens kvalitetsstrategi, men som antar lite annorlunda former. HVB Vuxnas kvalitetsmatriser biläggs övriga kvalitetsgarantier.

En komplett kvalitetsgaranti ska innehålla:

- Ingress - mål och verksamhetsidé
- Åtagande
- Rättelse
- Klagomål/synpunkter
- Vill du veta mer

Förvaltningen har ett utarbetat system för klagomålshantering. Klagomål och synpunkter hanteras och åtgärdas vid den enhet, institution, etc. där de hör hemma, enligt anvisningar som gäller för samtliga verksamheter.

Av stor vikt i kvalitetsarbetet är den uppföljning av kvalitetsgarantierna som sker genom exempelvis:

- fokusgrupper
- enkäter
- brukarråd
- kundrådsträffar
- dokumentation

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningsledningen har tagit del av kvalitetsgarantierna för 2005 och fastställt dem innan de nu föreläggs socialtjänstnämnden för godkännande.

Förvaltningen vill betona att arbetet med att följa upp verksamheternas åtaganden och kvalitetsgarantier ska ha hög prioritet i verksamheterna. Uppföljningen blir en viktig del i att hålla garantierna levande och ger underlag för nödvändiga förändringar.

Bilaga: Kvalitetsgarantier 2005