

A
B
C
D
E

Socialtjänstförvaltningen
INDIVIDORIENTERADE
VERKSAMHETER

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2005-01-31

SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN
2005-03-15
DNR: 113-117/2005

Handläggare: Nina Mörman Aldunge
Tfn: 508 25 006

Socialtjänstnämnden

Stadens kvalitetsutmärkelse 2005

Nominering av Informations- och mottagningssektionen på Enheten för hemlösa

Förslag till beslut

1. Socialtjänstnämnden beslutar nominera Informations- och mottagningssektionen på Enheten för hemlösa till stadens kvalitetsutmärkelse 2005.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.
3. Beslutet skickas till stadsledningskontoret för kännedom.

Dag Helin

Rita Kahn

Sammanfattning

Under 2005 delar Stockholms stad ut kvalitetsutmärkelser i klasserna förskola, skola, äldreomsorg, övrig vård och omsorg samt övrig verksamhet. Utmärkelsen delas ut på enhetsnivå. Inför kvalitetsutmärkelsen 2005 föreslår förvaltningen att socialtjänstnämnden nominerar Informations- och mottagningssektionen på Enheten för hemlösa i klassen övrig vård och omsorg.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har beretts inom individorienterade verksamheter på Socialtjänstförvaltningen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade i maj 1999 om ny strategi för kvalitetsutveckling i staden. Syftet med kvalitetsstrategin är att få till stånd en ständig förbättring av stadens verksamheter. Stadens kvalitetsutmärkelse ska lyfta fram goda exempel och skapa uppmärksamhet och diskussion kring kvalitetsutveckling inom alla delar av de verksamheter som staden finansierar. Kvalitetsutmärkelsen delas ut på enhetsnivå och i klasserna:

- förskola
- skola
- äldreomsorg
- övrig vård och omsorg
- övrig verksamhet

Varje deltagande enhet ska lämna in en skriftlig redovisning av sitt utvecklingsarbete utifrån den struktur som strategin för kvalitetsutveckling bygger på. Denna redovisning ska lämnas in till stadsledningskontoret senast den 18 mars 2005.

Deltagande enheter ska nomineras av berörd nämnd, som antingen ansvarar för verksamheten eller upphandlat/följer upp den. Bedömning av inlämnade utvärderingsunderlag görs av examinatorer med kunskap om verksamhetsområdet samt medarbetare inom stadsledningskontoret. Platsbesök görs hos samtliga enheter för att komplettera det skriftliga bedömningsunderlaget. Utvärderingsarbetet leds och administreras av stadsledningskontoret. En domarkommitté utser vinnarna.

Förvaltningens förslag

Informations- och mottagningssektionen på Enheten för hemlösa ansvarar för enhetens mottagning, reception, budgetrådgivning och arbetsrehabilitering.

Mottagningen genomför tillhörighetsutredningar och ser till att personer som ska aktualiseras på Enheten för hemlösa får en nybesökstid. Receptionen ansvarar för mottagandet av samtliga besökare på enheten. Sektionen har en mycket stor genomströmning. Under 2004 hade sektionen kontakt med 3 071 personer som inte redan hade en handläggare på enheten. 318 av dessa blev aktuella på Enheten för hemlösa. Övriga hänvisades till stadsdelsförvaltningar, andra kommuner etc.

Enheten för hemlösa har inlett ett systematiskt och aktivt kvalitets- och utvecklingsarbete, som bygger på samtliga medarbetarnas aktiva deltagande, synpunkter från brukare och samarbetspartners och regelbundna uppföljningar av verksamheten. Enheten har en väl utvecklad klagomålshantering och nya former för att inhämta synpunkter från brukarna prövas. Ett brukarråd finns sedan februari 2004. Informations- och mottagningsenheten utvecklar verksamheten för att svara mot brukarnas och olika samarbetspartners behov. Uppföljningar har lett till att nya utvecklingsbehov inom verksamheten uppmärksammas och att behov av förändringar framkommit som man senare arbetat vidare med för att genomföra.

Medarbetarna på Informations- och mottagningssektionen vid Enheten för hemlösa ser det kvalitetsarbete som pågår som en möjlighet att systematiskt förbättra verksamheten genom att arbeta med och utveckla sektionens åtaganden, som innebär att

- ha en god tillgänglighet och service samt ett respektfullt bemötande
- erbjuda budget- och skuldrådgivning till enhetens klienter samt att
- erbjuda arbetsrehabilitering till enhetens klienter.

Deltagandet i kvalitetsutmärkelsen ger dessutom Informations- och mottagningssektionen tillfälle till lärande och möjlighet att uppmärksamma nya förbättringsmöjligheter genom den återkoppling som ges på inlämnade bidrag till deltagande verksamheter vid platsbesök. De verksamheter som tidigare har nominerats av socialtjänstnämnden fick genom deltagandet många lärorika synpunkter som varit av värde för det fortsatta kvalitetsutvecklingsarbetet.

Förvaltningen förslår att Informations- och mottagningssektionen på Enheten för hemlösa nomineras till stadens kvalitetsutmärkelse 2005 i klassen övrig vård och omsorg.