



**Socialtjänstförvaltning**

Handläggare: Anders Fall  
Tfn: 08-508 25 608

TJÄNSTEUTLÅTANDE SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN  
2006-12-16

2007-02-15  
DNR 113 0560/2006

Till  
Socialtjänstnämnden

## **Kvalitetsgarantier 2007**

1 bilaga

### **Förslag till beslut**

1. Socialtjänstnämnden godkänner kvalitetsgarantierna

Dag Helin

Eva Sandberg

### **Sammanfattning**

Verksamheter inom förvaltningen som vänder sig direkt till brukarna/medborgarna har formulerat kvalitetsgarantier utifrån stadens kvalitetsstrategi.

Socialtjänstnämnden ska årligen i godkänna aktuella kvalitetsgarantier.

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

### **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

Verksamheter som vänder sig direkt till brukarna/medborgarna har utifrån sina åtaganden formulera kvalitetsgarantier. Dessa garantier ska årligen godkännas av socialtjänstnämnden.

Förvaltningens driftorganisation omfattar ett 70-tal olika verksamheter. Av dessa vänder sig ett 50-tal direkt till brukare/medborgare och har därför kvalitetsgarantier. Inom de administrativa avdelningarna är två verksamheter, Tillståndsenheten och Registraturen berörda.

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 2007 och fastställt dem innan de nu föreläggs socialtjänstnämnden för godkännande.

Uppföljning av verksamheternas åtaganden och kvalitetsgarantier ska ha hög prioritet i verksamheterna. Den blir en viktig del i att hålla garantierna levande och ger underlag för nödvändiga förändringar.

Bilaga: Kvalitetsgarantier 2007