



## Arbete och bistånd

Avdelningen för Individ- och  
familjeomsorg  
Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Tjänsteutlåtande

sid 1 (3) 2005-01-25

Handläggare: Ante Hemphälä  
Tfn: 508 03 239

### **23. KVALITETSGARANTIER 2005** **Avdelningen för individ-och familjeomsorg**

#### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner de föreslagna kvalitetsgarantierna för 2005.

Jack Kindberg  
Stadsdelsdirektör

Ante Hemphälä  
Avdelningschef

**Sammanfattning**

Samtliga arbetsgrupper inom avdelningen har i enlighet med stadens kvalitetsstrategi formulerat åtaganden. Med dessa som utgångspunkt formulerade alla arbetsgrupper utom en kvalitetsgarantier för 2004. Förslaget till kvalitetsgarantier för 2005 är i stort sett desamma som för 2004. Garantierna ska gälla t o m 2005-12-31.

**Ärendets beredning**

Förutom ungdomsmottagningen har alla arbetsgrupper lämnat förslag till kvalitetsgarantier för 2005. Skälet till att inte ungdomsmottagningen har lämnat förslag är att ungdomsmottagningen är ett samarbetsprojekt mellan Spånga-Tensta och Rinkeby stadsdelsförvaltningar samt landstingets hälso-och sjukvård. Spånga-Tensta har en kurator anställd på ungdomsmottagningen. Ambitionen är att på sikt få fram gemensamma kvalitetsgarantier.

Medarbetarna har varit delaktiga i framtagandet av kvalitetsgarantierna. Vissa grupper har arbetat fram förslagen på arbetsplatsträffar andra på planeringsdagar. Garantierna har sedan kommunicerats inom avdelningens ledningsgrupp.

**Kvalitetsgarantierna**

Kvalitetsgarantierna utgår från de verksamhetsspecifika åtagandena. Ett gemensamt tema i många av garantierna är brukarnas delaktighet i planeringen och utformningen av biståndsinsatser och annan myndighetsutövning.

**Klagomål/synpunkter**

Arbetsgrupperna har lämnat uppgifter i garantierna om hur man går tillväga för att få rättelse. Flertalet har också hänvisat till stadsdelens rutiner för klagomålshantering.

Brukarenkäter används av flera arbetsgrupper som underlag för verksamhetsplanering och för att få brukarnas synpunkter på beviljade insatser och på verksamheten i allmänhet. Avdelningen arbetar också med att utveckla användandet av fokusgrupper som instrument för att inhämta brukarnas synpunkter som underlag för verksamhetsutveckling och utvärdering av kvalitetsgarantierna.

**Bedömning/slutsats**

Genom dialogen med respektive chef för de fyra verksamhetsområdena och utifrån avdelningens verksamhetsplan och budget görs bedömningen att arbetsgruppernas förslag till kvalitetsgarantier är i överensstämmelse med avdelningens generella åtaganden och i övrigt realistiska och genomförbara.

- SLUT -