



Handläggare: Richard Hultman
Telefon: 08-508 03 371

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier för nämndens verksamheter 2012

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier.

Maria Häggblom
Stadsdelsdirektör

Christina Heglert
Avdelningschef

Sammanfattning

Förvaltningens enheter har utarbetat kvalitetsgarantier. Syftet med kvalitetsgarantierna är att ge brukarna en bra bild av enhetens verksamhet. Med utgångspunkt i enhetens verksamhetsplan väljer verksamheten ut de åtaganden som är intressanta att kommunicera med brukaren och andra utomstående.

Kvalitetsgarantierna utgör i många fall goda exempel medan andra har behov av att utvecklas vidare. Förvaltningen kommer att återkoppla synpunkter och utvecklingsförslag för att därigenom fortsätta enheternas utvecklingsarbete.

Ärendet

Enligt stadsledningskontorets anvisningar ska de enheter som har nära kontakter med externa brukare ta fram kvalitetsgarantier. Syftet med kvalitetsgarantierna är att tydliggöra enhetens uppdrag och vad den åtar sig gentemot brukarna så att brukarna har rätt förväntningar på den verksamhet som bedrivs. Kvalitetsgarantin ska också innehålla uppgifter om hur brukaren kan lämna synpunkter eller klagomål på verksamheten och kontaktuppgifter till chef eller annan lämplig medarbetare. Kvalitetsgarantierna antas av nämnden och är giltiga ett år.



Enheterna i Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har med utgångspunkt i sina verksamhetsplaner därför valt ut vilka åtaganden som ger en riktig bild av vad verksamheten åtar sig utifrån ett brukarperspektiv. Till det kommer en inledande text som ger en övergripande bild av enhetens verksamhet, organisation och annan lämplig information. Kvalitetsgarantierna tas fram med stöd av verktyget ILS-webb.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen konstaterar att de enheter som har täta kontakter med externa brukare har tagit fram kvalitetsgarantier.

Många av enheterna befinner sig för närvarande i ett utvecklingsstadium med nya organisationer, arbetsätt och processer. Det är därför uppenbart att olika enheter har hunnit olika långt i sin utvecklingsprocess vilket medför att kvaliteten och relevansen på innehållet i både verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier varierar. Många kvalitetsgarantier är goda exempel medan andra befinner sig i början av sitt systematiska utvecklingsarbete och många återfinns däremellan.

Med anledning av det kommer förvaltningen fortsätta att stödja enheterna i sitt verksamhetsutvecklingsarbete genom att återkoppla synpunkter och ge förslag på utvecklingsområden. Det arbetet kommer att fokusera på de enheter som är i början på sitt systematiska arbete med kvalitetsutveckling. Återkopplingen kommer att utformas i samråd med avdelningschefer och enhetschefer för att vara till god hjälp. Återkopplingen ingår som en del av flera i förvaltningens långsiktiga strategi att stödja enheternas arbete med verksamhetsutveckling.