



STOCKHOLMS SOCIALTJÄNST- OCH
ARBETSMARKNADSFÖRVALTNING

Handläggare: Anders Fall

Telefon: 508 25 608

TJÄNSTEUTLÅTANDE

DNR 2.9-0811/2009

SAN 2010-01-28

SID 1 (3)

2009-11-16

Till
Socialtjänst- och
arbetsmarknadsnämnden

Kvalitetsgarantier 2010

Förslag till beslut

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden godkänner kvalitetsgarantierna.

Gillis Hammar
förvaltningschef

Eva Sandberg
avdelningschef

Sammanfattning

Verksamheter inom förvaltningen som vänder sig direkt till brukarna/medborgarna har formulerat kvalitetsgarantier utifrån stadens kvalitetsstrategi. Nämnden ska årligen godkänna 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 beretts inom avdelningen Dygnetruntverksamheter.

Bakgrund

Enligt stadens strategi för kvalitetsutveckling ska kvalitetsarbetet innefatta följande:

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

Verksamheter har utifrån kraven ovan formulerat kvalitetsgarantier. Dessa garantier ska årligen godkännas av nämnden.

Av förvaltningens olika verksamheter vänder sig för närvarande 54 direkt till brukare/medborgare och har därför kvalitetsgarantier. Det är verksamheter inom förvaltningens Dygnetrunt- och Öppna verksamheter, samt inom avdelningarna SFI och Arbetsmarknadsavdelningen. Inom de administrativa avdelningarna är två verksamheter, Tillståndsenheten och Registraturen berörda.

Institutionerna som tidigare tillhörde HVB Vuxna och nu tillhör Boende- och behandlingsenheten deltog innan nuvarande kvalitetsstrategi infördes i ett pilotprojekt om kvalitetsfrågor. 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. Dessa kvalitetsgarantier återfinns i bilagan under rubrik "Stockholms boende- och behandlingsenhet".

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 innehållet i kvalitetsgarantierna som sker genom exempelvis:

- fokusgrupper

- enkäter
- brukarråd
- kundråd
- dokumentation

Förvaltningens förslag

Förvaltningsledningen har tagit del av kvalitetsgarantierna för 2010 och fastställt dem innan de nu föreläggs socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden för godkännande. Uppföljning av verksamheternas åtaganden och kvalitetsgarantier ska fortsatt ha hög prioritet i verksamheterna. Den blir en viktig del i att hålla garantierna levande och ger underlag för nödvändiga förändringar. Under de senaste åren har flera verksamheter deltagit i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse.

Bilaga: Kvalitetsgarantier 2010