



Handläggare: Anders Fall
Telefon: 08-508 25 608

Till
Socialnämnden
2011-01-20

Kvalitetsgarantier 2011

1 bilaga

Förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner kvalitetsgarantierna

Leif Fransson
T.f. 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 garantierna ska ha hög prioritet och verksamheterna har olika sätt och metoder för detta.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har beretts inom förvaltningens socialtjänstavdelning.

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.

Inom förvaltningen har 26 verksamheter som tillhör socialtjänstavdelningen formulerat kvalitetsgarantier. Därutöver har Tillståndsenheten och Registraturen inom den administrativa avdelningen 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 innehållet i kvalitetsgarantierna som sker genom exempelvis:

- fokusgrupper
- enkäter
- brukarråd
- kundråd
- dokumentation

Verksamheterna som 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 till viss del ligger i linje med stadens kvalitetsstrategi. Verksamheterna kommer att formulera kvalitetsgarantier helt i linje med stadens anvisningar. Förvaltningen återkommer senare till nämnden i ett särskilt ärende med dessa garantier.

Förvaltningens förslag

Förvaltningsledningen har tagit del av kvalitetsgarantierna för 2011 och fastställt dem innan de nu föreläggs socialnämnden 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 2011(numrerade 1-28).