

Handläggare
Lena Murray
Telefon: 0850825615**Till**
Socialnämnden

Kvalitetsgarantier 2014

Förvaltningens förslag till beslut

1. Nämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier inom Socialförvaltningen
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Gillis Hammar	Alexandra Göransson	Leif Fransson
Socialdirektör	Avdelningschef	Administrativ chef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har beslutat att stadens verksamheter ska ta fram kvalitetsgarantier så att medborgarna kan få information om vilken service de kan förvänta sig. De verksamheter som vänder sig till brukare, sammanlagt 34 stycken, har tagit fram kvalitetsgarantier med utgångspunkt från åtaganden i verksamhetsplanerna för 2014.

Förvaltningen bedömer att samtliga redovisade verksamheter har tagit fram trovärdiga åtaganden.

Bakgrund

Vision 2030, Ett Stockholm i världsklass, är målbilden för Stockholm om cirka 15 år. Utifrån denna vision har kommunfullmäktige formulerat tre inriktningsmål som anger vilka effekter stadens arbete ska ha för medborgarna.

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Utifrån inriktningsmålen, målen för verksamhetsområdena, verksamhetsspecifika indikatorer och aktiviteter fastställer

socialnämnden i sin tur verksamhetsspecifika mål för nämndens verksamhet i en verksamhetsplan.

Verksamheterna gör egna verksamhetsplaner där de anger sina åtaganden utifrån nämndmålen. Med åtagandena som grund tas kvalitetsgarantier fram. Rapportering av verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier sker i det webbaserade verktyget för verksamhetsplanering och uppföljning (ILS-webb). En viktig del i arbetet med mål och åtaganden är att fånga upp brukarnas synpunkter då de kan bidra till att förbättra och utveckla nämndens olika verksamheter.

Ärendets beredning

Detta ärende är utarbetat inom socialtjänstavdelningen och administrativa avdelningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningsledningen ansvarar för att en systematisk och strukturerad bedömning av trovärdigheten i verksamheternas åtaganden genomförs. All verksamhet som vänder sig till brukare har kvalitetsgarantier, utifrån åtaganden som vänder sig till brukare, i verksamhetsplanerna.

Förvaltningens bedömning är att samtliga verksamheter utformat trovärdiga åtaganden utifrån arbetssätt som är relevanta för respektive åtagande. Kvalitetsgarantierna ska godkännas av nämnden efter förvaltningens bedömning.

Utöver att verksamheterna gör sina kvalitetsgarantier kända för brukarna publiceras garantierna i förekommande fall i Jämför service på stadens hemsida samt i anslutning till enheternas webbsidor.

Bilagor

1. Enheternas kvalitetsgarantier finns även på Insyn.