

Handläggare
Anna Larsson
Telefon: 08-508 03 083**Till**
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier för nämndens verksamheter 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier

Maria Häggblom
StadsdelsdirektörChristina Heglert
Avdelningschef

Sammanfattning

Förvaltningens enheter har utarbetat kvalitetsgarantier. Med utgångspunkt i enhetens verksamhetsplan väljer verksamheten ut de åtaganden som är intressanta att kommunicera med brukaren och andra utomstående.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom strategiska staben i samarbete med övriga avdelningar.

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 enheten 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 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 synpunkter

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

Under året har ett systematiskt kvalitetsarbete genomförts inom de olika verksamhetsområdena. Arbetet med verksamhetsplanerna har utvecklats och delaktigheten har ökat på medarbetarnivå. Det har medfört att nivån på kvalitetsgarantierna är bra förankrade i verksamheterna.