

Handläggare
Camilla Höglund
Telefon: 0850823017

Till
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
2018-03-15

Enheternas kvalitetsgarantier 2018

Förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2018.

Sammanfattning

Kvalitetsgarantierna är riktade till verksamheternas brukare. Garantierna ger en beskrivning av den service och kvalitet som verksamheterna erbjuder och hur synpunkter och klagomål hanteras.

Kvalitetsgarantierna har granskats och bedömts trovärdiga. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2018.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av samtliga avdelningar och samordnats inom administrativa avdelningen. Enheternas kvalitetsgarantier samverkas i respektive samverkansgrupp den 27 februari 2018.

Ärendet

Kvalitetsgarantierna beskriver vilken service invånarna kan förvänta sig. Förvaltningens enheter har tagit fram dessa med utgångspunkt från målen i enheternas verksamhetsplaner för 2018. Garantierna visar enheternas verksamhetsidé, mål, arbetssätt och rutiner för att hantera synpunkter och klagomål.

Garantierna förmedlar förvaltningens förhållningssätt, att vi är aktiva, tillgängliga och trovärdiga. Verksamheterna ska även vara jämställda, fria från diskriminering och att mänskliga rättigheter respekteras. Utifrån brukarnas behov ska vi ha ett gott bemötande, god tillgänglighet och värdesätta brukarnas synpunkter.

Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning
Administrativa avdelningen

Telefonvägen 30, plan 9
Box 490
129 04 Hägersten
Telefon 0850823017
Växel 08-508 220 00
Fax 08-508 22 099
hagersten-liljeholmen@stockholm.se
stockholm.se

Jämställdhetsanalys

Beslutsunderlag ska innehålla en jämställdhetsanalys som belyser hur beslutet förhåller sig till stadens jämställdhetspolitiska mål samt vilka konsekvenser olika åtgärder eller beslut får för kvinnor respektive män vid bemötande och service, representation samt vid fördelning av makt och resurser. Flera enheter har bedömt att det

finns särskilda aspekter utifrån ett jämställdhetsperspektiv och har analyserat dessa exempelvis inom äldreomsorgen. Utveckling av jämställdhetsanalyser pågår generellt inom förvaltningen.

Enheternas kvalitetsgarantier

Förvaltningsledningen har ansvaret för att en systematisk och strukturerad bedömning av trovärdigheten i enheternas kvalitetsgarantier görs, samt att en dialog om innehållet förs med enheterna. Respektive avdelningschef är ansvarig för att kvalitetsgarantierna granskas, att målen är tydliga och har ett värde för brukaren samt att former för rättelse och hantering av synpunkter och klagomål beskrivs. Nämnden fastställer därefter de förslag till kvalitetsgarantier som utformats med verksamhetsplanen som grund.

När kvalitetsgarantierna har godkänts av nämnden görs de tillgängliga. Det sker bland annat genom att de synliggörs bland brukarna på enheterna, delas ut till föräldrar och anhöriga samt publiceras på stadens hemsida.

Förvaltningens synpunkter och bedömning

Kvalitetsgarantierna har granskats och bedömts trovärdiga. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner enheternas förslag till kvalitetsgarantier för 2018.

Kvalitetsgarantier 2018

Förskola

Förskolans kvalitetsgaranti

Äldreomsorg

Beställarenheten äldre

Axelsbergs vård- och omsorgsboende

Axgårdens vård- och omsorgsboende

Fruängsgårdens servicehus

Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Trekantens servicehus

Äldrestöd

Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning
Administrativa avdelningen

Telefonvägen 30, plan 9
Box 490
129 04 Hägersten
Telefon 0850823017
Växel 08-508 220 00
Fax 08-508 22 099
hagersten-liljeholmen@stockholm.se
stockholm.se

Social omsorg

Assistansenheten

Barn- och ungdomsenheten

Beställarenheten funktionsnedsättning

Enheten för ekonomiskt bistånd

Familjerätt Sydväst

Glasade gångens dagliga verksamhet

Hägerstens gruppbovärdar

Liljeholmens dagliga verksamhet

Liljeholmens gruppbovärdar

Stöd- och aktivitetsenheten

- Droppen, Bruket
- Hägergruppen
- Kravatten
- Nätverkets datasal
- Steget framåt
- Boendestöd
- ToRa

Vuxenenheten

Årstadals gruppbovärdar

Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning
Administrativa avdelningen

Telefonvägen 30, plan 9
Box 490
129 04 Hägersten
Telefon 0850823017
Växel 08-508 220 00
Fax 08-508 22 099
hagersten-liljeholmen@stockholm.se
stockholm.se

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

| Namn | Datum |
|---------------------------------|--------------|
| Anders Carstorp (Huvudansvarig) | 2018-02-22 |
| Lars Wennberg (Ansvarig) | 2018-02-22 |