

Mål 2010

I mål 2010 ingår:

Mål Ett

Mål Två

Mål Tre

Mål Ett

Samtliga (100%) uppdragsgivare anser att VoB har utfört överenskommet uppdrag.

Mål Två

Samtliga uppdragsgivare anser att VoB har varit flexibla och haft en bra struktur i ärendet.

Mål Tre

100 % av alla uppdragsgivare anser att VoB har överträffat de förväntningar man hade när uppdraget överenskoms.

Målen uppnådda

101231

Mätmetod samtliga mål

- Varje ärende ska utvärderas med enkät när ärendet är avslutat. Om ärendet innehåller flera uppdrag (t ex gått från skydd och stöd till utredning till behandling) så får uppdragsgivaren enkäten när ärendet i sin helhet är avslutat, alltså bara en enkät per klient/klienter. (För Nova gäller att ärendet utvärderas i december 2010 även om det fortsätter 2011.)
- Uppgifterna vid "Uppdragsgivare", "Verksamhet inom VoB", "Enkäten avser" fylls i av VoBs personal innan enkäten skickas/lämnas till handläggaren. Vid "Enkäten avser" anges klientens/familjens namn.
- Om enkäten ska återsändas per post (enkäten kan också fyllas i när handläggaren träffar VoBs personal i avslutningskedet) ska adresserat och frankerat svarskuvert medfölja.
- Kontaktperson, eller utredare/socialutredare, har ansvaret för att enkäten kommer uppdragsgivaren tillhanda i nära anslutning till att uppdraget avslutas. Om

kontaktperson och utredare/socialutredare är olika personer, har de ett gemensamt ansvar att klara ut vem som överlämnar/skickar enkäten. Verksamhetschef är ansvarig att följa upp att enkäten "gått ut".

e) Verksamhetschef ansvarar för att VD får en kopia av varje inkommen enkät.

f) Senast två arbetsveckor efter det att handläggaren fått enkäten ska denne kontaktas om enkäten inte återsänts till VoB.

g) (Klagomålshantering) Handläggare som fyller i Nej ska kontaktas av verksamhetschef och VD ska informeras. VD tar kontakt med uppdragsgivaren om inte denne och verksamhetschef blir överens.

Om inte ovanstående är tillräckligt, eller om ekonomisk kompensation är tänkbar, deltar också VD i diskussionen med uppdragsgivaren.

Mätpopulation

Samtliga handläggare i ärenden som avslutas under 2010 samt ärenden som fortsätter 2011 för Nova.

Ansvarig för mätning

Respektive verksamhetschef, konsult och familjehems-koordinator.

Ansvarig för sammanställning

VD sammanställer resultatet för hela bolaget.

Redovisning

Resultatet redovisas för samtliga handläggare som fyllt i enkäten och för relevanta chefsgrupper bland Skånes och Kronobergs kommuner i februari 2011. Redovisas kontinuerligt för VoBs styrelse och i VoBs chefsforum. Redovisas i bokslut. Resultatet redovisas för respektive verksamhet och för all personal på verksamhetskonferenser (verksamhetschefsansvar).

Reflektion

I VoBs styrelse och i VoBs chefsforum (Ledningens genomgång) och på verksamhetskonferenser (verksamhetschefsansvar).

