

# Mål 2011

I mål 2011 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**

111231

## **Mätmetod samtliga mål**

- Varje ärende som slutförs av Familjehuset, Lillängen, Luzern, Högelid, Sönnarslöv, Familjehemsresursen och psykologernas externa uppdrag 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.
- Enkätens utformning: Uppgifterna vid "Uppdragsgivare", "Verksamhet inom VoB" och "Enkäten avser" fylls i av VoBs personal innan enkäten skickas/lämnas till handläggaren. Vid "Enkäten avser" anges klientens/familjens namn med initialer eller liknande.
- Om enkäten ska återsändas per post (enkäten kan också fyllas i när handläggaren träffar VoBs personal i avslutningskedet) ska adresserat och frankerat svarskuvert medfölja.

d) Kontaktperson, eller utredare/socialutredare, psykolog, familjehemskonsulent 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. Verksamhetschef/konsult ansvarar.

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 2011 avseende Familjehuset, Lillängen, Luzern, Högelid, Sönnarslöv, uppdrag till familjehemsresursen och psykologer (externa uppdrag).

## **Ansvarig för mätning**

Respektive verksamhetschef, psykolog och familjehemskoordinator.

## **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 2012. 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).

