



# K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (2)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Akalla psykiatriska gruppbostad

### **Boende i gruppbostad för personer med psykisk funktionsnedsättning.**

*Verksamheten arbetar utifrån gemensam värdegrund där ledorden är trygghet, delaktighet och integritet.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att hålla god kvalitet på de insatser som ges till boende på Akalla psykiatriska gruppbostad.
  - Du ska ha personal i Ditt boende som bemöter Dig utifrån en gemensam värdegrund som vilar på integritet, trygghet och delaktighet.
  - Du får en kontaktperson som ska se till att insatserna tillgodoser Dina behov samtidigt som Din integritet är bevarad.
  - Genomförandeplan ska utformas tillsammans med kontaktpersonen, som beskriver hur och när Dina insatser ska genomföras. Kontaktpersonen ska se till att Du är delaktig i utformningen av Dina insatser samt att Du är trygg med utformningen.
  
- Vi åtar oss att hålla Dig och Din företrädare/anhörig informerad om förändringar av betydelse och/eller händelser av vikt.
  - Du är välkommen på brukarråd minst två gånger per år.
  - Kontaktpersonen ska hålla Dig uppdaterad om förändringar och händelser som påverkar Dig.



## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om snarast och ser över rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Om Du har synpunkter och vill framföra ett klagomål ska Du i första hand vända dig till Din kontaktperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på verksamheten, som Du kan få hjälp med att fylla i.

Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål på verksamheten så tar vi upp dem på arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen så att de snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

Vi lovar att kontakta Dig angående rättelser och förbättringar, senast inom tio dagar från det att fått kännedom om klagomålet.

Är Du inte nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända dig till chefen för gruppbestaden, Eva Pauli, telefon 08-508 02 326.

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål, kontaktar Du chefen för verksamhetsområdet omsorg om personer med funktionsnedsättning, Ulla Johansson, telefon 08-508 01 000 (växel).

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mera hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta oss.

Stockholm 2009-12-15

Eva Pauli  
Enhetschef

Akalla psykiatriska gruppbestad  
Sibeliushöjden 20 B  
E-post: [eva.pauli@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:eva.pauli@rinkeby-kista.stockholm.se)  
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2009-01-22



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Assistansenheten

**Vi ger dig som har en funktionsnedsättning och är mellan 24-64 år stöd och omsorg så att Du kan bo kvar hemma.**

**Verksamheten erbjuder personlig assistans, ledsagning och omvårdnadsstöd och serviceinsatser till personer under 65 år som fått ett bistånd beviljat av kommunens biståndshandläggare samt de personer som fått ett LASS-beslut från försäkringskassan.**

**Verksamhetens mål är att vi skall göra det möjligt för våra brukare att leva och bo kvar hemma och ha ett så normalt liv som möjligt utifrån sina egna förutsättningar. Hjälpinsatserna skall vara individuellt anpassade inom ramen för biståndsbeslutet. Hjälpen skall ges utifrån begreppet "hjälp till självhjälp" så att brukaren ges möjligheter att bevara sina egna resurser.**

**Vår strävan är att brukaren och dess anhöriga skall få ett gott bemötande, känna sig delaktiga och trygga med våra insatser. Kontinuitet ska eftersträvas vad avser såväl personal, tid och omsorg.**

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att svara för att våra brukare ska ha en genomförandeplan.
  - I arbetet med genomförandeplanen skall brukarens rätt till delaktighet, inflytande och självständighet beaktas.
- Vi åtar oss att mäta brukarnas upplevelse av delaktighet, inflytande och självständighet.
  - Mätningen kommer att ske genom att enheten skickar ut en enkät till brukarna, där upplevelsen mäts.

### RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner för att förbättra och utveckla verksamheten. När vi får in klagomål eller synpunkter tar vi upp det på våra arbetsplatsträffar och ser till att det snarast åtgärdas.



## SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att Du hör av Dig så att vi får möjlighet att förbättra oss. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomålförbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på verksamheten, som Du kan få hjälp med att fylla i.

Om Du inte är nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till enhetschefen för Assistansenheten inom omsorg om personer med funktionsnedsättning, Veronica Östlin, telefon 08-508 01 414.

Anser Du fortfarande att ingen har lyssnat på Dina synpunkter eller klagomål kontaktar Du chefen för verksamhetsområdet omsorg om personer med funktionsnedsättning, Ulla Johansson, telefon 08-508 01 000 (växel).

## VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mycket mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du hjärtligt välkommen att kontakta oss!

Stockholm 2008-12-10

Veronica Östlin  
Enhetschef

E-post: [veronica.ostlin@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:veronica.ostlin@rinkeby-kista.stockholm.se)

Carl Kruse  
Bitr. enhetschef  
Telefon: 08-508 01 055  
E-post: [carl.kruse@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:carl.kruse@rinkeby-kista.stockholm.se)

Linnea Sahlman  
Bitr. enhetschef  
Telefon: 08-508 02 305  
E-post: [linnea.sahlman@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:linnea.sahlman@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2009-01-22



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Myndighetsutövning avseende omsorg om personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning

**Beställarenheten består av biståndshandläggare och social- sekreterare som utifrån ansökan utreder och fattar beslut om bistånd enligt SoL (socialtjänstlagen) och LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) till personer 0-64 år med fysiska/psykiska eller övriga funktionsnedsättningar. I ansvaret ingår även informations- och uppföljningsansvar.**

*Vår ambition är att alla med någon form av funktionsnedsättning ska ges möjlighet att leva så normalt som möjligt.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att inleda en utredning tillsammans med den sökande och om den sökande så önskar, tillsammans med anhöriga/ställföreträdare, inom fem arbetsdagar efter anmälan av behov och vid behov av hjälp i akuta situationer, erbjuda tillfällig insats.
- Vi åtar oss att en biståndshandläggare/socialsekreterare alltid ska finnas till hands under kontorstid för att ge information eller svara på frågor.
- Vi åtar oss att den sökande och dess anhöriga/ställföreträdare ska ges möjlighet att känna trygghet och kontinuitet i kontakten med handläggaren. Vid byte av biståndshandläggare/socialsekreterare ska den enskilde eller anhöriga/ställföreträdare informeras om detta.



- Vi åtar oss att arbeta på ett motiverande sätt för att personer med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar ska få del av de insatser som finns.

## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner för att förbättra och utveckla verksamheten. När vi får in klagomål eller synpunkter tar vi upp det på våra arbetsplatsträffar och ser till att det snarast åtgärdas.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att vår verksamhet ska vara av god kvalitet och rättssäkert för den enskilde. Dina synpunkter är därför viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden vill vi gärna att Du hör av dig så att vi kan förbättra oss. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mera hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Nanny Enberg, beställarenhet omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Stockholm 2009-12-12

Nanny Enberg  
Enhetschef

Telefon direkt: 508 02 300

E-post: [nanny.enberg@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:nanny.enberg@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND  
2009-01-22.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Rinkeby-Kista – enheten för daglig sysselsättning och boendestöd

### ArbetsCentrum

*Våra insatser syftar till att ge Dig med psykisk funktionsnedsättning eller Dig som är i behov av psykosocialt stöd under en begränsad tid, i åldern 25–64*

*år, en stimulerande daglig sysselsättning och en social samvaro som ökar självkänslan och som på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv. I verksamheten finns arbetsplatser inom textil, papperi, vaktmästeri, lokalvård, café, bageri, snickeri, trädgårdsarbete och reception. Du har möjlighet att öka Dina kunskaper i data, engelska och lätt svenska.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att säkerställa kvaliteten i våra arbetsförmågeutredningar och utforma insatserna i nära samråd med Dig.
  - Utifrån beslut ska en genomförandeplan utformas tillsammans med Dig som beskriver på vilket sätt, hur och när dina insatser ska genomföras.
- Vi åtar oss att ge Dig ett professionellt och respektfullt bemötande.
  - Dina synpunkter på behov och insatser ska alltid efterfrågas. Du får kunskap och professionell personal som ansvarar för att insatserna tillgodoser Dina behov samtidigt som Din integritet är bevarad.

### RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi åtgärdar snarast de fel och brister som vi får vetskap om och ser över rutinerna för att förbättra vår verksamhet.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att Du hör av Dig så att vi får en chans att förbättra oss. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på verksamheten, som Du kan få hjälp med att fylla i.

Du kan även vända Dig till enhetschef Anna Lundin, telefon 08-508 01 321 och framför dina synpunkter.

Om Du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till chefen för verksamhetsområdet omsorg om personer med funktionsnedsättning, Ulla Johansson, på telefon 08-508 01 000 (växel).

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden som vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom Arbetscentrum är Du välkommen att kontakta oss. Vi ser Ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Stockholm 2008-12-17

Anna Lundin  
Enhetschef

Enheten för Daglig sysselsättning och Boendestöd  
Box 7049, 164 07 Kista  
E-post: [anna.lundin@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:anna.lundin@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2009-01-22**





# K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (3)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Rinkeby-Kista dagliga verksamheter

**Rinkeby-Kista dagliga verksamheter erbjuder aktivitet och sysselsättning till vuxna personer med utvecklingsstörning och autism.**

*Vi vill att Du skall känna dig trygg, vara delaktig i hur Dina aktiviteter utformas och att Du skall bli bemött på ett bra sätt.*

### ÅTAGANDE

- **Vi åtar oss att göra det möjligt för Dig att välja annan aktivitet, sysselsättning eller verksamhet.**
  - Du kan göra studiebesök eller praktisera i andra verksamhetsgrupper inom Rinkeby-Kista dagliga verksamheter eller annan verksamhet. Din stödperson och arbetsterapeut hjälper Dig med kontakter och planering.
  - ”Öppet hus”, där de som är intresserade av daglig verksamhet kan komma och besöka oss, ordnas en gång per år. Där kan Du tillsammans med de andra i Din grupp berätta om vad det är ni gör.
- **Vi åtar oss att öka Dina möjligheter till delaktighet.**
  - I Din grupp har ni ”Jobbmöten”. Där diskuterar ni hur ni skall arbeta i gruppen.
  - Du, Din stödperson och arbetsterapeut har ett möte där ni pratar om vilka aktiviteter Du skall göra och vilken hjälp Du behöver för att göra det. Detta sammanställs i en genomförandeplan.



## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Rinkeby-Kista dagliga verksamheter är det viktigt att Du är nöjd med det stöd och den service Du ska få av oss. Om vi får veta att något är fel eller mindre bra försöker vi rätta till det så fort vi kan. Du kan först prata med Din stödperson.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till Din stödperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på verksamheten, som Du kan få hjälp med att fylla i.

Du kan även vända dig till  
enhetschef Marina Silfvast, telefon 08-752 01 48, 076-129 01 21  
eller till enhetschef Gunnar Schenström, telefon 08-752 70 55, 076-129 01 35

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Kontakta oss gärna så berättar vi mera.

Stockholm 2008-12-11

Marina Silfvast  
Enhetschef

Gunnar Schenström  
Enhetschef

Rinkeby-Kista dagliga verksamheter  
Box 1167, 164 22 Kista  
E-post: [marina.silfvast@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:marina.silfvast@rinkeby-kista.stockholm.se)  
E-post: [gunnar.schenstrom@ri0nkeby-kista.stockholm.se](mailto:gunnar.schenstrom@ri0nkeby-kista.stockholm.se)



Sid 3 (3)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2009-01-22**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (3)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Rinkeby-Kista gruppboستäder område 1

**Boende i gruppboستاد för personer med funktionsnedsättning.  
Område 1 omfattar 7 gruppboستäder.**

*Vi på Rinkeby-Kista gruppboستäder grundar verksamheten på Dina intressen, önskemål och behov, målet är att Du ska känna trygghet och vara nöjd med de insatser Du får från oss. Verksamheten arbetar utifrån gemensam värdegrund där ledorden är, trygghet, delaktighet och integritet.*

### ÅTAGANDE

- **Vi åtar oss att hålla god kvalitet på de insatser som ges till boende på Rinkeby-Kista gruppboستäder.**
  - Du ska ha personal i ditt boende som bemöter Dig utifrån en gemensam värdegrund som vilar på integritet, trygghet och delaktighet.
  - Du får en stödperson som ska se till att insatserna tillgodoser Dina behov samtidigt som Din integritet är bevarad.
  - Genomförandeplan ska utformas tillsammans med stödperson som beskriver hur och när Dina insatser ska genomföras. Stödpersonen ska se till att Du är delaktig i utformningen av Dina insatser samt att Du är trygg med utformningen.
- **Vi åtar oss att ge Dig stimulans på gruppboستaden genom sociala aktiviteter.**



- På varje gruppbofastad ska det finnas läsombud.
- Du ska, vid behov, få hjälp med att planera hur och när den sociala aktiviteten ska utformas.
  
- Gemensamma högtidsdagar ska anordnas på varje gruppbofastad.
  
- **Vi åtar oss att hålla Dig och Din företrädare/anhöriga informerade om förändringar av betydelse eller/och händelser av vikt.**
  - Du och Din företrädare/anhöriga är välkomna på informationsträff och brukarråd en gång om året.
  
  - Stödperson ska hålla Dig uppdaterad om förändringar och händelser som påverkar Dig.

## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om snarast och ser över rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Om Du har synpunkter och vill framföra ett klagomål ska Du i första hand vända Dig till Din stödperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på verksamheten, som Du kan få hjälp med att fylla i.

Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål på verksamheten så tar vi upp dem på arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen så att de snarast åtgärdats. Alla klagomål dokumenteras.

Vi lovar att kontakta Dig angående rättelser och förbättring, senast inom tio dagar från det att vi fått kännedom om klagomålet.

Är Du inte nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till enhetschefen för gruppbofastaden, Hamid Radnahad.



Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar Du chefen för verksamhetsområdet omsorgen om personer med funktionsnedsättning, Ulla Johansson, telefon 08 – 508 01 000 (växel).

### **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du hjärtligt välkommen att kontakta oss!

Stockholm 2008-12-08

Hamid Radnahad  
Enhetschef

Rinkeby-Kista gruppbestäder  
Område 1  
Helsingörsgatan 35B, 164 44 Kista  
Telefon direkt: 508 01 138  
E-post: [hamid.radnahad@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:hamid.radnahad@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSELSNÄMND 2009-01-22**



# K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (3)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Rinkeby-Kista gruppbestäder område 2

**Boende i gruppbestad för personer med funktionsnedsättning. Område 2 omfattar 7 gruppbestäder samt en dagverksamhet för gruppbestädernas äldre brukare.**

*Vi på Rinkeby-Kista gruppbestäder grundar verksamheten på Dina intressen, önskemål och behov, målet är att Du ska känna trygghet och vara nöjd med de insatser Du får från oss. Verksamheten arbetar utifrån gemensam värdegrund där ledorden är, trygghet, delaktighet och integritet.*

### **ÅTAGANDE**

- **Vi åtar oss att hålla god kvalitet på de insatser som ges till boende på Rinkeby-Kista gruppbestäder.**
  - Du ska ha personal i ditt boende som bemöter Dig utifrån en gemensam värdegrund som vilar på integritet, trygghet och delaktighet.
  - Du får en stödperson som ska se till att insatserna tillgodoser Dina behov samtidigt som Din integritet är bevarad.
  - Genomförandeplan ska utformas tillsammans med stödperson som beskriver hur och när Dina insatser ska genomföras. Stödpersonen ska se till att Du är delaktig i utformningen av Dina insatser samt att Du är trygg med utformningen.

- **Vi åtar oss att ge dig stimulans på gruppbestaden genom sociala aktiviteter.**
  - På varje gruppbestad ska det finnas läsombud.
  - Du ska, vid behov, få hjälp med att planera hur och när den sociala aktiviteten ska utformas.
  - Gemensamma högtidsdagar ska anordnas på varje gruppbestad.
  
- **Vi åtar oss att hålla Dig och Din företrädare/anhöriga informerade om förändringar av betydelse eller/och händelser av vikt.**
  - Du och Din företrädare/anhöriga är välkomna på informationsträff och brukarråd en gång om året.
  - Stödperson ska hålla Dig uppdaterad om förändringar och händelser som påverkar Dig.

## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om snarast och ser över rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Om Du har synpunkter och vill framföra ett klagomål ska Du i första hand vända Dig till Din stödperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på verksamheten, som Du kan få hjälp med att fylla i.

Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål på verksamheten så tar vi upp dem på arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen så att de snarast åtgärdats. Alla klagomål dokumenteras.

Vi lovar att kontakta Dig angående rättelser och förbättring, senast inom tio dagar från det att vi fått kännedom om klagomålet.





Är Du inte nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till enhetschefen för gruppbestaden, Jeanette Linhardt.

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar Du chefen för verksamhetsområdet omsorgen om personer med funktionsnedsättning, Ulla Johansson, telefon 08 – 508 01 000 (växel).

### **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du hjärtligt välkommen att kontakta oss!

Stockholm 2008-12-08

Jeanette Linhardt  
Enhetschef

Rinkeby-Kista gruppbestäder  
Område 2  
Helsingörsgatan 35B, 164 44 Kista  
Telefon direkt: 508 01 492  
E-post: [Jeanette.linhardt@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:Jeanette.linhardt@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSELSNÄMND 2009-01-22**