



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

Sid 1 (3)  
Dnr 2012-658-1.1  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Enheten för biståndsbedömning

### **Ingress**

*Enheten för Biståndshandläggning utreder, bedömer behov och beslutar om insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) Till uppgifterna hör även att följa upp beslutade insatser, informera enskilda och grupper om verksamhetsområdet, ta ut rätt avgifter av brukare och se till att rätt ersättning utgår till de enheter som utför insatserna. Till verksamhetsområdet ingår även anhörigstöd, riksfärdtjänst och utredning om behov av färdtjänst.*

*Östermalms invånare ska bemötas med värdighet och respekt och ges möjlighet att påverka sin egen livssituation. Utformningen av det stöd som ges ska kännetecknas av valfrihet och trygghet. Den enskilde har också rätt till en individuell behovsprövning och att beslutade insatser verkställs inom skälig tid.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att alltid informera enskilda och närstående om valfriheten inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet

I kontakter med brukare och närstående informerar biståndshandläggarna alltid om stadens valfrihet inom äldreomsorgen. Vi ger både muntlig och skriftlig information och hänvisar alltid till stadens hemsida.

- Vi åtar oss att arbeta professionellt och med en rättssäker handläggning

Vi följer alltid gällande lagstiftning, stadens och stadsdelens framtagna rutiner för handläggning och dokumentation i enskilda ärenden. Vi har rutiner för uppföljning av insatsernas genomförande och kvalitet.



- Vi åtar oss att handlägga alla ansökningar, utredningar och beslut om insatser inom äldreomsorgen på ett likvärdigt sätt

I all handläggning utgår vi från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. Inom stadsdelen finns också en kvalitetshandbok till stöd i det dagliga arbetet. Vi har gemensamma ärendedragningar och metodmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder.

- Vi åtar oss att minst en gång per år följa upp alla beslut om insatser i hemtjänsten och inom vård- och omsorgsboende

Biståndshandläggaren kontakter den enskilde och/ eller närstående och kommer överens om tid för hembesök. Vid besöket diskuteras alltid den enskildes behov av fortsatt stöd och omsorg i hemmet, insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet. Ett viktigt redskap är den genomförandeplan som utföraren upprättat tillsammans med den enskilde.

- Vi åtar oss att när en ansökan eller anmälan om behov av stöd och hjälp inkommer, inleda utredning snarast och senast inom en vecka.

Vi tar alltid kontakt med den enskilde skyndsamt och senast inom en vecka från det att ansökan inkommit. Påbörjad utredning om stöd och hjälp i det egna hemmet ska utmynna i ett beslut, senast inom 14 dagar. Vid ansökan om vård- och omsorgsboende ska utredning leda till beslut senast inom en månad. Vi skickar alltid hem utredning och beslut till den enskilde.

## **RÄTTELSE**

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt att åtgärda fel, misstag och brister. Vi vill att du hör av dig till oss med Dina synpunkter.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetscheferna.

Vid behov sammankallas till möte där de som berörs av Dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi är angelägna att hålla god kvalitet och vill därför gärna att Du framför förslag, synpunkter och klagomål så att vi kan förbättra/ utveckla vår verksamhet. Du kan framföra Dina åsikter muntligt eller skriftligt. Väljer Du att framföra dem skriftligt kan Du använda en speciell blankett som finns på förvaltningen eller stadens hemsida: [www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm). Du kan



också få hjälp att lämna in synpunkter och klagomål av Din handläggare, eller av personalen i förvaltningens reception.

Observera att Du inte ska använda dig av klagomålshanteringen när det gäller överklagan av beslut.

Alla inkomna förslag, synpunkter och klagomål vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Du får besked så snart som möjligt på hur vi kommer att åtgärda Dina synpunkter. Inkomna förslag, synpunkter och klagomål diskuteras med personalen och används i förbättrings- och utvecklingssyfte. Inkomna klagomål sammanställs och delges ansvarig politiker.

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

Vill Du veta mera om vår verksamhet och hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta Beställarchef Birgitta Charlez. Besök gärna vår hemsida:  
[www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm)

Birgitta Charlez  
Beställarchef

Östermalms stadsdelsnämnd  
Karlavägen 104  
Telefon: 08 50810652

E-post: [birgitta.charlez@stockholm.se](mailto:birgitta.charlez@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2012-12-18