

# Kvalitetsgaranti –

## Beställarenheten äldreomsorg

*Beställarenheten ansvarar för biståndsbedömning, beslut och uppföljning av omsorgsinsatser för dig som är 65 + enligt gällande lagar och stadens riktlinjer. Enheten ska präglas av gott bemötande och rättsäker och likvärdig biståndshandläggning.*

*Enheten arbetar för att du ska få det stöd och de insatser du behöver för att kunna leva ett så självständigt och innehållsrikt liv som möjligt. Din personliga integritet och att du ges möjlighet till inflytande och delaktighet är viktigt för enheten.*

### ÅTAGANDEN

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

Vid kontakter med dig och dina närstående ger vi både muntlig och skriftlig information om kundvalet och hänvisar till stadens hemsida med jämför service.

- Vi åtar oss att du känner dig delaktig i utredningsförfarandet

Vi ger utrymme för dig att beskriva din situation och vi gör en individuell bedömning. Vi utreder endast det som din ansökan avser och dokumenterar endast det som har betydelse för ansökan. Vi respekterar dig som person och de behov du ger uttryck för. Vi har tystnadsplikt för att värna din integritet. Vi lämnar inte ut uppgifter om dig utan ditt samtycke.

- Vi åtar oss att inom fem dagar efter ansökan/anmälan inleda utredning tillsammans med dig. Om du önskar kan även dina anhöriga/närstående vara delaktiga i utredningen.

Vi tar alltid skyndsamt kontakt med dig och senast fem dagar från det att ansökan/anmälan inkommit. Dokumentation sker alltid i paraplysystemet när ny ansökan/anmälan inkommit. I avvaktan på utredning erbjuds du tillfälliga insatser när akuta behov finns.

- Vi åtar oss att minst en gång per år följa upp dina beslutade insatser.

Vi kontaktar dig och/eller dina närstående och kommer överens om tid för hembesök. Vid besöket diskuteras alltid ditt behov av fortsatt stöd och omsorg, insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet. Ett viktigt redskap är den genomförandeplan som utföraren upprättat tillsammans med dig.

### **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Aila Laukkonen Tel: 08-508 01 419, mailadress: [aila.laukkonen@stockholm.se](mailto:aila.laukkonen@stockholm.se). Du kan anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag. Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

### **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

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

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Aila Laukkonen på telefon: 08-508 01 419.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2014-01-22

Aila Laukkonen enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Telefon: 08-508 01 000

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

Adress: Box 7049 164 07 Kista

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 20 mars 2014.

