# Kvalitetsgaranti - Beställarenheten äldre

Enhetens biståndshandläggare utreder och beslutar om insatser för personer 65 år och äldre enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om särskilt stöd för funktionshindrade (LSS). Verksamheten är inriktad på att ge äldre människor med behov av vård och omsorg möjlighet att leva och bo självständigt. De äldre ska ha inflytande över utformningen av de beviljade insatserna.

## ÅTAGANDE

### Vi åtar oss att med ett gott bemötande erbjuda delaktighet och tillvarata den enskildes resurser för att uppnå en rättssäker myndighetsutövning av god kvalitet.

Beställarenheten organiseras så att handläggarna är tillgängliga för såväl äldre, deras närstående som utförare och samarbetspartners.

Enheten har en telefonmottagning (08-508 22 500) där biståndshandläggare är tillgängliga varje vardag. Staden har även ett gemensamt kontaktcenter, Äldre direkt, som svarar på frågor och kan förmedla kontakt med beställarenheten.

Biståndshandläggarna informerar om rätten till bistånd samt vilka rättigheter och skyldigheter den enskilde har. Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov, önskemål och resurser. Under biståndsbedömningen sker en dialog med dig, närstående och eventuella företrädare samt samarbetspartners i förekommande fall. Enhetens tidsbegränsade beslut hålls aktuella.

Utredningar som avser vård- och omsorgsboende och servicehus (som inte är brådskande) kommuniceras innan beslut fattas. Detta sker genom att utredningen, exklusive bedömningsdel, skickas till den sökande eller dennes företrädare/ombud. De skriftliga utredningarna och besluten som skickas hem till dig ska vara tydliga så att du vet vilka ansökningar som är beviljade respektive avslagna.

För att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen föredras ansökningar om vård- och omsorgsboende samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschef fattar beslut i ärenden om heldygnsomsorg.

Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar att överklaga beslut.

**BESTÄLLARENHETEN ÄLDRE**
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd

Telefonvägen 30
129 04 Hägersten
08-508 22 500

kerstin.malmport@stockholm.se

## RÄTTELSE

Vid fel åtar sig beställarenheten äldre att skyndsamt rätta till det som blivit felaktigt samt att se över våra rutiner för att säkerställa att liknande fel inte upprepas.

## SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

För att vi ska förbättra och utveckla vår service är det viktigt att vi får information om det som inte fungerar bra. Därför är vi tacksamma om du vill framföra klagomål och synpunkter samt förslag till hur du anser att det borde vara. Du kan lämna dina synpunkter skriftligt eller muntligt till din biståndshandläggare, eller om du hellre vill till biträdande enhetschef Ann-Catrine Hjerth tel. 08-508 23 505 e-post ann-catrine.hjerth@stockholm.se eller enhetschef Kerstin Malmport tel. 08-508 22 517 e-post kerstin.malmport@stockholm.se

Vi har en rutin för hanteringen av synpunkter. Inkomna synpunkter åtgärdas, återkopplas, dokumenteras och följs upp. Både muntliga och skriftliga synpunkter sammanställs på en särskild blankett och redovisas i samband med årsredovisningen. Alla synpunkter och klagomål lämnas till enhetschefen och tas upp vid våra arbetsplatsträffar, så att vi gemensamt kan se över vårt arbetssätt och våra rutiner och ändra det som inte är bra.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschef Ingrid Widebäck tel. 08-508 23 301 e-post ingrid.wideback@stockholm.se

## VILL DU VETA MER?

Du är välkommen att kontakta oss för mer information.

Beställarenheten äldre Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Besöksadress: Telefonvägen 30

Box 490, 129 04 Hägersten

Telefon: 08-508 22 500

Fax: 08-508 22 059

E-post: kerstin.malmport@stockholm.se

Hägersten 2015-03-03

Kerstin Malmport
Enhetschef för beställarenheten äldre

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2015-03-26.