



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

Sid 1 (3)  
Dnr 1.2.1.-016/2010  
Giltig fr.o.m. 2010-01-01  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Årsta-Stureby gruppbostäd

Årsta-Stureby gruppbostäd består av tre enheter som erbjuder bostäder till personer med olika funktionsnedsättningar i form av exempelvis utvecklingsstörning, samt en enhet som riktar sig till personer som i vuxen ålder drabbats av en hjärnskada.

Alla lägenheter är fullvärdiga bostäder. Enheterna har gemensamhetsutrymmen, kök och allrum.

Verksamheten bedrivs utifrån lagen om stöd och service till vissa personer med funktionsnedsättning (LSS).

Vi vill att den enskilde ska bemötas med respekt, få möjlighet till inflytande och känna trygghet för att kunna leva ett så bra liv som möjligt utifrån sina förutsättningar.

### **ÅTAGANDEN**

- Vi åtar oss att utforma stödet tillsammans med dig utifrån dina behov och förutsättningar med respekt för integritet och självbestämmande.
- Vi åtar oss att informera dig om olika kultur- och fritidsaktiviteter.
- Vi åtar oss att tillsammans med dig eller din företrädare upprätta en genomförandeplan som tydliggör hur du vill att stödet skall ges.
- Vi erbjuder dig regelbundna planeringsmöten där du ges möjlighet till inflytande över din vardag.
- Vi erbjuder dig en stödperson, som vi tillsammans med dig utser ur personalgruppen.
- Vi åtar oss att vid behov följa dig till läkare, tandläkare, fotvård m.fl. där vi hjälper dig att uttrycka och formulera dina önskemål.
- Vi åtar oss att skapa en tydlig veckoplanering för varje individ.



- Vi åtar oss att ha en tydlig dokumentation kring den enskildes stöd- och service behov så att individen får samma stöd och bemötande oavsett vilken personal som arbetar.

## **RÄTTELSE/KOMPENSATION**

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 har levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som har felat.

## **KLAGOMÅL/SYNPUNKTER**

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Kerstin Haglind telefonnummer: 08-508 14 475 eller 076-12 14 475 samt via e-post [kerstin.haglind@eav.stockholm.se](mailto:kerstin.haglind@eav.stockholm.se). Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

När vi tar emot ett klagomål ska vi se över orsakerna till klagomålet och snabbt vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också se till att den som har lämnat klagomålet får återkoppling, om han/hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Thomas Björnstad telefonnummer 08-508 14 230.

Klagomål som gäller verksamheten ska dokumenteras och fortlöpande tas upp på arbetsplatsträffar där all personal tillsammans diskuterar vad som kan göras för att de inte ska upprepas. Tre gånger per år analyserar vi samlat de eventuella klagomål vi har fått in för att ha detta som grund för att utveckla verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomålen vidare till nästa nivå i förvaltningen.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden som vi presenterar ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss eller besöka vår hemsida [www.eav.stockholm.se](http://www.eav.stockholm.se)



Stockholm 2009-11-17

Kerstin Haglind

Enhetschef

Årsta-Stureby gruppbestäder

Enskede-Årsta-Vantörs  
stadsdelsförvaltning

Telefon: 076-12 14 475

Box 81, 121 22 Johanneshov

Telefon: 08-508 14 000

E-post:

[kerstin.haglind@eav.stockholm.se](mailto:kerstin.haglind@eav.stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ENSKEDE-ÅRSTA-VANTÖRS  
STADSDELSNÄMND DEN 11 FEBRUARI 2010