



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1-29/2013
Giltig fr.o.m. 2013-04-01
Giltig t.o.m. 2014-03-31

Beställarenheten äldre

Vi erbjuder en rättssäker och likställig myndighetsutövning av dina behov av stöd och service utifrån gällande lagstiftning och givna ekonomiska ramar.

Myndighetsutövningen sker i dialog och med respekt för dig.

Beviljade insatser utformas med respekt för dina önskemål och ska syfta till att skapa förutsättningar för självständighet och delaktighet i samhället.

ÅTAGANDE

Du får information om Stockholms stads kundvalsmodell och om vilka alternativ av utförare som finns.

Vi informerar muntligt om den valfrihetsmodell som finns i staden och kan i vissa fall vägleda utifrån dina specifika behov. Skriftlig information om vilka alternativ av utförare som finns att välja på lämnas i samband med beslut om bistånd. Den skriftliga informationen/kundvalskatalogerna uppdateras kontinuerligt under året i samband med förändringar. Vi informerar också om [www.stockholm.se/jämför service](http://www.stockholm.se/jämför-service).

Du har inflytande i biståndsutredningen.

Vi lämnar i samband med ansökan information muntligt och skriftligt om hur handlägningsprocessen går till, så att du får möjlighet till inflytande och trygghet. Vi använder stadens bedömnings- och kartlägningsinstrument där vi tillsammans med dig går igenom de olika livsområdena.

Du bemöts med respekt.

Vi ger utrymme för dig att beskriva din situation och gör individuella bedömningar. Vi utreder endast det som ansökan avser och dokumenterar endast det som har betydelse för ansökan. Vi respekterar dig som person och dina behov. Vi har tystnadsplikt för att värna din integritet. Vi lämnar aldrig ut uppgifter om dig eller tar kontakter med utomstående, utan ditt samtycke.



RÄTTELSE

Om vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi lyssna till dina synpunkter, rätta till felen och se över våra rutiner.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du är välkommen att lämna synpunkter och klagomål till enhetschef Eva Duwaldt (se telefonnummer nedan). Du kan också framföra synpunkter och klagomål till avdelningschef Päivi Kabran, Box 113 123 22 Farsta eller via e-post paivi.kabran@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Kontakta oss gärna för mer information. Information om äldreomsorgen i Farsta finns också på hemsidan www.stockholm.se/farsta och i enhetens verksamhetsplan.

Eva Duwaldt, enhetschef, tel.508 19 222

Eva.duwaldt@stockholm.se

Farsta 2013-02-11

Eva Duwaldt

Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd
Adress: Storforsplan 36

Telefon: 50818000

Telefax: 50818099

E-post: farsta.stockholm.se

Beställarenheten Äldre
Adress: Storforsplan 36
Telefon: 08-508 19 222

E-post: eva.duwaldt@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2013-03-14