



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1.13-2014
Giltig 2014

Enheten för äldre

Ingress

Vi utreder och fattar beslut om insatser för personer över 65 år med målsättningen att våra brukare ska uppnå ett så självständigt liv som möjligt.

Du kan kontakta oss om du har behov av hjälp som du inte kan ordna eller tillgodose på annat sätt eller är anhörigvårdare och upplever att du behöver hjälp, råd och stöd

Vid ansökan om bistånd görs en utredning av dina behov och din livssituation som tas i beaktande vid bedömningen. Du informeras om vilka trygghetsskapande åtgärder som finns att tillgå, till exempel trygghetslarm.

Biståndshandläggaren gör hembesök och tar emot din ansökan. Ansökan bedöms med utgångspunkt från dina behov och enligt gällande lagstiftning och riktlinjer. Du får skriftligt besked om beslut om din avgift. Du som vårdar en anhörig i hemmet har möjlighet att få stöd och avlastning.

ÅTAGANDEN

- **Vi ger information om olika insatser för att möjliggöra aktiva val**
- **Vi bemöter dig med respekt, integritet och självbestämmande**
- **Vi informerar om valfrihetssystemet och om olika valmöjligheter som finns**
- **Du som utsätts för våld i nära relationer får skydd och stöd**
- **Du som beviljats insatser ska genom en helhetssyn ges förutsättningar för delaktighet, trygghet och meningsfullhet i din tillvaro**
- **Du erbjuds insatser som underlättar att bo kvar hemma**



RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen upprepas.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Du är välkommen att lämna positiva synpunkter eller klagomål då de ger oss en möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras och följs upp och används till att utveckla verksamheten.

Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål per brev, e-post eller med hjälp av formuläret i foldern "Dina tankar om vår service". Vi tar även emot synpunkter per telefon. Samtliga inkomna synpunkter och klagomål tas upp på enhetens APT- möten av ansvarig chef.

Du kan vända dig till:

Anette Strömberg, enhetschef, tfn 08-508 21 521
anette.stromberg@stockholm.se

Om Du anser att Du inte får gehör för Dina synpunkter kan Du vända Dig till förvaltningens T.f. verksamhetsområdeschef, Eva Frykler, på telefon 08-508 21 309 eller via e-post eva.frykler@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att ringa eller besöka oss. Du kan även ta del av informationen på vår webbplats www.stockholm.se

Älvsjö 2014-03-04

Anette Strömberg
Enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd
Älvsjö Stationsgata 21,
Box 48, 125 21 Älvsjö
Telefon: 508 21 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÄLVSJÖ STADSDELSNÄMND 2014-03-27