

Kvalitetsgaranti - Assistansenheten

Assistansenheten utför personlig assistans, ledsagar- och avlösarservice samt hemtjänst i assistansliknande form - alltid utifrån dina behov. Enhetens arbete vilar i övertygelsen om allas lika värde.

Assistansenhetens verksamhetsidé är att du eller din företrädare bäst vet hur du vill ha ditt stöd och din service.

ENHETSMÅL

Den enskilde får ett bra bemötande.

Vid enhetens APT kommer stadsdelens värdegrund kontinuerligt att tas upp och bemötande blir en av flera diskussionsfrågor. Vi ska ta del av stadens verktyg för vidare arbete med bemötandefrågor.

Assistansenhetens arbete vilar i en övertygelse att människor är lika värda.

Alla medarbetare informeras återkommande om assistansenhetens förhållningssätt kring detta under APT.

Arbetsledningen är lättillgänglig under kontorstid.

Under kontorstid finns alltid minst en person ur arbetsledningen tillgänglig på telefon. Övrig tid hänvisas medarbetare och brukare till Trygghetsjouren.

Brukare och företrädare är delaktiga i planeringen och genomförandet av insatsen.

När brukaren valt enheten som utförare erbjuds möjlighet att medverka i både rekrytering av personal och i upprättande av genomförandeplan.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden tar vi genast itu med detta. Vi behöver höra din åsikt och vi träffar gärna dig och din personal för att gemensamt komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Om du har synpunkter vill vi gärna att du hör av dig. Se kontaktuppgifter nedan.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschef Toni Mellblom tfn 08-508 23 301 eller e-post: toni.mellblom@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterat ovan ser vi som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utvecklas i vårt arbete.

Hägersten 2016-01-15

Hans Saarela
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 490
Telefon: 08-508 22 000
Telefax:
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Assistansenheten
Adress: Riksdalervägen 4
Telefon: 08-508 23 420
E-post: hans.saarela@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen 2016-02-04