

Kvalitetsgaranti - Beställarenheten äldre

Enhetens biståndshandläggare utreder och beslutar om insatser för personer över 65 år 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.

ENHETSMÅL

Vårt mål är 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 biståndshandläggarna är tillgängliga för såväl äldre, deras närstående som utförare och samarbetspartners.

Enheten har en telefonmottagning där biståndshandläggare är tillgängliga varje vardag. Staden har även ett gemensamt kontaktcenter, Äldredirekt, 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 dina individuella behov, önskemål och resurser. Under utredningen sker en dialog med dig, närstående och eventuella företrädare och samarbetspartners.

Utredningar som avser vård- och omsorgsboende och servicehus (som inte är brådiskande) 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 boende samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschef fattar beslut i ärenden om vård- och omsorgsboenden, servicehus samt korttidsboende. Beslut i ärenden inom hemtjänst över 99 timmar fattas av enhetschef, biträdande enhetschef och två biståndshandläggare med särskild delegation.

Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar överklaga beslut.

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 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 Toni Mellblom tel. 08-508 23 301 e-post toni.mellblom@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Du är välkommen att kontakta oss för mer information.

Hägersten 2016-01-15

Kerstin Malmport
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 000
Telefax: 08-508 22 099
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Beställarenheten äldre
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 500
Telefax: 08-508 22 059
E-post: kerstin.malmport@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2016-02-04.