



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

Sid 1 (4)
Dnr 003-2010-1.2.1.
Giltig 2010

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Stöd utifrån dina behov och önskemål

Vi utför biståndsbedömda insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS och socialtjänstlagen, SoL.

Vi utför även beslutade insatser om personlig assistans enligt lagen om assistansersättning, LASS.

Verksamheten är grundad på att du med funktionsnedsättning ska ges goda levnadsvillkor och en stärkt förmåga till att kunna leva ett självständigt liv.

Vi arbetar med utgångspunkt från ditt beslut. Insatsen anpassas efter dina individuella behov och önskemål.

Du har inflytande och medbestämmande över din insats.



ÅTAGANDE

INFORMATION OCH INFLYTANDE

- Vi åtar oss att ge dig information och inflytande i din egen planering och stärka din förmåga till ett självständigt liv

Vi uppfyller detta genom att

- insatserna anpassas efter dina individuella behov så långt det är möjligt
- i samråd med dig upprätta en genomförandeplan efter dina önskemål och behov
- med stöd av assistent och anpassade hjälpmedel stärka din förmåga till ett självständigt liv.

RESPEKT OCH VÄRDIGHET

- Vi åtar oss bemöta dig med respekt och värdighet

Vi uppfyller detta genom att

- vi respekterar din integritet
- vi respekterar ditt självbestämmande
- vi erbjuder dig personal som utför arbetet med respektfullt och värdigt bemötande.

KONTINUITET, TILLGÄNGLIGHET, TRYGGHET OCH SÄKERHET

- Vi åtar oss att ge dig tillgänglighet, trygghet och säkerhet

Vi uppfyller detta genom att

- vi erbjuder välbekanta medarbetare så långt som det är möjligt
- våra medarbetare lyder under sekretess
- alla nya medarbetare får noggrann introduktion



– du kan få kontakt med enheten under kontorstid och Trygghetsjouren under övriga tider.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast 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 det sammantaget ger oss en unik möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras, följs upp och används till att utveckla verksamheten.

Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål med e-post, per brev eller med hjälp av formuläret "dina tankar om vår service". Vi tar även emot dina synpunkter per telefon. Samtliga klagomål rapporteras till personalgruppen och ansvarig chef.

Du kan vända dig till:

Enhetschef, Veronica Dahllöf Svensson tel 508 21 041

veronica.dahllof@alvsjo.stockholm.se

Bitr.enhetschef, Lena Ask-Zackrisson tel 508 21 042

lena.ask-zackrisson@alvsjo.stockholm.se

Versamhetsområdeschef, Eva Folke tel 508 21 309

eva.folke@alvsjo.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/alvsjo



Älvsjö 2010-01-20

Veronica Dahllöf Svensson
Enhetschef

Lena Ask-Zackrisson
Bitr.enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stationsplan 11
Box 48, 125 21 Älvsjö

Telefon: 508 21 000

Telefax: 508 21 099

E-post:

alvsjostadsdelsnamnd@alvsjo.stockholm.se

Stöd och service till personer med
funktionsnedsättning

Älvsjö stationsplan 11
Box 48, 125 21 Älvsjö

Telefon: 508 21 041 / 042

Telefax: 508 21 099

E-post:

veronica.dahllof@alvsjo.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÄLVSJÖ STADSDELSNÄMND 2010-02-11