



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

Enheten för äldre och funktionsnedsatta

Vi utreder och fattar beslut om insatser för personer över 65 år och för personer med funktionsnedsättning 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.*
- *Du som är anhörigvårdare och upplever att du behöver hjälp, råd och stöd*
- *Du är i behov av information om olika insatser*

Biståndsbedömaren 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 beslutet och skriftligt beslut om din avgift.

Du som vårdar en anhörig i hemmet har även möjlighet att få stöd och avlastning.



ÅTAGANDE

RESPEKT OCH VÄRDIGHET

- Vi åtar oss att ge den enskilde ett värdigt och respektfullt bemötande samt en rättssäker biståndsbedömning

Detta uppfyller vi genom att

- din ansökan om bistånd prövas skyndsamt och du ska lätt kunna förstå vad som står i utredning och beslut
- vid beslut om avslag på ansökan kan du få hjälp att överklaga beslutet genom din biståndsbedömare
- du bestämmer om du vill ha med någon närstående vid mötet med biståndsbedömaren
- du får tydlig och korrekt information om valmöjligheter inom äldreomsorgens utbud
- du får ett respektfullt, professionellt och värdigt bemötande.

INFORMATION OCH INFLYTANDE

- Vi åtar oss att ge tydlig information och personligt inflytande vid utredning

Detta uppfyller vi genom att

- ge dig tydlig information om när utredningen av dina behov påbörjas
- dina behov och önskemål är vägledande vid beslutet
- du informeras om när beviljade insatser påbörjas respektive avslutas
- du garanteras ett aktuellt beslut så länge du har någon form av insats.

- Vi åtar oss att du som anhörig eller närstående ska få tydlig information och gott stöd

Detta uppfyller vi genom att

- informera och förmedla kontakt med anhörigstödande personal och annat anhörigstöd som finns i stadsdelen.



- Vi åtar oss att arbeta förebyggande för att hjälpa dig som vill bo hemma

Detta uppfyller vi genom att

- erbjuda stöd i form av vaktmästartjänst för dig som är över 75 år och inte har någon form av hemtjänst
- informerar om stadsdelens träffpunkter och öppna verksamheter
- informerar om aktuella sommaraktiviteter som finns i staden och i stadsdelen
- erbjuda förebyggande hembesök för personer som är över 75 år och som inte har någon form av insats från kommunen
- initierar och verkar för en utökad samverkan med frivillig- och pensionärsorganisationer i stadsdelen.

- Vi åtar oss att stöd och service till personer med funktionsnedsättning ska utgå från individuella behov och stärka förmågan till ett självständigt liv.

Detta uppfyller vi genom att

- utgå från dina behov och förutsättningar vid en ansökan om insatser
- samverka med dig som sökande och dina företrädare vid upprättande av individuella plan
- samverka med utförare, landstinget, försäkringskassan med flera vid behov av detta.

KVINNOFRID – VÅLD I NÄRA RELATIONER

- Vi åtar oss att ge stöd och hjälp till personer som utsatts för våld i nära relationer

Detta uppfyller vi genom att

- du kan vända dig till oss för att få råd och stöd om du har blivit utsatt för våld i nära relationer. Vi samarbetar med andra enheter och myndigheter när det behövs.



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 alltid välkommen att lämna positiva synpunkter eller klagomål då de sammantaget ger oss en unik möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras, följs upp och används för att utveckla verksamheten.

Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål med e-post, via brev, eventuellt med hjälp av formuläret i foldern "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:

Clara Schmidt, enhetschef

telefon: 508 21 521

clara.schmidt@alvsjo.stockholm.se

Eva Folke, verksamhetsområdeschef

telefon: 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 2009-12-22

Clara Schmidt
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

Enheten för äldre och funktionsnedsatta

Älvsjö stationsplan 11

Box 48, 125 21 Älvsjö

Telefon: 508 21 521

Telefax: 508 21 311

E-post:

clara.schmidt@alvsjo.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÄLVSJÖ STADSDELSNÄMND 2010-02-11