



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.11-2012
Giltig 2012

Enheten för personligt stöd

Enheten utför personlig assistans enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Assistansersättning enligt SFB, Socialförsäkringsbalken.

Enheten utför även ledsagarservice, avlösarservice samt kontaktpersonsuppdrag enligt LSS och Socialtjänstlagen (SoL).

Personer med funktionsnedsättning ska ges goda levnadsvillkor och en stärkt förmåga till att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt.

Vår målsättning är att erbjuda våra brukare en trygg och god omvårdnad utifrån behov, önskemål och beslut.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att skapa förutsättningar för en god kommunikation mellan brukare, anhöriga och företrädare.

Vi erbjuder Dig brukarmöten där insatsens utförande diskuteras. Tillsammans upprättar vi en genomförandeplan efter dina behov, önskemål och beslut på insats.

- Vi åtar oss att vara tillgängliga och ge en så trygg och säker insats som möjligt

Vi erbjuder Dig i möjligaste mån välbekanta och kunniga medarbetare för att uppnå kontinuitet och trygghet.

Du har ett stort inflytande vid rekrytering av våra medarbetare och väljer själv så långt det är möjligt.



Alla nya medarbetare får noggrann introduktion och kunskap om de hjälpmedel som Du kan behöva för att underlätta Din vardag.

En genomförandeplan skrivs efter Dina önskemål, behov och beslut om insats. Utifrån denna bestäms arbetssätt och rutiner.

Alla medarbetare lyder under sekretess.

Du kan få kontakt med enheten under kontorstid. Övrig tid kontaktas Trygghetsjouren.

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 08-508 21 041
veronica.dahllof@stockholm.se

Bitr.enhetschef, Lena Ask-Zackrisson 08-508 21 042
lena.ask-zackrisson@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@extern.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 2012-01-17

Veronica Dahllöf Svensson
Enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd
Adress: Box 48, 125 21
Älvsjö
Telefon: 08-508 21 000
Telefax: 08-508 21 099

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2011-02-17