



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1-22/2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Beställarenheten funktionsnedsättning

Beställarenheten funktionsnedsättning har ansvar för myndighetsutövningen för vuxna 20-64 år med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning. Enheten genomför utredningar, fattar beslut och följer upp insatser på ett rättssäkert sätt.

Till enheten hör också budget- och skuldrådgivning som drivs även för Södermalm, Kungsholmen och Östermalms stadsdelsnämnder. Även boutredning ingår t.o.m. 120630 och den drivs även för Kungsholmen och Östermalms stadsdelsnämnder.

ÅTAGANDE

- Brukarna är informerade om den valfrihet som finns.

Biståndshandläggaren/socialsekreteraren har aktuell information om vilka utförare som finns att välja mellan. Informationen ges till brukare vid beslut om insatser då en utförare ska väljas. Handläggarna är uppdaterade på all den information som finns att tillgå så att de ger rätt information till den enskilde. I Jämför service på Stockholms stads hemsida är informationen tillgänglig och uppdaterad. Handläggarna informerar även samarbetspartners om valfriheten t.ex. landstinget, personligt ombud, intresseorganisationer, gode män och förvaltare.

- Anhöriga och andra som kommer i kontakt med boutredarna får god service och tillgänglighet via telefon, e-post eller besök.

Boutredarna ger saklig information på ett sätt som gör att de anhöriga tillgodogör sig den information som lämnas. Boutredarna hjälper till att ge överblick och struktur i handlingsprocessen, är pedagogiska och har ett professionellt förhållningssätt samt erbjuder stöd som stärker anhörigas egen förmåga. Den som vänder sig till boutredarna ska få en dödsboanmälan upprättad eller i förekommande fall informeras och hänvisas till att göra en bouppteckning.



- Den enskilde har en fungerande och hållbar situation inom de livsområden där stöd ges.

Socialsekreterarna/biståndshandläggarna använder DUR (dokumentation, utredning, resultat) i utredningsarbetet samt vid uppföljning av beslut för att kunna göra en bra bedömning av behov vid beslut om insats.

- Invånarna har en god tillgänglighet till budget och skuldrådgivningen.

Skuldrådgivarna har en hög tillgänglighet via telefon, e-tjänst, e-post eller vid besök vid öppen rådgivning. Rådgivningen innefattar dels hushållsekonomisk rådgivning, dels försök att tillsammans med den sökande finna långsiktiga lösningar på dennes skuldproblem. Lösningar kan antingen vara frivilliga uppgörelser med fordringsägare eller hjälp med förberedelser för en skuldsanering enligt lag. Riktlinjer har tagits fram och dessa ökar likställigheten i staden.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

På Norrmalms stadsdelsförvaltning finns en gemensam rutin för synpunkts- och klagomålshantering. En informationsfolder finns i vilken du finner en blankett som du kan använda för synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål kan även framföras muntligt. Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Susanna Halldin telefon 08-508 09 353.

VILL DU VETA MER?

Önskar du kontakta Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld, kontakta enhetschef Susanna Halldin telefon 08-508 09 353.
Biståndshandläggare/socialsekreterare når du via Norrmalms växel, telefon 08-508 09 000.



Stockholm 2012-01-13

Susanna Haldin
enhetschef

**Norrmalms stadsdelsförvaltning
Beställarenheten funktionsnedsättning inklusive budget
och skuld**

Box 3128, 103 62 Stockholm
Besöksadress: Tulegatan 13
Telefon: 08-508 09 353
E-post: susanna.halldin@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN
DEN 9 FEBRUARI 2012