



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

Sid 1 (3)
Dnr 012-699/2007
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Enheten för omsorg om funktionshindrade

Alla funktionshindrade på Norrmalm ska ha möjlighet till ett gott liv, utifrån vars och ens förutsättningar.

Enheten har i uppdrag att utifrån lagstiftning, politiska mål och stadens riktlinjer svara för myndighetsutövning inom verksamhetsområdet, vuxna mellan 20-64 år med olika funktionshinder och svåra sjukdomar.

Biståndshandläggningen sker med utgångspunkt från Socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och lagen om riksfärdtjänst. Enheten beviljar bistånd enligt SoL i form av t.ex. hemtjänst, särskilt boende samt nio definierade insatser inom LSS som t.ex. personlig assistans, boende med särskild service, daglig verksamhet, ledsagning och kontaktperson.

Enheten handlägger färdtjänst och beslutar om riksfärdtjänst och kommunalt bostadsbidrag för funktionshindrade (KBH).

För att handlägningsprocessen skall ske på ett rättssäkert sätt åtar vi oss att:

- inleda utredningen inom en vecka från det att ansökan har kommit in, genomföra den skyndsamt och att utredningen leder till ett beslut senast inom tre veckor.
- i de fall du bedöms ha ett brådskande behov av hjälp i hemmet skall utredning och beslut vara klara inom tre vardagar.
- för övriga nya ansökningar (exempelvis LSS) som är mer komplicerade och t.ex. förutsätter yttrande från läkare, psykolog m.fl. skall utredningen vara avslutad senast tre månader efter att ansökan har kommit in.

Biståndshandläggaren åtar sig att informera Dig om de olika valmöjligheterna som finns inom omsorgen om funktionshindrade.



ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge dig möjlighet att vara med och påverka beslutet om insatsen/insatserna.

Detta säkerställer vi genom att

- Informera Dig om vilka stöd- och hjälpinsatser vi kan erbjuda och om vilka olika utförare som kan utföra insatserna.
- Ge Dig information om hur utredningen genomförs och om de beslut som fattas.
- Skicka Dig en enkät där du får möjlighet att framföra dina synpunkter.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge dig ett gott bemötande och genomföra handläggningen med respekt.

Detta säkerställer vi genom att

- Aldrig lämna ut uppgifter om Dig till obehöriga eller ta kontakter utan Ditt medgivande.
- Skicka Dig en enkät där Du får möjlighet att framföra Dina synpunkter.

RÄTTELSE OCH KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felas. Vi vill att du ska veta att när vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen som ser till att de snarast åtgärdas. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet.

KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER

Vår ambition är att hålla hög kvalitet i biståndshandläggningen. Dina synpunkter är viktiga. Hör av dig om du har synpunkter på verksamheten, eller om du tycker att vi inte lever upp till våra åtaganden. Du har möjlighet att använda synpunkts/klagomålsfoldern. Den kan du få av vår personal eller i receptionen och via vår hemsida.



Vänd dig till enhetschef Anneli Lagerberg, telefon 508 09 410 och framför dina synpunkter.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschef Mona Lindgren 508 09 304.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterar har vi sett som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa vår enhetschef. Vi ser ditt intresse som en möjlighet för oss att utveckla våra tjänster.

Stockholm 2008-01-01

Norrmalms stadsdelsförvaltning

Enheten för omsorg om funktionshindrade Norrmalms stadsdelsnämnd
Box 3128 103 62 Stockholm
Telefon: 08-508 09 410 Telefon: 08-508 09 000
Telefax: 08-508 09 048
E-post: anneli.lagerberg@norrmalm.stockholm.se