



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

Sid 1 (2)
Dnr 2012-658-1.1,
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Stöd och serviceenheten

Ingress

Stöd och serviceenheten ansvarar för stöd och omsorg till personer 0-65 år med funktionsnedsättning. Insatserna sker med stöd av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och/eller socialtjänstlagen (SoL).

Personer med funktionsnedsättning ska erbjudas den hjälp och det stöd de behöver för att uppnå goda levnadsvillkor enligt LSS eller skälig levnadsnivå enligt SoL. Vi värnar om rättsäkerhet och tillgänglighet och att alla ska bemötas med respekt i kontakten med oss. Biståndsbeslut ska vara tydligt formulerade. De beslut som fattas ska vara förenliga med slutsatserna i utredningen och vara formulerade så att de är lätta att förstå för dem som det gäller. Brukarna skall tillförsäkras kontinuitet och säkerhet i det stöd de erhåller. Stödet skall anpassas efter individuella behov och ge brukarna möjlighet att vara delaktiga i samhället.

ÅTAGANDE

- Alla brukare informeras om valbara alternativ när valfrihet råder.

Brukarna ges information valfrihet, valbara alternativ och var information om dessa finns i samband med att bistånd beviljas. Biståndshandläggaren försäkrar sig om att brukaren har uppfattat att valfrihet råder i samband med att information ges och vid uppföljning av insats.

- Alla anställda på enheten ska ha adekvat utbildning för arbetsuppgifterna

Vid nyrekrytering finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning som biståndshandläggare. I samband med årliga medarbetarsamtal görs en kartläggning av varje medarbetares kompetens och eventuella behov av vidareutbildning. Detta utgör sedan grunden för medarbetarens individuella utvecklingsplan. Enhetschefen ansvarar för att



enhetens samlade behov av kompetensutveckling säkerställs och upprättar i detta syfte en kompetensförsörjningsplan.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta din biståndshandläggare på dennes direktnummer eller enhetens chef Toni Mellblom, tfn 508 10 360. Du kan också ringa via vår växel 508 10 000.

Vid behov sammankallas till ett möte där de som berörs av dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att dessa ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet. Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner. Du kan få hjälp att lämna in förbättringsförslag, synpunkter och klagomål av din handläggare eller av personalen i receptionen.

VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att vi genom denna information kunnat ge en bild av vår verksamhet. På vår hemsida kan du få mer detaljerad information om exempelvis våra normer och riktlinjer, www.stockholm.se/oostermalm

Enhetschef, Toni Mellblom

Stöd och serviceenheten, Östermalms stadsdelsförvaltning

Postadress: Box 24156, 104 51 Stockholm

Besöksadress: Karlavägen 112

Telefon: 08-508 10 360

Fax: 08-508 10 305

E-post: toni.mellblom@stockholm.se

Denna garanti godkändes vid sammanträde i Östermalms stadsdelsnämnd
2012-12-18