



KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1-13/2012
Giltig fr.o.m. 2012-04-01
Giltig t.o.m. 2012-03-31

Beställarenheten äldre

Vår verksamhetsidé

Vi erbjuder en rättssäker och likställig myndighetsutövning och bedömer dina behov av stöd och service utifrån gällande lagstiftning och givna ekonomiska ramar. Myndighetsutövningen sker i dialog med dig. Beviljade insatser utformas med respekt för dina önskemål. Målet för våra insatser är att du ska kunna vara självständig och delaktig i samhället.

ÅTAGANDE

Du får insatser som är anpassade utifrån dina individuella behov när du ansöker om äldreomsorg hos oss

Alla biståndshandläggare använder samma utredningsmall. Vi vidareutvecklar ständigt vårt sätt att arbeta. Om du söker omfattande insatser diskuterar vi det alltid i en grupp, för att hitta den bästa lösningen för dig och säkra att du får den hjälp du har rätt till enligt lagstiftningen.

Du får information om Stockholms stads valfrihetsmodell och om vilka hemtjänstutförare du kan välja mellan

Våra biståndshandläggare informerar dig om den valfrihetsmodell som finns i staden. Om du har särskilda behov kan vi vägleda dig när du ska välja hemtjänst. Du får också skriftlig information om olika hemtjänstföretag när du söker bistånd från oss. Vi ser till att informationen är aktuell och berättar också hur du själv kan leta information på internet.

Du har inflytande över biståndsutredningen

När du lämnar in en ansökan informerar vi dig skriftligt och muntligt om hur handlägningsprocessen går till. Det ger dig möjlighet till inflytande och trygghet. Tillsammans går vi sedan igenom dina behov av äldreomsorg.

Du bemöts med respekt

Du får möjlighet att beskriva din situation. Vi respekterar dig som person och dina behov. Vi har tystnadsplikt och värnar alltid om din integritet. Du kan vara säker på att vi inte lämnar ut några uppgifter om dig till utomstående, utan att du själv har samtyckt till det.



RÄTTELSE

Om vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi lyssna till dina synpunkter, rätta till felen och se över våra rutiner.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du är välkommen att lämna synpunkter och klagomål till enhetschef Eva Duwaldt (se telefonnummer nedan). Du kan också framföra synpunkter och klagomål till avdelningschef Ingrid Friberg, Box 113 123 22 Farsta eller via e-post ingrid.friberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Kontakta oss gärna för mer information. Information om äldreomsorgen i Farsta finns också på hemsidan www.stockholm.se/farsta och i enhetens verksamhetsplan.

Eva Duwaldt, enhetschef, tel.508 19 222

Eva.duwaldt@stockholm.se

Farsta 2012-01-20

Eva Duwaldt

Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd
Adress: Storforsplan 36
Telefon: 50818000
Telefax: 50818099
E-post: farsta.stockholm.se

Beställarenheten Äldre
Adress: Storforsplan 36
Telefon: 08-508 19 222
E-post: eva.duwaldt@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSFÖRVALTNINGEN
2012-02-28