

## Kvalitetsgarantier 2007 – uppnått resultat

### Individ- och familjeomsorg

#### Försörjningsstöd

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Tillgänglighet på telefon</b> En handläggare på socialkontoret nås per telefon under kontorstid för akuta ärenden.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Tid för besök</b> Under september – maj får du en tid för besök inom senast två veckor. Under sommartid (juni – augusti) får du en tid för besök inom senast fyra veckor</p>	Garantin är delvis uppfylld. Under vintertid har garantin uppfyllts helt, men inte på sommartid då väntetiden för besök kan ha blivit längre. Inför sommaren 2008 kommer personalbemanningen ses över för att förhindra långa väntetider.
<p><b>Beslut om bistånd</b> Om du lämnat en komplett ansökan om försörjningsstöd får du ett skriftligt beslut inom senast sju arbetsdagar.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Utbetalning</b> När du beviljats försörjningsstöd får du meddelande om när pengarna betalas ut. Du får pengarna utbetalda inom fyra arbetsdagar från beslutsdatumet. Vi kontaktar dig om utbetalningen skulle försenas mer än en dag.</p>	Garantin har uppfyllts.

#### Ungdomsenheten och Missbruksenheten

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Nya besökare som själva ansöker om bistånd erbjuds personligt besök vid Ungdomsenheten respektive Missbruksenheten inom tre veckor från ansökan	Garantin har uppfyllts.

#### Behandlingsenheten Steget

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>

<b>Kontaktperson</b> När du skrivs in vid Steget får du och din familj en kontaktperson.	Garantin har uppfyllts.
<b>Individuell planering</b> För att du och din familj ska bli delaktiga i behandlingen vid Steget utformas en individuell behandlingsplan. Vi utformar behandlingsplanen tillsammans med dig och din familj samt socialsekreteraren vid Ungdomsenheten. Behandlingsplanen utarbetas under de två första månaderna från inskrivningsdagen vid Steget. För att se till att planen följs och fungerar för dig och din familj följer vi upp den tillsammans med er och socialsekreteraren vid de tider som anges i planen.	Garantin har uppfyllts.
<b>Eftervård</b> När du skrivs ut från Steget erbjuder vi dig och din familj fortsatt kontakt med kontaktpersonen under tre månader.	Garantin har uppfyllts.

## Dagbehandlingen Måsen

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Provvecka</b> När du beviljats att genomgå Måsens behandlingsprogram (bistånd enligt Socialtjänstlagen) och varit på studiebesök vid Måsen med din socialsekreterare erbjuds du att delta i behandlingsprogrammet under en provvecka.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Kontaktperson</b> När du skrivs in i behandlingsprogrammet får du en kontaktperson.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Individuell planering</b> För att du ska bli delaktig i behandlingen utformar vi en individuell behandlingsplan. Behandlingsplanen utformas tillsammans med dig, socialsekreteraren och kontaktpersonen vid Måsen. Behandlingsplanen utarbetas inom en månad från inskrivningsdagen i programmet. För att se till att behandlingsplanen följs och fungerar för dig följer kontaktpersonen upp den tillsammans med dig och socialsekreteraren vid de tider som anges i planen.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Anhöriginformation</b> Under behandlingstiden erbjuder Måsen dina närstående att delta i informationsträffar om beroende och medberoende.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Eftervård</b> När du fullföljt behandlingsprogrammet erbjuder Måsen minst 6 månaders eftervård.</p>	Garantin har uppfyllts.

## Boendeenheten Hästskon

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Boende och kost</b> När du beviljats boende på Hästskons boendeenhet får du hyra ett möblerat rum med pentry och dusch. Du får även tillgång till enhetens gemensamhetsutrymmen. Frukost, middag och bostad ingår i din månadsavgift.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Kontaktpersoner</b> När du flyttat in på Hästskons boendeenhet får du två kontaktpersoner</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Handlingsplan</b> Kontaktpersonerna utformar tillsammans med dig en handlingsplan med utgångspunkt från din boendesituation.</p>	Garantin har uppfyllts.

# Äldreomsorg

## Hemtjänst

### När du söker hemtjänst

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Vi är tillgängliga</b> När du ansöker om hemtjänst får du en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Legitimation</b> Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig kan legitimera sig.</p>	Garantin har uppfyllts.

### Hemtjänst

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Valfrihet</b> När du beviljats hemtjänst som gäller serviceinsatserna städning, tvätt och/eller inköp, kan du välja mellan olika utförare. Du kan välja om serviceinsatsen ska utföras av kommunen eller av ett enskilt företag som kommunen godkänt. Är du inte nöjd efter ditt val har du möjlighet att byta utförare.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Snabba insatser</b> När du beviljats hjälp (mat och/eller personlig omvårdnad) kommer den att ges inom två dygn eller tidigare om så behövs.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Kontaktperson</b> Du får en egen kontaktperson inom hemtjänsten senast 14 dagar efter det att hjälpinsatsen påbörjats. Är du inte nöjd, så har du rätt att byta kontaktperson.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Individuell planering</b> För att ta reda på hur och när insatsen ska utföras för att tillgodose dina behov och önskemål, så gör vi en individuell planering tillsammans med dig.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Håller tider</b> Vi lovar hålla de överenskomna tiderna och meddela dig om vi blir mer än en halvtimme försenade. Om hjälpen av något skäl måste utebli helt, lovar vi meddela dig detta senast klockan 9.00 samma dag.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Meddelar vem som kommer</b> Om någon annan än ordinarie personal kommer till dig,</p>	Garantin har uppfyllts.

lovar vi meddela detta till dig i förväg.	
<b>Bär legitimation/namnskylt</b> All personal som kommer till dig bär synlig legitimation eller namnskylt/tjänsteintyg.	Garantin är delvis uppfylld. Alla fastanställda har legitimation och vikarier ska ha namnskylt. Ibland kan legitimation/namnskylt ha glömts vid klädbyte till exempel.
<b>Ringer på dörren, hanterar nycklar på säkert sätt</b> Vi ringer eller knackar alltid på dörren när vi kommer. Vi har säkra rutiner för hantering av nycklar.	Garantin har uppfyllts.
<b>God tillgänglighet</b> Du kan nå oss på telefon både dagtid och kvällstid.	Garantin har uppfyllts.
<b>Trygghetslarmet besvaras snabbt</b> När du larmar oss, besvaras larmet inom 3 minuter och åtgärdas inom 30 minuter.	Garantin är delvis uppfylld. Alla larm besvaras inom tre minuter, vilket också kan följas upp genom statistiken från företaget som handhar tjänsten. Larmen åtgärdas i allmänhet inom 30 minuter, men på natten kan det i några fall ta mer än 30 minuter om personalen finns inom en annan del av kommunen. Inga klagomål om inte besvarade eller åtgärdade larm har kommit in, inte heller några tillbud.

## Äldreboende

### När du söker äldreboende

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<b>Vi är tillgängliga</b> När du ansöker om äldreboende får du en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.	Garantin har uppfyllts.
<b>Legitimation</b> Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig kan legitimera sig.	Garantin har uppfyllts.
<b>Valfrihet</b> När du beviljats äldreboende får du välja mellan de äldreboenden som finns i kommunen så att boendet passar dina önskemål och behov. Innan du gör ditt val kan du, och dina anhöriga om du så vill, besöka alla äldreboenden i kommunen och få både muntlig och skriftlig information.	Garantin har uppfyllts.

Äldreboende

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Kontaktperson</b> Du får en egen kontaktperson i äldreboendet senast 14 dagar efter inflyttning. Är du inte nöjd, så har du rätt att byta kontaktperson.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Inflytande/delaktighet</b> Vården och omsorgen planeras regelbundet tillsammans med dig och, om du så vill, dina anhöriga.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Mat</b> Vi serverar tre mål lagad mat dagligen samt mellanmål och nattmål om du så önskar. Maten är näringsriktig och varierad.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Aktiviteter</b> Vi erbjuder alla boende att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Larm</b> Om du ringer på larmet, besvaras larmet inom tre minuter. Personalen kommer till dig så snart som möjligt, och omedelbart om det är akut.</p>	Garantin har uppfyllts.

# Handikappomsorg

## Boende och daglig verksamhet

### När du söker boende eller daglig verksamhet

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Vi är tillgängliga</b> När du ansöker om boende eller daglig verksamhet får du en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Information</b> Du får årligen och vid behov information om vilka boenden som finns i kommunen, och vilka nya bostäder som planeras</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Legitimation</b> Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig kan legitimera sig.</p>	Garantin har uppfyllts.

### Bostad med särskild service

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Stödpersonal</b> Du får en stödpersonal i boendet redan innan du flyttat in.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Planering</b> Vi gör en plan tillsammans med dig inom en månad efter din inflyttning. Planen följs upp minst en gång om året.</p>	Garantin har uppfyllts.

### Daglig verksamhet

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Intervju och arbetsplan</b> När du har varit på TYDA (Tyresö Dagliga Verksamhet) i tre månader genomför vi en personlig intervju med dig. Under intervjun får du tala om hur du vill att din verksamhet på TYDA ska se ut. Utifrån intervjun gör vi en plan för dig. Planen följs upp tillsammans med dig minst en gång per år.</p>	Garantin har uppfyllts.

## Korttidshem för funktionshindrade barn

### När familjen söker korttidshem

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Vi är tillgängliga</b> Vid ansökan om korttidshem får familjen en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.</p>	Garantin har uppfyllts.

### Korttidshem

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Kontaktperson</b> Familjen får en kontaktperson på korttidshemmet innan invänjningen börjar.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Invänjning och plan</b> Familjen, kontaktpersonen och enhetschefen på korttidshemmet gör en plan för invänjning för barnet. När invänjningen är klar upprättas en första plan för genomförande tillsammans med familjen. Planen innehåller tider för barnets vistelse på korttidshemmet. Sedan upprättas ny plan minst två gånger per år.</p>	Garantin har uppfyllts.
<p><b>Utvärderingssamtal</b> Familjen erbjuds utvärderingssamtal minst en gång per år tillsammans med kontaktpersonen och enhetschefen på korttidshemmet.</p>	Garantin har uppfyllts.

## Boende och boendestöd för psykiskt funktionshindrade

### När du söker boende eller boendestöd

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p><b>Vi är tillgängliga</b> När du ansöker om boende eller boendestöd får du en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.</p>	Garantin har uppfyllts.



Stödenheten

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<b>Två klientombud</b> Du får två klientombud som egna kontaktpersoner när du beviljats boendestöd.	Garantin har uppfyllts.
<b>Planering</b> Inom tre månader gör vi en plan för tillsammans med dig. Planen följs upp minst en gång per år.	Garantin har uppfyllts.
<b>Arbete, sysselsättning, studier</b> Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning eller studier.	Garantin har uppfyllts.

**Rehabcenter och Bryggan**RehabCenter

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<b>Planering</b> När du börjar på RehabCenter utformas en individuell plan. Planen upprättas i samverkan mellan dig, ditt rehabombud och andra personer som du väljer. Planen följs upp minst två gånger per år.	Garantin har uppfyllts.

Bryggan

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<b>Planering</b> När du börjar på Bryggan görs en individuell plan Planen upprättas i samverkan mellan dig, din arbetsledare på Bryggan och den person som föreslagit arbetsträningen/sysselsättningen Planen följs upp minst en gång per år.	Garantin har uppfyllts.