



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.687-2012  
Giltig 2013

## Enheten för personligt stöd

*Enheten utför Personlig assistans, avlösarservice, ledsagarservice och kontaktpersonsuppdrag.*

*Vår målsättning är att erbjuda en god omvårdnad utifrån behov, önskemål och beslut om insats.*

*En genomförandeplan skrivs tillsammans med brukaren.*

*På detta sätt är brukaren delaktig och är med och bestämmer hur vardagen ska se ut och vilken hjälp som behövs.*

*Personer med funktionsnedsättning ska ges goda levnadsvillkor och en stärkt förmåga till att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt.*

*Enheten ger stöd och service enligt SoL, LSS och Assistansersättning enligt Socialförsäkringsbalken kapitel 51.*

### **ÅTAGANDEN**

- Vi ska ha ett gott bemötande.

Kontakt och möten hålls regelbundet med dig och/eller anhöriga och/eller din företrädare där vi diskuterar insatsens utförande och bemötandefrågor.

- Så långt som möjligt erbjuder vi assistans efter dina behov och önskemål.

En genomförandeplan skrivs tillsammans med dig och /eller med god man eller annan företrädare efter dina behov, önskemål och efter det beslut som ligger till grund för din insats. Utifrån detta bestäms arbetssätt och rutiner. På detta sätt är du delaktig och är med och bestämmer hur vardagen ska se ut och vilken hjälp som behövs. Du har ett stort inflytande vid rekrytering av våra medarbetare och väljer själv så långt det är möjligt.



## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen upprepas.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Du är välkommen att lämna synpunkter eller klagomål då de sammantaget ger oss en unik möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras, följs upp och används till att utveckla verksamheten.

Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål med e-post, per brev eller med hjälp av formuläret i foldern "Dina tankar om vår service". Vi tar även emot dina synpunkter per telefon. Samtliga klagomål rapporteras till personalgruppen och ansvarig chef. Du kan vända dig till:

Veronica Dahllöf Svensson, enhetschef, tfn 08-508 21 041  
[veronica.dahllof@stockholm.se](mailto:veronica.dahllof@stockholm.se)

Lena Ask-Zackrisson, biträdandeenhetschef, tfn 08-508 21 042  
[lana.ask-zackrisson@stockholm.se](mailto:lana.ask-zackrisson@stockholm.se)

Om Du anser att Du inte får gehör för Dina synpunkter kan Du vända Dig till förvaltningens verksamhetsområdeschef, Eva Frykler, på telefon 08-508 21 309 eller via e-post [eva.frykler@extern.stockholm.se](mailto:eva.frykler@extern.stockholm.se)

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att ringa eller besöka oss. Du kan även ta del av informationen på vår webbplats:  
[www.stockholm.se/alvsjo](http://www.stockholm.se/alvsjo)

Älvsjö 2013-01-18

Veronica Dahllöf Svensson  
Enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd  
Adress: Box 48, 125 21 Älvsjö  
Telefon: 08-508 21 000  
Telefax: 08-508 21 099

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÄLVSJÖ STADSDELSNÄMND 2013-02-07