



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 funktionsnedsatta

Vi utreder inkomna ansökningar och fattar beslut om insatser för personer som är under 65 år och har funktionsnedsättning. Vi vill att våra brukare skall kunna leva ett självständigt och värdigt liv. Vår målsättning är att våra brukare ska uppleva respektfullt och förtroendeingivande bemötande.

ÅTAGANDE

- Vi erbjuder information om olika insatser enligt LSS och SoL.
- Vi tar hänsyn till individuella behov när vi informerar och när vi meddelar våra beslut.
- Du ska uppleva att du får god service och blir välbemött i kontakt med enheten
- Vi erbjuder stöd för personer som utsätts för våld i nära relationer.
- Våra utredningar och beslut ska vara tydliga och lätta att förstå
- Du och dina företrädare ska vara delaktighet i planeringen av beviljade insatser.
- Närstående och anhöriga till personer med funktionsnedsättning erbjuds information och stöd.



RÄTTELSE

Om vi inte lyckas med att uppfylla våra åtaganden snarast rättar vi till det som har blivit fel och ser över våra rutiner för att förebygga att liknande misstag upprepas

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du är alltid välkommen att lämna positiva synpunkter, förbättringsförslag eller klagomål. Dina klagomål dokumenteras, utredas, åtgärdas samt besvaras snarast. Dina synpunkter använder vi för att förbättra enhetens arbete.

Du har möjlighet att framföra dina synpunkter och klagomål genom att skicka brev eller e-post, genom att fylla i formuläret i foldern "Dina tankar om vår service" eller framföra dina synpunkter eller klagomål via telefon, e-post, brev till enhetschefen:

Clara Schmidt, enhetschef, tfn 508 21 205
clara.schmidt@stockholm.se

Om du upplever 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@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om verksamheten är du välkommen att kontakta oss eller ta del av informationen på vår webbplats www.stockholm.se

Älvsjö 2013-01-18

Clara Schmidt
enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd
Adress: Box 48, 125 21 ÄLVSJÖ
Telefon: 08-508-21 000
Telefax: 08-508-21-099
E-post: clara.schmidt@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÄLVSJÖ STADSDELSNÄMND 2013-02-07