



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

Sid 1 (2)  
Dnr 496-2012-1.1  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Beställarenheten äldre

### Ingress

*Enhetens biståndshandläggare utreder och beslutar om insatser för personer över 65 år enligt socialtjänstlagen SoL och lagen om särskilt stöd för funktionshindrade LSS. Verksamheten är inriktad på att ge äldre människor med behov av vård och omsorg möjlighet att leva och bo självständigt. De äldre skall ha inflytande över utformningen av de beviljade insatserna.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att med ett gott bemötande erbjuda delaktighet och tillvarata den enskildes resurser för att uppnå en rättsäker myndighetsutövning av god kvalitet.

Enheten har en telefonmottagning där biståndshandläggare är tillgängliga varje dag och stadens gemensamma kontaktcenter Äldredirekt svarar på samtal angående stadsdelsförvaltningens biståndshandläggning och stadens utbud av äldreomsorg.

All ansökningar utreds skyndsamt.

Medarbetarna har ett professionellt bemötande mot äldre och närstående. Behovsbedömningen görs utifrån den enskildes individuella behov, önskemål och resurser. Under biståndsbedömningen sker en dialog med den enskilde, anhöriga och samarbetspartners.

De skriftliga utredningarna och besluten som skickas hem till den enskilde ska vara tydliga så att han/hon vet vilka insatser som är beviljade eller avslagna. För att säkerställa enhetligheten i bedömningar av ansökning föredras ansökningar om vård- och omsorgsboende samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar. Biståndshandläggarna kan hjälpa den enskilde vid överklagan av beslut.

### RÄTTELSE

Vid fel åtar sig beställarenheten äldre att skyndsamt rätta till det som blivit felaktigt samt att se över våra rutiner för att säkerställa att liknande fel inte upprepas.



## SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

För att vi ska förbättra och utveckla vår service är det viktigt att vi får information om det som inte fungerar bra. Därför är vi tacksamma om du vill framföra klagomål och synpunkter samt förslag till hur du anser att det borde vara. Du kan lämna dina synpunkter skriftligt eller muntligt till din biståndshandläggare, eller om du hellre vill till bitr. enhetschef Ann-Catrine Hjerth tel. 08-508 23 505 e-post [ann-catrine.hjerth@stockholm.se](mailto:ann-catrine.hjerth@stockholm.se) eller enhetschef Kerstin Malmport tel. 08-508 22 517 e-post [kerstin.malmport@stockholm.se](mailto:kerstin.malmport@stockholm.se)

Vi har en rutin för hanteringen av synpunkter. Inkomna synpunkter åtgärdas, återkopplas, dokumenteras och följs upp. Både muntliga och skriftliga synpunkter sammanställs på en särskild blankett och redovisas i samband med årsredovisningen. Alla synpunkter och klagomål lämnas till enhetschefen och tas upp vid våra arbetsplatsträffar, så att vi gemensamt kan se över vårt arbetssätt och våra rutiner och ändra det som inte är bra.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschef Ingrid Widebäck tel. 08-508 23 301 e-post [ingrid.wideback@stockholm.se](mailto:ingrid.wideback@stockholm.se)

## VILL DU VETA MER?

Du är välkommen att kontakta oss för mer information.

Hägersten 2012-12-21

Kerstin Malmport  
enhetschef

Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd  
Adress: Telefonvägen 30,  
Box 490  
129 04 Hägersten  
Telefon: 50822000  
Telefax: 50822099  
E-post: [hagersten-liljeholmen@stockholm.se](mailto:hagersten-liljeholmen@stockholm.se)

Beställarenheten äldre

Adress: Telefonvägen 30

Telefon: 50822500

Telefax: 50822059

E-post: [kerstin.malmport@stockholm.se](mailto:kerstin.malmport@stockholm.se)