



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

Sid 1 (3)
Dnr 2013-651-1.1.
Giltig fr.o.m. 2014-01-01
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Stöd och serviceenheten

Ingress

Uppdraget

Stöd och serviceenheten ansvarar för stöd och omsorg till personer 0-65 år med funktionsnedsättning. Insatserna sker med stöd av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och/eller socialtjänstlagen (SoL).

Personer med funktionsnedsättning ska erbjudas den hjälp och det stöd de behöver för att uppnå goda levnadsvillkor enligt LSS eller skälig levnadsnivå enligt SoL. Vi värnar om rättsäkerhet, tillgänglighet, trygghet och kontinuitet i beslut och utförande.

Alla ska bemötas med respekt i kontakten med oss. Biståndsbeslut ska vara tydligt formulerade. De beslut som fattas ska vara förenliga med slutsatserna i utredningen och vara formulerade så att de är lätta att förstå för dem som det gäller. Stödet skall anpassas efter individuella behov och ge brukarna möjlighet att vara delaktiga i samhället.

ÅTAGANDE

- Samverkan och enskilt stöd ska bidra till trygghet och kontinuitet i vardagen för den enskilde.

Trygghetsaspekter och samverkan diskuteras med den enskilde brukaren i samband med utredning av inkommen ansökan om bistånd samt vid uppföljningsmöten av pågående insatser. Personal i boenden och andra utförarverksamheter tar regelbundet upp trygghetsaspekter och samverkan och delaktighet med den enskilde och/eller deras närstående regelbundet.

- Information om stadens valfrihet ges korrekt och objektivt

Vid första möte med den enskilde informerar biståndsbedömaren om den valfrihetsmodell staden antagit och de möjligheter att välja utförare som finns för funktionshindrade samt var den enskilde kan vända sig för mer vägledning (Jämför service, Stadens hemsida). Den enskildes önskemål



beaktas alltid vid val av utförare. I beställning till utförare ska syfte och mål med insatsen klart framgå och vara mycket tydlig. Brukarens önskemål framgår i genomförandeplanen som utföraren upprättar och sedan överlämnar till biståndsbedömaren.

- Stöd och Serviceenheten beaktar olikheter och mångfald vid rekrytering av personal.

Vid rekrytering tas förutom kompetens, hänsyn till etniskt ursprung, kön och ålder i profilen för att skapa en arbetsgrupp med olika erfarenheter och bakgrund. Kunskap kring mångfaldsfrågor i arbetet är viktiga för att kunna förstå kulturella skillnader för de medborgare som har behov av stöd. Utbildning och erfarenhet inom området värderas högt.

- Gott bemötande, delaktighet för den enskilde och respekt för den enskilde präglar våra verksamheter

Personal hjälper den enskilde att belysa utvecklingsområden och verka för samverkan med rätt aktörer. Biståndsbedömaren följer upp genomförandeplan och gör årliga uppföljningar i boendena och kallar till gemensamma möten om behov föreligger. Brukarråd finns på boendena vars förslag och önskemål tas tillvara för att gagna den enskilde på bästa sätt.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta enhetens chef Gisela Palm, tfn 508 10 360 eller biträdande enhetschef utförande enheter Kristina Sturmhövel tfn 508 10391. Du kan också ringa via vår växel 508 10 000 eller kontaktcenter funktionsnedsättning tfn 508 11508.

Vid behov sammankallas till ett möte där de som berörs av dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att dessa ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet. Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner. Du kan få hjälp att lämna in förbättringsförslag, synpunkter och klagomål av din handläggare eller av personalen i receptionen.



VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att vi genom denna information kunnat ge en bild av vår verksamhet. På vår hemsida kan du få mer detaljerad information om exempelvis våra normer och riktlinjer, www.stockholm.se/ostermalm

Enhetschef, Gisela Palm

Stöd och serviceenheten, Östermalms stadsdelsförvaltning

Postadress: Box 24156, 104 51 Stockholm

Besöksadress: Karlavägen 112

Telefon: 08-508 10 360 Fax: 08-508 10 305

E-post: gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se

Denna garanti godkändes vid sammanträde i Östermalms stadsdelsnämnd
2013-12-17