



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

Sid 1 (2)
Dnr 1272-2013-1.1.
Giltig fr.o.m. 2014-02-07
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Södertjänst

Ingress

På Södertjänst är din trygghet och ditt självbestämmande viktigast.

Vi värnar om ditt privatliv och integritet.

Hos oss får du ett gott bemötande av engagerad och kunnig personal som sätter kundernas önskemål och behov i fokus.

ÅTAGANDE

- Enhetens kunder är delaktiga i utformningen av sina insatser.

Dina beviljade insatser planerar du tillsammans med din kontaktman. Detta skrivs in i din genomförandeplan och utifrån planen utför personalen dina insatser. Du kan alltid meddela enheten vid tillfälliga ändringar eller önskemål vilka vi inom ramen av ditt biståndsbeslut försöker tillgodose.

- Enhetens kunder upplever trygghet med enhetens insatser.

Du möts av ett gott bemötande av alla anställda på Södertjänst. Kontaktmannen är den som i möjligaste mån kommer hem till dig och utför dina beviljade hjälpinsatser. Personalen visar alltid sin legitimation när de kommer hem till dig för att du ska känna dig trygg med att de kommer från Södertjänst.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att du skall veta att när vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp det på arbetsplatsträffarna och går igenom dem tillsammans med medarbetarna som ser till att de snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning och politiker får en regelbunden information om vilka synpunkter och klagomål som inkommit. Vi utlovar rättelse och förbättring om vi inte levt upp till våra åtaganden.



SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Alla verksamheter inom Södermalms stadsdelsförvaltning arbetar för att hålla en god kvalitet. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas med det är du som använder våra tjänster. Dina synpunkter är därför mycket viktiga för oss.

Vi följer stadens policy för hantering av idéer, beröm och klagomål. Det innebär bland annat att:

- vi tar alla synpunkter på allvar
- vi tar hand om synpunkterna snabbt
- vi löser problem i första hand med den enskilde

Om du har synpunkter på enheten eller tycker att vi inte har klarat våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss.

Kontakta gärna enhetschef Sussie Andersson telefon 08-508 12 015

Om du inte är nöjd med återkoppling eller åtgärder kontakta då avdelningschef Claes Lagergren på telefon 508 12 080, Äldre Direkt på telefon 80 65 65 eller via webben "Tyck till om stadens service". <http://www.stockholm.se/-Tyck-till-om-stadens-service/>

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som viktigt, vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer är du hjärtligt välkommen att ringa till mig.

Stockholm 2013-11-28

Sussie Andersson
Enhetschef

Stockholm 2013-12-23

Sussie Andersson
enhetschef

Södermalms stadsdelsnämnd
Adress: Box 7240, 102 66
Stockholm

Telefon: 08-508 12 000

Telefax: 08-508 12 066

E-post: soder@stockholm.se

Södertjänst

Adress: Box 7240, 102 66 Stockholm

Telefon: 08-508 12 015

Telefax: 08-508 12 254

E-post:
sussi.andersson@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2014-02-06