



KVALITETSGARANTI

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

Heminstruktörerna

Ingress

Heminstruktörerna i innerstaden ger insatser i form av stöd, träning och insatser kring hjälpmedel för personer över 20 år med syn- och/eller hörselnedsättning.

ÅTAGANDE

- Heminstruktörernas insatser bidrar till att brukarna känner trygghet

Heminstruktörerna arbetar individuellt utifrån behovet. Insatserna syftar till ökad trygghet i hemmet och närmiljön och med de hjälpmedel som individen har.

Information till personal skapar förutsättningar för rätt bemötande och stöd.

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 ska veta att när vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dessa och arbetar tillsammans med att åtgärda dessa. 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

All verksamhet inom Södermalms stadsdelsförvaltning och Stockholms stad arbetar för att hålla en god kvalitet. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckats med det är du som använder våra tjänster. Dina synpunkter är därför mycket viktiga för oss.

Vi följer stadens policy för hantering av ideér, 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.

Ring till enhetschefen på telefonnummer 08-508 12 371 och framför dina synpunkter eller lämna skriftliga synpunkter till förvaltningen. Du kan också framföra dina synpunkter via Stockholms stads hemsida under <http://www.stockholm.se/-Tyck-till->

VILL DU VETA MER?

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

Stockholm 2013-12-16

Karin Bülow
Enhetschef

Södermalms stadsdelsnämnd
Adress: Box 4270, 102 66
Stockholm
Telefon: 08-508 12 000
Telefax: 08-508 12 066
E-post: soder@stockholm.se

Heminstruktörerna
Adress: Lignagatan 6, 117 34
Stockholm
Telefon: 08-508 12 371
Telefax: 08-508 12 369
E-post: karin.bulow@stockholm.se

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