



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

Sid 1 (3)  
Dnr 1272-2013-1.1.  
Giltig fr.o.m. 2014-02-07  
Giltig t.o.m. 2014-12-31

## Beställarenhet för äldre

### Ingress

Beställarenhetens verksamhetsidé är att svara för myndighetsutövning utifrån gällande lagstiftning. Enhetens uppdrag är att genomföra utredningar, fatta beslut, beställa insatser samt följa upp besluten. Enheten har också uppdrag att informera om äldreomsorgen och att genomföra utredningar om behov av färdtjänst. Enheten ska följa de av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen utfärdade riktlinjer och tillämpningsanvisningar inom verksamhetsområdet. Stadsdelsnämndens verksamhetsplan med angivna mål är styrande för enhetens arbete.

### ÅTAGANDE

För att säkra din trygghet i kontakten med beställarenheten får du som ansöker om insatser första gången, muntlig och skriftlig information om hur handläggningen går till. Du som får avslag på ansökan får skriftlig information om möjligheten att överklaga beslutet. Information lämnas i samband med hembesök och/eller vårdplaneringsmöte. Information om att välja utförare lämnas på samma sätt till dig som ansöker första gången eller inte är nöjd med nuvarande utförare. Den skriftliga informationen finns i broschyren, Äldreomsorg för dig som bor i Stockholms stad.

Du som ansöker om färdtjänst får information om hur handläggningen går till och vart du kan vända dig för att framföra synpunkter.

### RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande, rättar vi till det som felat och ser över våra rutiner. När vi får in synpunkter eller klagomål åtgärdas fel och brister omgående. Alla synpunkter och klagomål dokumenteras. Vår ledning och stadsdelsnämnden får regelbundet information om vilka synpunkter och klagomål som har inkommit.

### 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 bl a att:

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

Om du har synpunkter på enheten eller inte tycker att vi 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 508 13 156 och framför dina synpunkter eller lämna skriftliga synpunkter till förvaltningen via brev, e-post eller <http://www.stockholm.se/-Tyck-till-om-stadens-service/>. Det går också att ringa Äldre Direkt på telefon 80 65 65 eller avdelningschef Claes Lagergren på telefon 508 12 080.

#### **VILL DU VETA MER?**

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

Stockholm

Anja Schulstad

Enhetschef

Stockholm 2014-01-13

Anja Schulstad

Titel

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

Beställarenhet för äldre  
Adress: Box 4270 102 66  
Stockholm  
Telefon: 08-508 13 156  
Telefax: 08-508 12 596  
E-post:  
[anja.schulstad@stockholm.se](mailto:anja.schulstad@stockholm.se)



Sid 3 (3)  
Dnr 1272-2013-1.1.  
Giltig fr.o.m. 2014-02-07  
Giltig t.o.m. 2014-12-31

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