

Kvalitetsgaranti - Assistansenheten

Assistansenheten utför personlig assistans, ledsagar- och avlösarservice samt hemtjänst i assistansliknande form - alltid utifrån dina behov.

Enhetens verksamhetsidé är att du eller din företrädare bäst vet hur du vill ha ditt stöd och din service.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att våra chefer ska vara lätta att nå för dig och dina anhöriga.

Arbetsledningen finns tillgänglig på telefon kontorstid måndag-fredag. Övrig tid kan du eller dina anhöriga ringa till stadens trygghetsjour. Arbetsledningen har även som rutin att så skyndsamt som möjligt återkoppla på inkommande samtal eller e-post.

Vi åtar oss att våra medarbetare är väl förtrogna med stadsdelsförvaltningens värdegrund och ger ett gott bemötande.

Enhetens och stadsdelsförvaltningens värdegrund vilar på inställningen om alla människors lika värde. Detta innebär också att alla som kommer i kontakt med enheten har rätt till ett bra bemötande. Det gäller både brukare, anhöriga eller andra. För att hålla detta levande är det en återkommande punkt vid enhetens möten med personalen.

Vi åtar oss att våra insatser är av god kvalitet och tar tillvara dina resurser genom delaktighet.

Assistansenheten samverkar med dig i planering och utförande av din insats. Gemensamt gör vi en genomförandeplan som baserar sig på hur du vill ha din insats utförd.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden tar vi genast itu med detta. Vi behöver höra din åsikt och vi träffar gärna dig och din personal för att gemensamt komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Om du har synpunkter vill vi gärna att du hör av dig. Se kontaktuppgifter nedan.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschef Ingrid Widebäck tfn 08-508 23 301 eller e-post: ingrid.wideback@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterat ovan ser vi som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utvecklas i vårt arbete.

Hägersten 2014-02-13

Hans Saarela
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 490, 129 04 Hägersten
Telefon: 08-508 22 000
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Assistansenheten
Adress: Riksdalervägen 4, 129 32 Hägersten
Telefon: 08-508 23 358

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2014-03-13