

Kvalitetsgaranti - Beställarenhet omsorg om personer med funktionsnedsättning

På beställarenheten arbetar handläggare som utreder och fattar beslut enligt lagar som skall hjälpa människor med funktionsnedsättningar. Socialtjänstlagen (SOL) är en av dessa och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) en annan. Enhetens uppdrag är att efter ansökan göra en utredning, fatta beslut, beställa insats och därefter följa upp beslutet. De insatser som beviljats skall man själv få vara med och bestämma om hur de skall utföras. Insatserna kommer att omprövas vid behov eller när beslutet upphör.

ÅTAGANDE

- Vi lovar att underlätta för dig att göra aktiva val av utförare inom ramen för stadens valfrihet.

Vi ger information om jämför service, även på andra språk när så önskas. Vi arbetar också aktivt tillsammans med tolkförmedlingen för att du skall få möjlighet att göra ett eget val om vem du vill skall utföra dina beviljade insatser.

- Vi lovar att skriva beslut som du förstår.

Vi skriver våra beslut på lättläst svenska om du så önskar.

- Vi lovar att vid uppföljning av ditt beslut utgå från genomförandeplanen

Detta för att försäkra oss om att insatserna blir utförd på det sätt du önskat.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef, Veronica Östlin telefon: 08-50801667, eller via mejl:

veronica.ostlin@stockholm.se Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida:

<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomål/>, eller genom att använda

förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag".

Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltningen tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till IVO eller Justitieombudsmannen.

RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

För oss som arbetar på enheten är det viktigt att du är nöjd med oss. Vi rättar till fel som vi får reda på så snart vi kan och vi tittar på vad vi kan göra för att bli bättre.

VILL DU VETA MER?

Det vi har lovat här i garantierna tycker vi är viktigt och vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att kontakta enhetschef Veronica Östlin 08-508 01 667

Kista 2014-01-24

Veronica Östlin
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd
Adress: Borgarfjordsgatan14, Box7049, 16407Kista
Telefon: 08-508 01 000
Telefax: 08-508 01 099
E-post: rinkeby-kista@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 20 mars 2014.