

Kvalitetsgaranti - Assistans och personligt stöd

Enheten erbjuder personlig assistans, ledsagning, hemtjänst i assistansliknande form och avlösning till personer mellan 24-65 år, vid LASS beslut även 65 år och uppåt, som fått ett beviljat beslut av kommunens biståndshandläggare eller försäkringskassan. Vi har även boendestöd för personer med neuropsykiatriska funktionshinder.

Vårt mål är att göra det möjligt för dig att bo kvar hemma och leva ett så självständigt liv som möjligt utifrån dina förutsättningar. Utifrån biståndsbeslutet utformar vi individuellt dina insatser tillsammans med dig för att bygga upp känslan av trygghet och delaktighet.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge dig ett korrekt bemötande och en god service.

Du skall ges möjlighet i att vara delaktiga i utformningen av insatsen. Du skall bemötas med respekt. Detta sker genom att vi lyssnar till den dina önskemål. Vi ser dina behov. Vi garanterar att skapa möjligheter för dig att vara delaktig, öva inflytande och leva så självständigt som möjligt. Du deltar i upprättandet och godkänner genomförandeplan samt uppföljning av denna var 6:e månad.

- Vi åtar oss att informera dig på ett individuellt sätt.

Vid introduktion får du informationsmaterial som även går igenom muntligt. Kvalitetsgarantierna och rutin för klagomålshantering ges vid introduktion. Vid behov anlitas tolk. Vid semestertider får du ett separat schema över vikarier då ordinarie personal är ledig.

- Vi åtar oss att vara tillgängliga för dig och dina anhöriga.

Ledningen finns tillgängliga på telefon och e-post under kontorstid måndag-fredag. På helger och röda dagar mellan 7-12. Övrig tid kan du ringa till stadens trygghetsjour, som återkopplar till enheten första vardagen. Svarsmeddelande finns på verksamhetens mobiltelefoner. Utanför kontoret på Helsingörsgatan 35 B finns en postlåda som töms varje dag.

- Vi åtar oss att skapa möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet för dig.

Tillsammans med dig och/eller din företrädare upprättas en genomförandeplan enligt dina önskemål om insatsens utformning utifrån gällande beslut. Hjälpen ska utformas så att du kan vara delaktig och självständig. Vi gör hembesök hos dig och har telefonkontakt regelbundet.

- Vi åtar oss att skapa trygghet för dig.

Enhetens arbete styrs utifrån lagar och förordningar och inarbetade rutiner. Vi samarbetar med vårdenheter, arbetsterapeut, sjukgymnast och hjälpmedelscenter så att du ska känna trygghet i din vardag.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Marina Silfvast tfn. 08-508 01 414, marina.silfvast@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-klagomal/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag". Blanketter finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret

RÄTTELSE

För oss som arbetar på enheten för assistans och personligt stöd är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får vetskap om och ser snarast över våra rutiner för att ständigt förbättra vår verksamhet.

Inkomna synpunkter och klagomål kommer in till enhetschef som tar kontakt med dig för förtydligande. Ärendet utreds, åtgärder fastställs och dokumenteras. Du får återkoppling om åtgärder och uppföljningstillfällen.

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertiärvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljningen sker löpande i verksamhetsområdets tertiärrapportering till nämnden.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mera om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista Du är även

välkommen att kontakta enhetschef Marina Silfvast på telefon 08-508 01 414.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2014-03-20

Marina Silfvast
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 20 mars 2014.