



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1.13-2014
Giltig 2014

Enheten för personligt stöd

Enheten för Personligt stöd utför; Personlig assistans, avlösarservice, ledsagarservice och kontaktpersonsuppdrag.

Vår målsättning är att erbjuda en god omvårdnad utifrån behov, önskemål och beslut om insats. Brukaren är med och bestämmer hur vardagen ska se ut och vilken hjälp som behövs.

ÅTAGANDEN

Vi ger god service och har ett gott bemötande

Kontakt och brukarmöten hålls regelbundet med dig och/eller anhöriga och/eller din företrädare där vi diskuterar insatsens utförande och bemötandefrågor.

Vi erbjuder assistans efter dina önskemål och behov så långt som det är möjligt.

En genomförandeplan skrivs tillsammans med dig och/eller med god man eller annan företrädare utifrån dina behov, önskemål och efter det beslut som ligger till grund för din insats. Utifrån detta bestäms arbetssätt och rutiner. På detta sätt är du delaktig och är med och bestämmer hur vardagen ska se ut och vilken hjälp som behövs.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen upprepas.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Du är välkommen att lämna positiva synpunkter eller klagomål då det sammantaget ger oss en unik möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras, följs upp och används till att utveckla verksamheten.



Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål med e-post, per brev eller med hjälp av formuläret "dina tankar om vår service". Vi tar även emot dina synpunkter per telefon. Samtliga klagomål rapporteras till personalgruppen och ansvarig chef.

Du kan vända dig till:

Enhetschef, Veronica Dahllöf Svensson tfn. 08-508 21 041

veronica.dahllof@stockholm.se

Bitr.enhetschef, Lena Ask-Zackrisson 08-508 21 042

lena.ask-zackrisson@stockholm.se

Om du upplever att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till förvaltningens verksamhetsområdeschef :

Eva Frykler på telefon 08-508 21 309 eller via e-post eva.frykler@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att ringa eller besöka oss. Du kan även ta del av informationen på vår webbplats:

www.stockholm.se/alvsjo

Älvsjö 2014-02-06

Veronica Dahllöf Svensson
Enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd
Älvsjö Stationsgata 21,
Box 48, 125 21 Älvsjö
Telefon: 508 21 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÄLVSJÖ STADSDELSNÄMND
2014-03-27