

Kvalitetsgaranti 2015 - Stöd och serviceenheten

Uppdraget

Stöd och serviceenheten ansvarar för stöd och omsorg till personer med funktionsnedsättning. Insatserna sker med stöd av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och/eller socialtjänstlagen (SoL).

Personer med funktionsnedsättning erbjuds den hjälp och det stöd de behöver för att uppnå goda levnadsvillkor enligt LSS eller skälig levnadsnivå enligt SoL. Vi värnar om rättsäkerhet och tillgänglighet och att den enskilde bemöts med respekt i kontakten med oss.

Biståndsbeslut ska vara tydligt formulerade och de beslut som fattas är förenliga med slutsatserna i utredningen och är formulerade så att de är lätta att förstå för den som det gäller. Den enskilde skall tillförsäkras kontinuitet och säkerhet i det stöd de erhåller. Stödet skall anpassas efter individuella behov och ge den enskilde möjligheten att vara delaktig i samhället.

ÅTAGANDE

Förebyggande arbete

Både personal som utreder och beslutar om insatser och personal som utför stöd och omsorg arbetar medvetet för att verka för att upprätthålla och stödja utveckling hos den enskilde men också verka för att förebygga ohälsa. Det sker i nära samverkan med personal inom habilitering, BUP, psykiatri, primärvård, hälso- och sjukvården och med stöd av individuell plan enligt LSS § 10 eller samordnad Individuell plan (SIP).

Anhöriga och gode män ses som resurs i det förebyggande arbetet.

Genom kompetenshöjande insatser hos personal såsom utbildning, handledning och metodmöten, brukarenkätens resultat samt vid uppföljning utvecklar vi verksamheten för att skapa trygghet och delaktighet för den enskilde.

I genomförandeplan som upprättas av utförande enhet, är den enskildes mål och delmål tydliga och lätta att följa upp för att kunna följa den enskildes utveckling mot mer självständighet och självbestämmande men även för att förebygga psykisk och fysisk ohälsa.

Dokumentation om den enskilde, är tydlig, objektiv och rättsäker.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta enhetens chef, Gisela Palm, tfn 508 10 360 eller enhetens biträdande chefer Eva Björklind tfn 508 651 eller Kristina Sturmhöwel tfn 508 10 391. Du kan även ringa via vår växel på tfn 508 10 000 eller stadens kontaktcenter tfn 508 11 508.

Vid behov sammankallas till möte där de som berörs av dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att dessa ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet. Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner. Du kan få hjälp att lämna in förbättringsförslag, synpunkter och klagomål.

VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att vi genom denna information kunnat ge en bild av vår verksamhet. På stadens hemsida, www.stockholm.se, socialtjänst och funktionsnedsättning, kan du läsa mer om vårt område och de riktlinjer som gäller inom staden.

Enhetschef, Gisela Palm

Socialtjänsten - Stöd och Serviceenheten, Östermalms
stadsdelsförvaltning

Postadress: Box 24156, 104 51 Stockholm

Besöksadress: Karlavägen 112

Telefon: 508 10 360, vxl 508 10 000

Epost: gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se

Stockholm 2015-02-26

Denna garanti godkändes av nämnden 2015-03-12