

Kvalitetsgaranti - Stödverksamhet

Vår verksamhet bygger på att du som mottar våra tjänster ska känna trygghet med det vi utför och att du så långt som möjligt väljer de aktiviteter som du vill delta i och på så sätt upplever välbefinnande. Ett annat uppdrag är att vi ska öka säkerheten för äldre boende i Skärholmens stadsdelförvaltning genom exempelvis fästa löshängande sladdar, halksäkra mattor, kontrollera och sätta upp brandvarnare. I syn och hörselkonsulentens arbete ingår att lära ut och hjälpa dig så långt det är möjligt klara av din livssituation samt att hänvisa till rätt instans vid behov.

I Anhörigkonsulentens arbete ingår att erbjuda stöd, råd och vägledning genom bland annat information, råd och tips om vart du kan vända dig ör att få veta mer, hembesök, stödsamtal, anhörigcirklar och att ordna föredrag och temaföreläsningar.

Enheten är en öppen verksamhet som vänder sig till dig över 65 år och som är bosatt i stadsdelen. För att få tillgång till fixartjänst ska man vara över 75 år och bo i stadsdelen. Syn och hörselkonsulentens verksamhet riktar sig till personer med syn- och/eller hörselnedsättning.

ÅTAGANDE

Ett varierat utbud av aktiviteter

Enheten har ett års hjul som revideras varje termin, efter synpunkter av de gäster som deltagit i aktiviteterna. Enheten har ett råd, tillsammans med de frivilliga organisationer som har verksamhet på enheten. Enheten fångar upp synpunkter från en förslagslåda samt en gästbok. Enheten samarbetar med en rad olika externa och interna aktörer för att kunna erbjuda ett varierat utbud av kulturella aktiviteter. Enheten har ett brukarråd med övriga aktörer som använder sig av lokalerna och har verksamhet i enhetens lokaler. Där diskuteras och planeras verksamheten i samråd för att nyttja enhetens lokaler väl och erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter. Enheten arbetar med olika mätmetoder för att fånga upp vad just du har för önskemål och vad du tycker om vistelsen, besöket eller stödet som du fått av enheten

Enhetens medarbetare utgår från äldreomsorgens nationella värdegrund.

Enheten arbetar med anhörigstöd, fixartjänst, öppen verksamhet samt syn- och hörselverksamhet och omvärldsbevakar dessa frågor genom att vara med i olika nätverk som finns för respektive område. Enheten planerar att medverka på de nationella konvent som finns för att omvärldsbevaka nyheter och arbetsätt som enheten kan ta till sig. Enheten har tio reflektionstillfällen per år, där man tar upp etiska dilemman och reflekterar över sin verksamhet med bemötande i fokus. Enheten samverkar med en rad olika aktörer. Exempelvis

vårdcentraler, medborgarkontoret, SPF, PRO, lokala pensionärsrådet, stadens anhörigkonsulenter, äldreförvaltningen och biståndsenheten med mera i syfte att sprida kunskaper om vad verksamhet kan bistå dig med i form av stöd och aktiviteter.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Anser du att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare, antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Yvonne Esgård, telefon 08-508 24 531 eller avdelningschef Andreas Thorstensson 08-508 24 552. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta Yvonne Esgård telefon 508 24 531

e-post: yvonne.esgard@stockholm.se

Yvonne Esgård
Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress: Frösätrabacken 7c
127 26 Skärholmen
Telefon: 08-50824531
Telefax: 08-50824668

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2105-01-01

Kvalitetsgaranti - Sätra vård- och omsorgsboende röd samt kognitiv svikt och frontallob

Sätra vård- och omsorgsboende är ett boende för dig med demenssjukdom, frontallobsdemens eller kognitiv svikt. Boendet består av 104 lägenheter uppdelade på 12 mindre enheter. Samtliga lägenheter har eget trinettkök och stort handikappsanpassat badrum med tvättmaskin och torktumlare. På varje enhet finns det ett gemensamt kök, ett stort vardagsrum och en inglasad balkong.

Enheten erbjuder vård- och omsorg dygnet runt i enlighet med Socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen.

Enheten erbjuder stöd och vård av sjuksköterska enligt Hälso- och sjukvårdslagen, HSL.

På Sätra vård- och omsorgsboende kan du leva i trygghet med möjlighet till fysisk, psykisk och social stimulans.

På Sätra vård- och omsorgsboende får du fortsätta vara den du är och "Även om du inte minns vad du gjort, ska du ha en känsla av en bra dag".

ÅTAGANDE

Brukaren och deras anhöriga/ närstående är trygga.

För att skapa trygghet för dig och dina anhöriga/ närstående upprättas en individuell genomförandeplan. Enheten genomför ett flertal egna undersökningar för att säkerställa nöjdheten hos dig och/eller dina anhöriga/ närstående. Enhetens administrativa Silviasyster har som uppdrag att kontakta din anhörig/ närstående för att fånga upp eventuella frågor och funderingar kring boendet. En mapp med information om enheten delas ut till din anhöriga/ närstående vid inflytt för att informera om vad boendet kan erbjuda och vad man som anhörig behöver veta/ känna till vid inflytt. Enheten erbjuder ankomstsamtal till din anhöriga/ närstående en tid efter inflytt. Enheten kommer att erbjuda dig som anhörig/ närstående att delta i enheten s anhöriggrupp för att öka förståelsen för demenssjukdom och skapa samhörighet med andra anhöriga/ närstående i samma situation.

Enhetens arbete utgår från äldreomsorgens nationella värdegrund.

Ankomstsamtal och genomförandeplan genomförs för att skapa en omsorg som bygger på din delaktighet, självbestämmande och önskemål. Enheten arbetar efter den palliativa vårdfilosofin som bygger på äldreomsorgens nationella värdegrund. Enheten erbjuder anhörigstödsgrupper.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen Annelie Birath, på telefon 08-508 24 875 eller avdelningschef Andreas Thorstensson 08-508 24 552. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta enhetschef Annelie Birath på telefon 08-508 24 875
eller e-post annelie.birath@stockholm.se

Frösätrabacken 7c

Skärholmen

Annelie Birath
Enhetschef

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-01-01

Kvalitetsgaranti - Ekholmen, Bredängs och Tempelriddarens LSS bostäder

Välkommen till denna LSS bostad i Skärholmen! Här är din vardag det viktigaste av allt, att den blir en dag värd att möta och uppleva. Här fungerar din vardag på dina villkor och gemenskap och mångfald ger kraft och energi. Ibland uppfattar du kanske att inte medarbetarna som ska vara här för din skull hjälper dig med allt du vill, men då är det för att alla tror på dig och din förmåga, att medarbetarna sett att du klarar väldigt mycket på egen hand, något som ger en härlig känsla när något är färdigt!

ÅTAGANDE

Du är trygg.

Vi har bra rutiner så att vi vet att vi gör rätt för dig, att du känner dig sedd, utvecklas och får vara dig själv i en gemenskap med andra.

Vi har en särskild Skärholmskänsla i stadsdelen, den kommer du säkert också att känna av.

Vi som personal är trygga och vill att det ska märkas i vår relation till dig.

Vi har chefer som ställer krav på oss och förväntningar att uppfylla och att vi är en del av Stockholm, en stad i världsklass.

Vi lovar att göra vårt allra bästa för att du ska få ett boende som gör att du upplever att du är en del i allas vårt Stockholm i Världsklass. Ett boende som är ett hem och en trygg hamn att vara i.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Du kan vända dig direkt till ansvarig enhetschef eller till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Alla klagomål dokumenteras och tas upp på arbetsplatsträffar med medarbetarna, där går vi igenom dem och ser till att de snarast åtgärdas. Regelbunden information ges till ledningen och stadsdelsnämndens politiker om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig

enhetschef. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef Dagmar Stenman på telefon 08-508 24 352 eller e-post: dagmar.stenman@stockholm.se

Bredäng

Ålgrytevägen 89

127 32 Skärholmen

Tel. 08-508 24 350

Ekholmen

Ekholmsvägen 341

127 44 Skärholmen

Tel. 08-508 24 946

Tempelriddaren 63

Vita Liljans väg 63

127 34 Skärholmen

Tel. 08-508 24 940

Tempelriddaren 65

Vita Liljan väg 65

127 34 Skärholmen

Tel. 08-508 24 942

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

Beslutsdatum 2015-01-01

Kvalitetsgaranti - Socialpsykiatri utförare

Socialpsykiatriska utförarenheten i Skärholmen erbjuder boendestöd i ordinärt boende, boendestöd i särskilt boende samt verksamhet av olika slag i en öppen träfflokal. Verksamheten vänder sig till vuxna mellan 20 - 65 år med psykiatriska diagnoser som ger eller förväntas ge en funktionsnedsättning som varar mer än ett år. Enheten följer Socialstyrelsens SOSFS 2011:9 (M och S), bestämmelserna i 3 kap. 3 § Socialtjänstlagen (SoL) och 6 § lagen om stöd och service till funktionsnedsatta (LSS), de så kallade kvalitetsparagraferna. Kvalitetsbegreppet i SoL omfattar socialtjänstens alla nivåer: strukturriktade, allmänt riktade och individriktade insatser. De individer verksamheten vänder sig till, har alla en återhämtningspotential, varför du med rätt stöd och hjälpmedel samt egen delaktighet har stora möjligheter att klara en självständig, trygg och meningsfull tillvaro i samhället.

Verksamheten åtar sig, att tillsammans med dig, genomföra följande kvalitetsåtaganden.

ÅTAGANDE

Verksamheten är fri från diskriminering

Verksamheten arbetar med Skärholmens värdegrund som utgångspunkt.

Du är delaktig i biståndets planering

Verksamheten utgår från ditt bistånd. Vad du har för mål och delmål samt vilka resultat du vill uppnå. Du och din kontaktman planerar hur ni skall arbeta för att nå dessa mål och resultatet.

Du är självständig utifrån sin förmåga

Verksamheten planerar dina stödinsatser tillsammans med dig med utgångspunkt i att du kan och vill leva ett så självständigt liv som möjligt utifrån just dina förutsättningar.

Den enskilde är trygg genom de stödinsatser som genomförs

Vi erbjuder kontinuitet, kompetens och kvalitativt bemötande så att du kan känna dig trygg med våra insatser.

RÄTTELSE

För att leva upp till våra åtaganden behöver vi dina synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden så vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig direkt till din kontaktman eller till enhetschefen.

Du kan också kontakta din handläggare. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning. Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra arbetsplatsträffar. Vi rapporterar regelbunden inkomna synpunkter till ledningen och stadsdelsnämndens politiker.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

För att upprätthålla och förbättra verksamhetens kvalitet vill vi ha dina synpunkter. Såväl ris som ros.

Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef på telefon 08-508 24 639. Det finns blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp. Blanketten kan hämtas på intranätet eller fås av kontaktsmannen alternativt enhetschefen.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef Siv Molin på telefon 08-508 24 639 eller e-post: siv.molin@stockholm.se

Adress: Vårholmsbackarna 108
127 44 Skärholmen
Telefon: 08-508 24 639

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-01-01

Kvalitetsgaranti - Sätra vård- och omsorgsboende blå

Sätra vård- och omsorgsboende är ett boende för dig med demenssjukdom, frontallobsdemens eller kognitiv svikt. Boendet består av 104 lägenheter uppdelade på 12 mindre enheter. Samtliga lägenheter har eget trinettkök och stort handikappsanpassat badrum med tvättmaskin och torktumlare. På varje enhet finns det ett gemensamt kök, ett stort vardagsrum och en inglasad balkong.

Enheten erbjuder vård- och omsorg dygnet runt i enlighet med Socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen.

Enheten erbjuder stöd och vård av sjuksköterska enligt Hälso- och sjukvårdslagen, HSL.

På Sätra vård- och omsorgsboende kan du leva i trygghet med möjlighet till fysisk, psykisk och social stimulans.

På Sätra vård- och omsorgsboende får du fortsätta vara den du är och "Även om du inte minns vad du gjort, ska du ha en känsla av en bra dag".

ÅTAGANDE

Brukaren och deras anhöriga/ närstående är trygga.

För att skapa trygghet för dig och dina anhöriga/ närstående upprättas en individuell genomförandeplan. Enheten genomför ett flertal egna undersökningar för att säkerställa nöjdheten hos dig och/eller dina anhöriga/ närstående. Enhetens administrativa Silviasyster har som uppdrag att kontakta din anhörig/ närstående för att fånga upp eventuella frågor, funderingar kring boendet. En mapp med information om enheten delas ut till din anhöriga/ närstående vid inflyttningen för att informera om vad boendet kan erbjuda och vad man som anhörig behöver veta/ känna till. Enheten erbjuder ankomstsamtal till din anhöriga/ närstående en tid efter inflytt. Enheten kommer att erbjuda dig som anhörig/ närstående att delta i enhetens anhöriggrupp för att öka förståelsen för demenssjukdom och skapa samhörighet med andra anhöriga/ närstående i samma situation.

Enhetsens arbete utgår från äldreomsorgens nationella värdegrund.

Ankomstsamtal och genomförandeplan genomförs för att skapa en omsorg som bygger på din delaktighet, självbestämmande och önskemål. Enheten arbetar efter den palliativa vårdfilosofin som bygger på äldreomsorgens nationella värdegrund. Enheten erbjuder anhörigstödsgrupper.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen Ann Nugiseks, på telefon 08-508 24 674 eller avdelningschef Andreas Thorstensson 08-508 24 552. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta enhetschef Ann Nugiseks på telefon 08-508 24 674.
eller e-post ann.nugiseks@stockholm.se

Ann Nugiseks
Enhetschef

Sätra vård- och omsorgsboende blå
Adress: Frösätrabacken 7c
Telefon: 08-50824674
E-post: ann.nugiseks@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-01-01



Kvalitetsgaranti - Sätra dagverksamhet

Sätra dagverksamhet är en verksamhet som riktar sig till dig med demenssjukdom som kommer från ordinärt boende. Målet är att du som gäst ska bibehålla dina funktioner och en få en bra upplevelse av dagen genom ett strukturerat innehåll. För att nå målet arbetar vi med sociala, kreativa och kulturella aktiviteter genom att stimulera sinnen. Genom att delta i verksamheten ges du möjlighet till social gemenskap och en stimulerande vardag. På Sätra dagverksamhet får du fortsätta vara den du är och "Även om du inte minns vad du gjort, ska du ha en känsla av en bra dag".

ÅTAGANDE

Brukaren och deras anhöriga/ närstående är trygga.

För att skapa trygghet för dig och dina anhöriga/ närstående upprättas en individuell genomförandeplan.

Enheten ger dig som anhörig/ närstående möjligheten att delta i enhetens anhörigrupp för att öka förståelsen för demenssjukdom och skapa samhörighet med andra anhöriga/ närstående i samma situation.

Enhetens arbete utgår från äldreomsorgens nationella värdegrund.

Ankomstsamtal och genomförandeplan genomförs för att skapa en omsorg som bygger på din delaktighet, självbestämmande och önskemål. Enheten arbetar efter den palliativa vårdfilosofin som bygger på äldreomsorgens nationella värdegrund.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen Annelie Birath, på telefon 08-508 24 875 eller avdelningschef Andreas

Thorstensson 08-508 24 552. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta enhetschef Annelie Birath på telefon 08-508 24 875 eller e-post

annelie.birath@stockholm.se

Annelie Birath
Enhetschef

Denenna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-01-01



Kvalitetsgaranti - Sätra vård- och omsorgsboende grön samt profilboendet för personer med Huntingtons sjukdom

Sätra vård- och omsorgsboende är ett boende för dig med demenssjukdomar, kognitiv svikt, frontallobsdemens eller Huntingtonssjukdom. Boendet består av 104 lägenheter uppdelade på 12 mindre enheter. Samtliga lägenheter har eget trinettkök och stort handikappsanpassat badrum med tvättmaskin och torktumlare. På varje enhet finns det ett gemensamt kök, ett stort vardagsrum och en inglasad balkong.

Enheten erbjuder vård- och omsorg dygnet runt i enlighet med Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen.

På Sätra vård- och omsorgsboende kan du leva i trygghet med möjlighet till fysisk, psykisk och social stimulans.

På Sätra vård- och omsorgsboende får du fortsätta vara den du är och "Även om du inte minns vad du gjort, ska du ha en känsla av en bra dag".

ÅTAGANDE

Brukaren och deras anhöriga/ närstående är trygga.

För att skapa trygghet för dig och anhöriga/ närstående upprättas individuella genomförandeplaner. Enheten genomför ett flertal egna undersökningar för att säkerställa nöjdheten hos dig eller anhöriga/ närstående. Enhetens administrativa Silviasyster har som uppdrag att kontakta alla nyinflyttades anhöriga/ närstående för att fånga upp eventuella frågor, funderingar kring boendet. En mapp med information om enheten delas ut till dig eller till anhöriga/ närstående vid inflytt för att informera om vad boendet kan erbjuda dig och vad ni som anhörig behöver veta/ känna till vid inflytt. Enheten erbjuder ankomstsamtal till anhöriga/ närstående en tid efter inflytt. Enheten erbjuder dig som anhöriga/ närstående att delta i enhetens anhöriggrupp för att öka förståelsen för demenssjukdom och skapa samhörighet med andra anhöriga/ närstående i samma situation.

Enhetens arbete utgår från äldreomsorgens nationella värdegrund.

Ankomstsamtal och genomförandeplan genomförs för att skapa en omsorg som bygger på din delaktighet, självbestämmande och önskemål. Enheten arbetar efter den palliativa vårdfilosofin som bygger på äldreomsorgens nationella värdegrund. Enheten erbjuder anhörigstödsgrupper. Årliga utbildningar för vikarier gällande den palliativa vårdfilosofin.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschef. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen Yvonne Esgård, på telefon 08-508 24 531 eller avdelningschef Andreas Thorstensson 08-508 24 552. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta Enhetschef Yvonne Esgård 08-508 24 531

e-post yvonne.esgard@stockholm.se

Yvonne Esgård

Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd

Adress: Frösätrabacken 7c

Telefon: 08-50824531

Telefax: 08-50824668

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-01-01

Kvalitetsgaranti - Vårbacka och Svanholmens LSS bostäder

Svanholmen och Vårbacka LSS bostäder erbjuder boende enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS 1993:387 9 § 9). Vi vänder oss till dig med förvärvad hjärnskada som beviljats insats enligt LSS. Vi utgår ifrån dina önskemål och behov och anpassar stödet tillsammans med dig.

ÅTAGANDE

Den boende är delaktig

Du får vara med och bestämma hur du vill ha din hjälp. Du bestämmer tillsammans med företrädare och din stödperson vad som skall stå i din genomförandeplan.

De boende är trygga i sin hemmiljö

Vi vill att du är trygg i ditt boende och med den hjälp du får. Du har tillgång till personal dygnet runt. Enheten har tydliga rutiner för att det skall bli tryggt och bra för dig som boende.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vid synpunkter och/eller klagomål;
Kontakta enhetschefen.
Svanholmen och Vårbacka LSS-bostäder
Reija Rakez/Enhetschef
08-508 24605
reija.rakez@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Svanholmen och Vårbacka LSS-bostäder
Reija Rakez/Enhetschef
08-508 24 605
reija.rakez@stockholm.se

Adress:
Vårbacka LSS bostad
Vårholmsbackarna 104
Skärholmen

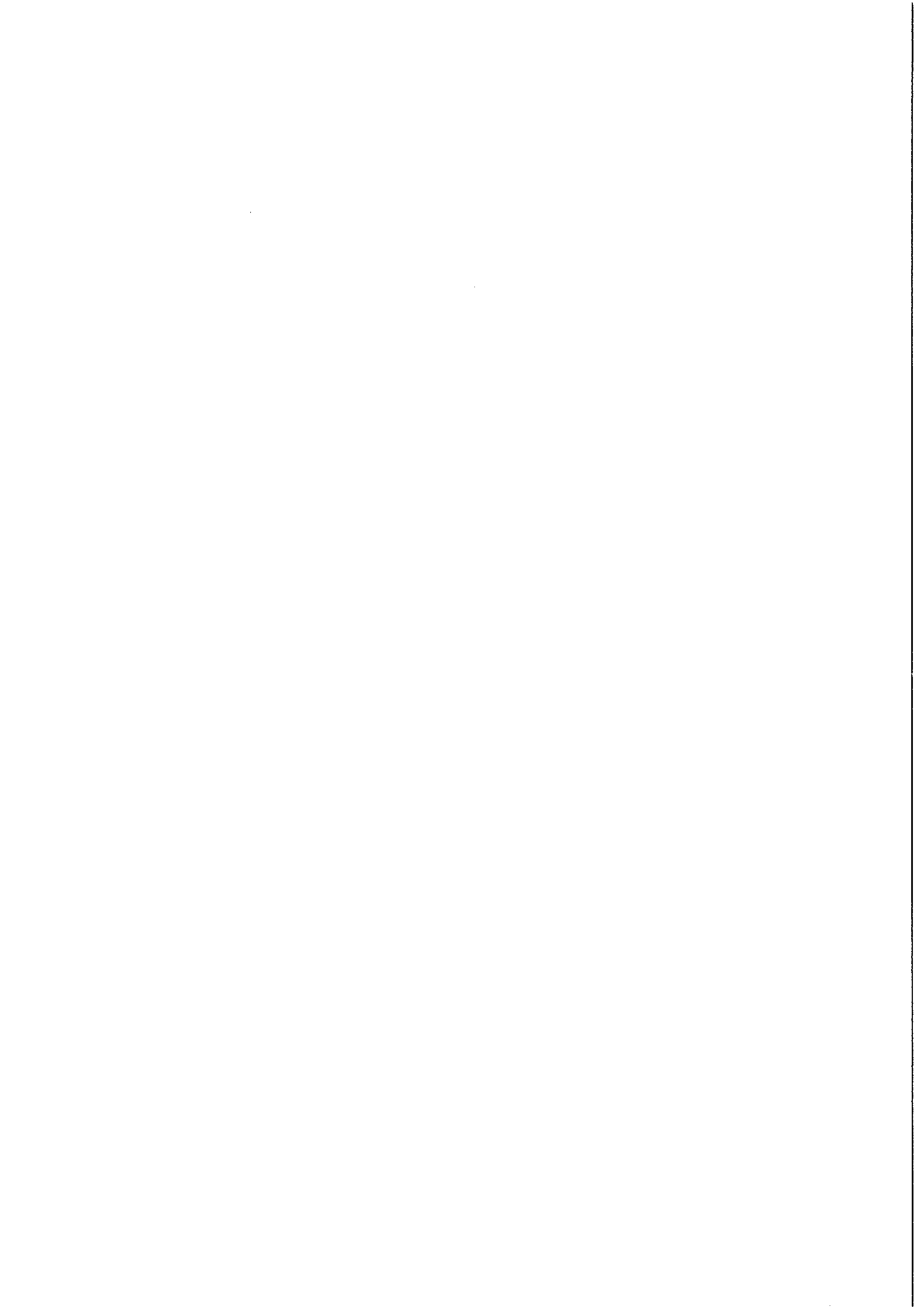
Svanholmens LSS bostad
Svanholmsvägen 10
Skärholmen

**VÅRBACKA OCH SVANHOLMENS
LSS BOSTÄDER**
Skärholmens stadsdelsnämnd

Vårholmsbackarna 104
Svanholmsvägen 10
Skärholmen
08-50824605

Reija.rakez@stockholm.se
stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-01-01





Kvalitetsgaranti - Medborgarkontoret

Du är viktig för oss och vi vill att du ska bli bemött på ett bra sätt.

Vi förstår att du vill uträtta dina ärenden så snabbt som möjligt och få rätt information.

ÅTAGANDE

Du ska bli bra bemött på Medborgarkontoret
Om du har svårt med svenska språket lyssnar vi noga
tills du förklarat vad du vill.

Samhällsvägledarna visar dig hur du ska göra
och var du hittar svar på din fråga.

När vi vet att din fråga behöver besvaras av någon annan berättar vi
vem du ska kontakta.

RÄTTELSE

Om du inte är nöjd med hur du blivit bemött ber vi dig att tala om det
för en medarbetare eller skriva ner det och lämna in.

Då ringer eller skriver chefen till dig för att få veta mera och hur vi kan
förbättra arbetet.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill gärna veta vad du tycker.

Det hjälper oss att förbättra vårt arbete.

Om du har lämnat synpunkter eller förslag tar vi kontakt med dig.

VILL DU VETA MER?

Ta kontakt med mig!

Jag lyssnar gärna på vad du har att säga
och berättar mer om hur vi jobbar.

Skärholmen 2015-02-23

Ragnhild Stamsäter
enhetschef

Telefon: 08-508 24 054

E-post: ragnhild.stamsater@stockholm.se

Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 503, 127 26 Skärholmen
Telefon: 08-508 24 000
Telefax: 08-508 24 099
E-post: skarholmen@stockholm.se

Medborgarkontoret
Adress: Bodholmsplan 2
Telefon: 08-508 24 050
Telefax: 08- 508 24 099
E-post: medborgarkontoret.skarholmen@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Mottagningsenheten

Mottagningsenheten är indelad i tre grupper. Mottagningsgruppen, Relationsvåldsteamet och Socialtjänstens administration. Mottagningsenheten tar emot alla ansökningar och anmälningar som rör barn och vuxna som inkommer till Skärholmens stadsdelsförvaltning. Inom mottagningsenheten finns också hyresrådgivning samt projektet unga vuxna. Enheten arbetar också med ökad samverkan både externt och internt. Enheten arbetar aktivt med att den enskilde individen som är i behov av stöd från socialtjänsten ska få snabb bedömning och kontakt med andra enheter inom socialtjänsten.

Mottagningsenhetens målgrupp är barn och unga 0-18 år med behov av skydd och stöd, vuxna som ansöker om ekonomiskt bistånd, vuxna som skadar eller riskerar sin hälsa eller sociala situation genom användning av droger, personer och familjer med hyresskuld, vuxna som utsätter eller är utsatta för våld i nära relation och unga vuxna 19-29 år med kriminell livsstil, beroende samt saknar sysselsättning. Socialtjänstens administration skall ge service in i verksamheten.

ÅTAGANDE

Medborgarna får ett gott bemötande av alla anställda i enheten

Mottagningsenheten är ofta i kontakt med medborgarna i Skärholmen som kontaktar enheten för rådgivning eller vid oro eller vid ansökningar. Det är både barn och vuxna som är i kontakt med enheten och det krävs alltid ett gott bemötande. Många barn och vuxna som kontaktar enheten är ofta i behov av hjälp och stöd. Det krävs ett professionellt bemötande med empati och förståelse från medarbetare och chef. Enheten har redan och kommer fortsätta med att ta upp bemötandefrågor på planeringsdagar samt på APT för att alltid ha dialog om hur viktigt det är med ett gott bemötande till klient samt kollega.

Vuxna som utsätter eller utsätts för våld av närstående lever ett liv utan våld.

Relationsvåldsteamet har en specialistkompetens i att ge stöd och behandling relationsvåld gällande både våldsutsatta samt våldsutövare. Målet är att våldet skall upphöra. Ärenden som rör våld i nära relation riskbedöms med stöd av bedömningsdokumentet FREDA. Den enskilde erbjuds rådgivning, stöd/behandling samt skyddat boende vid behov.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Om du anser att vi inte uppfyller våra åtagande kan du vända dig till din handläggare antingen direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till enhetschef Fredrik Skoglund. Telefon 08-508 24 434. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschef Lena Thorson, telefon 08- 508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2015-02-26

Fredrik Skoglund
Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress: Bodholmsplan 2, plan 6
Telefon: 08- 508 24 434
Telefax: 08- 508 24 099
E-post: fredrik.axel.skoglund@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-26

Kvalitetsgaranti - Enheten för ekonomiskt bistånd

Enheten för ekonomiskt bistånds huvudsakliga uppgift är att bidra till att hitta lösningar och vägar till självförsörjning för de som ansöker om ekonomiskt bistånd. I utredningsarbetet inom ekonomiskt bistånd ingår både en ekonomisk utredning och en utredning av hela livssituationen. Enheten arbetar för att korta vägen till egen försörjning och att invånarnas behov av ekonomiskt bistånd minskar. Enheten arbetar aktivt för att minska långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd.

Enheten består av 31 medarbetare fördelat på en enhetschef, två biträdande enhetschefer, 19 socialsekreterare och nio bidragshandläggare. Enhetens socialsekreterare är indelade i två grupper. Grupp 1 består av elva socialsekreterare där man utreder alla nybesök och deras kretsar består av hushåll som står nära arbetsmarknaden. Grupp 2 består av åtta socialsekreterare inklusive en FUT-handläggare (Felaktiga utbetalningar). I grupp 2 finns de hushåll som är långtidsberoende och som behöver extra stöd för att bli självförsörjande.

ÅTAGANDE

Klienterna upplever ett gott bemötande

Fortsätta prata om hur enheten ska vara serviceinriktade och ge klienterna ett gott bemötande. Spela de olika bemötandespelen för att reflektera kring dessa frågor. Fortsätta med att hålla MI-andan och arbeta med MI. Diskutera värdegrunden. I stadens bemötandeenkät förväntas enheten ligga över stadens snitt i de olika frågorna. 2014 hade enheten 6,1 i generellt betyg i stadens bemötandeenkät och låg över stadens genomsnitt som var 6,0. Medarbetarna ger stöd till alla klienter som önskar hjälp med att överklaga ett avslagsbeslut genom att boka besök med klienten.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen

och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Therese Grahn, telefon 08-508 24 816.

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen Lena Thorson, på telefon 08-508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2015-02-25

Therése Grahn
Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress: Bodholmsplan 2, plan 5
Telefon: 08-508 24 816
Telefax: 08-508 24 899
E-post: therese.grahn@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-26

Kvalitetsgaranti - Barn- och ungdomsenheten

Barn- och ungdomsenhetens huvudsakliga uppgift är att utreda barns och ungdomars behov av skydd och stöd samt vid behov tillsätta insatser och följa upp dem.

Enheten består av 39 medarbetare, fördelat på en enhetschef, tre biträdande enhetschefer, en metodutvecklare och 34 handläggare. Enheten är uppdelad i tre grupper, Ungdomsgruppen (12-19 år), Barngruppen (0-11 år) och Familjevård & kontaktverksamhet.

ÅTAGANDE

Barn och unga känner sig väl bemötta i kontakten med handläggarna.

Barn och ungdomar som träffar socialtjänsten kan leva under svåra förhållanden som de behöver berätta om för att en förändring ska kunna ske. För att de ska kunna beskriva sin situation behöver de få förtroende för sina handläggare och förtroende skapas bland annat genom ett gott bemötande. Socialsekreterare har samtal med alla barn som är aktuella för utredning eller uppföljning av familjehemsplacering. Handläggarna använder sig av samtalstekniker som syftar till att skapa god kontakt. Samtalet ska ske på ett sådant sätt att barnen förstår varför de har kontakt med socialtjänsten och de ska känna sig väl bemötta av sina handläggare.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina synpunkter till enhetschef Lena Svensson, telefon 08/508 24 432.

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschef Lena Thorson på telefon 08/508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Stockholm 2015-02-26

Lena Svensson
Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd
Barn- och ungdomsenheten
Adress: Bodholmsplan 2, plan 4
Telefon: 08/508 24 432
Telefax: 08/508 24 199
E-post: lena.a.svensson@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-26

Kvalitetsgaranti - Vuxenenhet

Vuxenenheten vänder sig till Dig som behöver hjälp med Ditt missbruk. Du kan få hjälp med behandling, boende och stöd till följd av detta.

Vi utreder Din situation utifrån Dina önskemål och behov. Din delaktighet är en förutsättning för att du ska få rätt insatser. Vi kontaktar bara de instanser som Du ger oss tillåtelse till.

Om ditt missbruk är av så allvarlig art så att du utsätter Ditt liv för fara och inte vill ha frivilliga insatser kan vi även utreda behov av tvångsvård som beslutas av förvaltningsrätten. Vi försöker i alla lägen motivera Dig att ta emot hjälp frivilligt.

Vi utvärderar och omprövar våra beslut regelbundet i nära samarbete med Dig.

ÅTAGANDE

Brukarna känner sig väl bemötta i kontakten med handläggarna.

Vi utgår alltid från Dina önsknings och behov i samtal med Dig. Vi försöker klargöra och beskriva vad vi kan erbjuda utifrån detta. Om du är missnöjd med något i kontakten med oss så lyssnar vi på det. Om du vill byta handläggare försöker vi tillmötesgå dina önskemål när det är nödvändigt. Vi går genom och underrättar Dig om utredningar och beslut som du får ta del av och ha synpunkter på. Om vi fattar beslut som Du inte är nöjd med hjälper vi Dig hur Du kan överklaga beslutet.

RÄTTELSE

Om Du är missnöjd med bemötande eller handläggning av Ditt ärende vänder Du Dig i första hand till Din socialsekreterare. Vi omprövar våra beslut regelbundet i samverkan med Dig. Om Du inte är nöjd med det kan Du vända Dig till enhetschefen.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Du kan vända dig till enhetschef Karin Rosenqvist telefon 508 246 38 fram till 1.6. Därefter kan du vända dig till enhetschef Sirpa Tamminen

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du inte får gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med Lena Thorson telefon 50824 801

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2015-02-27

Karin Rosenqvist till och med 2015-06-01
Sirpa Tamminen från och med 2015-06-01

enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd

Adress: Storholmsgatan 3

Telefon: 08-508 246 38

Telefax: 08-710 19 48

E-post: karin.rosenqvist@stockholm.se

E-post: sirpa.tamminen@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-26

Kvalitetsgaranti - Socialpsykiatri beställare

Socialpsykiatrins beställarenhet vänder sig till Dig som på grund av en psykiatrisk diagnos har svårigheter att klara Din vardag. Vi utreder genom att gå genom med Dig hur du fungerar på livets olika områden och vad Du behöver hjälp med för typ av insatser av social karaktär. Vi formulerar mål och delmål tillsammans med Dig. Vi samarbetar med psykiatrin om Du godkänner det för att få bästa möjliga hjälp.

ÅTAGANDE

Brukarna känner sig väl bemötta i kontakten med handläggarna.

Vi bemöter dig med respekt för din integritet och vilja till att ta emot insatser. Vi tar bara kontakt med de enheter du ger oss tillåtelse till. När någon vill byta handläggare tar vi det på allvar och byter när det är nödvändigt.

RÄTTELSE

Vi följer regelbundet upp hur det går för dig och om du är nöjd med din insats. Du får skatta hur nöjd du är var sjätte månad. Om du har synpunkter på vårt arbete eller våra insatser är du välkommen att ta upp det.

Du kan i första hand vända dig till din handläggare eller till enhetschefen

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Du kan vända dig till enhetschef Karin Rosenqvist telefon 508 246 38 fram till 1.6. Därefter kan du vända dig till enhetschef Sirpa Tamminen

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du inte får gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med Lena Thorson telefon 50824 801

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2015-02-26

Karin Rosenqvist till och med 2015-06-01
Sirpa Tamminen från och med 2015-06-01

enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd

Adress: Storholmsgatan 3

Telefon: 08-508 246 38

Telefax: 08-710 19 48

E-post: karin.rosenqvist@stockholm.se

E-post: sirpa.tamminen@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-26

Kvalitetsgaranti - Beställarenheten LSS/SOL

Beställarenheten omsorg om äldre och stöd till personer med funktionsnedsättning vänder sig till målgrupperna äldre personer över 65 år samt barn, unga och vuxna upp till 65 år med fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar. Omsorgen om äldre består av 1183 brukare och stöd till personer med funktionsnedsättning består av 640 brukare. Personerna inom målgrupperna kan ansöka om insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Beställarenheten handlägger även färdtjänst, riksfärdtjänst och kommunalt bostadstillägg (KBT). För att ansöka om en insats ska personen vara folkbokförd inom Skärholmens stadsdelsområde.

På beställarenheten arbetar totalt 22 biståndsbedömare, en enhetschef och två biträdande enhetschefer. Samtliga biståndsbedömare samt chefer har en socionomutbildning.

ÅTAGANDE

Äldre och personer med funktionsnedsättning får ett gott bemötande av beställarenhetens medarbetare

Beställarenheten ska vara serviceinriktade och ge brukarna ett gott bemötande. Brukarna får information från enheten om vilka vi är, hur man kommer i kontakt med oss. Personalen utbildas i att bemöta med människor i olika situationer och svårigheter.

Beställarenheten gör en brukarundersökning varje år. 2015 förväntar sig beställarenheten att 80 % av brukarna ska ha fått ett gott bemötande från enhetens medarbetare.

Beställarenheten hjälper de brukare som önskar stöd att överklaga ett avslagsbeslut.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda eventuella fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till det vi lovar så vill vi att du berättar det för oss.

Du kan vända dig till din biståndsbedömare via Äldre direkt. Du kan också vända dig till enhetschefen eller någon av de två biträdande enhetscheferna.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Ercan Sahin

telefon 08-508 24 554.

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter finns på beställarenheten, fråga gärna efter den.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du kontakta avdelningschef Lena Thorson, telefon 08-508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2015-02-26

Ercan Sahin
Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress: Bodholmsplan 2, plan 7
Telefon: 08-508 245 54
Telefax: 08-508 240 04
E-post: ercan.sahin@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-26



Kvalitetsgaranti - Resursenheten, Vuxen och Arbetsmarknad

Resursenheten består av och organiserar socialtjänstens utförarverksamheter: Resursenheten Barn och ungdom utför insatser för barn, ungdomar och deras familjer medan Resursenheten Vuxen och arbetsmarknad utför insatser för vuxna. Inom enheten utförs både biståndsbedömda insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och förebyggande insatser som är öppna för alla medborgare. För Resursenheten liksom för övrig socialtjänst gäller förutom Socialtjänstlagen också bl.a. Förvaltningslagen, Offentlighets- och sekretesslagen

Inom Resursenheten Vuxen och arbetsmarknad finns följande verksamheter: Arbetsmarknadsinsatser, budget- och skuldrådgivning, bostödsverksamheten och KBT-teamet.

ÅTAGANDE

Den enskilde får ett gott bemötande av enhetens medarbetare.

Vi garanterar dig ett gott bemötande som grundar sig på Skärholmens värdegrund. Du bemöts med respekt. Vår information till dig är tydlig och du görs delaktig i de insatser som rör dig och din familj. Våra insatser utformas utifrån dina/din familjs behov. Våra verksamheter är fria från diskriminering och vi respekterar och lever upp till FN:s barnkonvention.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Sofia Björkvall,
telefon 08-508 24 324.

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen Lena Thorson, på telefon 08-508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2015-02-26

Sofia Björkvall
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV
NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN 2015-03-26

Kvalitetsgaranti - Resursenheten, Barn och Ungdom

Resursenheten består av och organiserar socialtjänstens utförarverksamheter: Resursenheten Barn och ungdom utför insatser för barn, ungdomar och deras familjer medan Resursenheten Vuxen och arbetsmarknad utför insatser för vuxna. Inom enheten utförs både biståndsbedömda insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och förebyggande insatser som är öppna för alla medborgare. För alla verksamheter gäller anmälningsskyldigheten (14 kap. 1 § SoL) då det finns misstanke om att barn far illa. För Resursenheten liksom för övrig socialtjänst gäller förutom Socialtjänstlagen också bl.a. Förvaltningslagen, Offentlighets- och sekretesslagen.

Inom Resursenheten Barn och Ungdom finns följande verksamheter: Fältverksamheten, Pilotprojektet samverkan skola och socialtjänsten, Ungdomsmottagningen och Familjeteamet.

ÅTAGANDE

Den enskilde får ett gott bemötande av enhetens medarbetare.

Vi garanterar dig ett gott bemötande som grundar sig på Skärholmens värdegrund. Du bemöts med respekt. Vår information till dig är tydlig och du görs delaktig i de insatser som rör dig och din familj. Våra verksamheter är fria från diskriminering och vi respekterar och lever upp till FN:s barnkonvention.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Sofia Björkvall,

telefon 08-508 24 324.

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen Lena Thorson, på telefon 08-508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2014-02-26

Sofia Björkvall
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV
NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN 2015-03-26