

Kvalitetsgaranti - Assistans och personligt stöd

Enheten erbjuder personlig assistans till personer mellan 24-65 år, vid LASS beslut även 65 år och uppåt, som fått ett beviljat beslut av kommunens biståndshandläggare eller försäkringskassan.

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 skapa möjligheter till delaktighet, inflytande och självständighet för dig.

Tillsammans med dig och/eller din företrädare upprättas en genomförandeplan utifrån dina önskemål om insatsens utformning och gällande beslut. Genomförandeplanen följs upp var sjätte månad.

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

Vid första träffen får du informationsmaterial som även går igenom muntligt. Kvalitetsgarantierna och rutin för klagomålshantering ger vi dig vid introduktionen. Vid behov anlitas tolk.

- Vi åtar oss att ge dig ett korrekt och gott bemötande.

Du ges möjlighet att vara delaktig i utformningen av insatsen. Du bemöts med respekt. Detta sker genom att vi lyssnar till dina önskemål. Stödet utformas efter dina behov och alla våra kunder behandlas lika.

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

Det finns en stödperson som är ansvarig för dig. Du får aktuell kontaktinformation vid introduktionen och inför helger och semesterperioder. Svarsmeddelande finns på verksamhetens mobiltelefoner. Utanför kontoret på Helsingörsgatan 35 B finns en postlåda som töms varje dag.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med tf enhetschef Rita Kyeyune, tfn 08-508 01 234, rita.kyeyune@stockholm.se. Om du har synpunkter eller klagomål kan du lämna dessa via vår webbsida <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal/> eller genom att använda förvaltningens särskilda blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag".

Blanketten finns tillgänglig i receptionen i förvaltningshuset samt på medborgarkontoren.

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.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta tf enhetschef Rita Kyeyune på telefon 08-508 01 234.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-01-31

Rita Kyeyune
Tf enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 26 mars 2015.