

Kvalitetsgaranti - Beställarenheten äldreomsorg

Beställarenheten ansvarar för biståndsbedömning, beslut och uppföljning av omsorgsinsatser för dig som är 65 år och äldre, enligt gällande lagar och stadens riktlinjer. Enheten ska präglas av gott bemötande och rättsäker och likvärdig biståndshandläggning.

Enheten arbetar för att du ska få det stöd och de insatser du behöver för att kunna leva ett så självständigt och innehållsrikt liv som möjligt. Din personliga integritet och att du ges möjlighet till inflytande och delaktighet är viktigt för enheten

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att alltid informera dig och dina närstående om valfriheten inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet.

Vid kontakter med dig och dina närstående informerar biståndshandläggarna alltid om stadens valfrihet inom äldreomsorgen. Vi ger både muntlig och skriftlig information och hänvisar alltid till stadens hemsida.

- Vi åtar oss att du känner dig delaktig i utredningsförfarandet

Vi ger utrymme för dig att beskriva din situation och gör individuella bedömningar. Vi utreder endast det som ansökan avser och dokumenterar endast det som har betydelse för ansökan. Vi respekterar dig som person och dina behov. Vi har tystnadsplikt för att värna din integritet. Vi lämnar inte ut uppgifter om dig utan ditt samtycke.

- Vi åtar oss att inom fem dagar efter ansökan/anmälan inleda utredning tillsammans med dig. Om du önskar kan även anhöriga/närstående vara delaktiga i utredningen.

Vi tar alltid skyndsamt kontakt med dig och senast fem dagar från det att ansökan/anmälan inkommit. Dokumentation sker alltid i paraplysystemet när ny ansökan/anmälan inkommit. I avvaktan på utredning erbjuds du tillfälliga insatser när akuta behov finns.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Aila Laukkonen tel. 08-508 01 419, mailadress: aila.laukkonen@stockholm.se. Du kan även lämna dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om->

stadens-service/ eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag. Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

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 har 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 enhetschef Aila Laukkonen på telefon: 08-508 01 419.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten

Rinkeby-Kista 2015-01-31

Aila Laukkonen enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 26 mars 2015.