

Kvalitetsgaranti – Beställarenheten omsorg om personer med funktionsnedsättning

På beställarenheten arbetar handläggare som utreder och fattar beslut enligt lagar som ska hjälpa människor med funktionsnedsättning. Socialtjänstlagen (SOL) är en av de lagarna, och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) en annan.

Enhetens uppdrag är att efter ansökan göra en utredning, fatta beslut, beställa insats och därefter följa upp beslutet. De insatser som beviljats ska man själv få vara med och bestämma om hur de ska utföras. Insatserna kommer att omprövas vid behov eller när beslutet upphör.

ÅTAGANDE

- Vi lovar att säkra din delaktighet och ditt inflytande i utformningen av dina insatser genom att granska inkommen genomförandeplan.

Dialogen mellan dig och biståndshandläggaren gällande mål för insatsen sker vid hembesöket eller i ett senare skede i utredning och läggs in i beställningen till utföraren. Med tydliga mål och en tydlig beställning ökar din möjlighet att tillsammans med den valda utföraren skapa en bra och tydlig genomförandeplan.

- Vi lovar att följa upp ditt beslut för att säkra att du har insatser av god kvalitet.

För att säkerställa att du upplever att du har insatser av god kvalitet gör vi uppföljningar av insatserna. Varje år går vi också igenom brukarenkäten och tar tillvara synpunkter och förslag till förbättringar inom olika områden.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Veronica Östlin per telefon: 08-508 01 667 eller per e-post: veronica.ostlin@stockholm.se. Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida:

<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsför-

slag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltningen tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) eller Justitieombudsmannen (JO).

RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

För oss som arbetar på enheten är det viktigt att du är nöjd med insatsernas utformning och det bemötande du får från vår enhet. När vi får kännedom om fel och brister rättar vi till dem så snart vi kan och ser över vad vi kan göra för att bli bättre.

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 Veronica Östlin på telefon 08-508 01 667.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-01-30

Veronica Östlin
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 26 mars 2015.