

## Kvalitetsgaranti – Enheten för äldre

*Vi utreder och fattar beslut för personer över 65 år med målsättningen att våra brukare ska uppnå ett så självständigt liv som möjligt.*

- *Du kan kontakta oss om du har behov av hjälp som du inte kan ordna eller tillgodose på annat sätt*
- *Du som är anhörigvårdare och upplever att du behöver hjälp, råd och stöd*
- *Du är i behov av information om olika insatser och utförare*

*Biståndshandläggaren gör hembesök och tar emot din ansökan. Ansökan bedöms med utgångspunkt från dina behov och enligt gällande lagstiftning och riktlinjer. Du får skriftligt besked om din avgift. Du som vårdar en anhörig i hemmet har möjlighet att få stöd och avlastning.*

### ÅTAGANDE

Äldre ges möjligheter som underlättar att bo kvar hemma.

Biståndshandläggarna träffar den enskilde vid en personlig kontakt vid ansökan om bistånd, där den enskilde får information om handlägningsprocessen. Biståndshandläggarna arbetar med en utredningsmetod för kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen, som är inriktad på den äldres beskrivning av sin livssituation, sina önskemål och sitt behov av stöd och hjälp. Mål med beviljade insatser formuleras. Enheten samarbetar med vårdcentraler, anhörigstöd, vaktmästarservice, Aleris rehab, äldredirekt, trygghetsjouren och flera sjukhus i Stockholmsområdet vid vårdplaneringar och utskrivning från sjukhus till hemmet.

De äldre ges förutsättningar för delaktighet och trygghet.

Biståndshandläggarna träffar den enskilde vid en personlig kontakt vid ansökan om bistånd. Biståndshandläggarna arbetar med en utredningsmetod för kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen. Mål med beviljade insatser formuleras.

Anhöriga och närstående ska erbjudas stöd som underlättar deras situation.

Älvsjö stadsdelförvaltningen har anhörigstöd som kan ge vägledning och stöd, i kontakt med myndigheter, rådgivning om vart anhöriga kan vända sig samt individuella samtal.

### **RÄTTELSE**

När vi får in synpunkter och klagomål på våra åtaganden ser vi över vår verksamhet och rättar till. Vi tar upp dem med personalen på våra arbetsplatsträffar och ser till att de åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras. Vår förvaltningsledning och våra politiker får en regelbunden information om vilka klagomål som inkommit.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Dina synpunkter och klagomål är viktiga och har betydelse för vårt arbete att förbättra vår verksamhet. Om du har synpunkter på verksamheten kan du vända dig till verksamhetens chef.

Anette Strömberg, enhetschef, tfn 08/508 21521  
[Anette.stromberg@stockholm.se](mailto:Anette.stromberg@stockholm.se)

### **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa eller besöka oss.

Mer information finns på vår webbplats  
<http://www.stockholm.se>

Älvsjö 2015-03-26

Anette Strömberg  
Enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd  
Älvsjö stationsgata 21  
Box 48  
125 21 Älvsjö  
Telefon: 08-508 21 000  
Telefax: 08-508 21 099  
E-post: [alvsjo@stockholm.se](mailto:alvsjo@stockholm.se)

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2015-03-26