

## Kvalitetsgaranti – Enheten för funktionsnedsatta

*Enheten för funktionsnedsatta utreder inkomna ansökningar och fattar beslut om insatser för personer med funktionsnedsättning. Du ges stöd för att kunna leva ett självständigt och värdigt liv.*

*Bemötandet ska vara respektfullt och förtroendeingivande.*

### ÅTAGANDE

Myndighetsutövningen ska utgå från den enskildes aktuella behov och beslut ska fattas utifrån gällande lagar och stadens riktlinjer.

Vi använder stadens utredningsmodell i utredningsarbetet samt vid uppföljning av beslut och insats. Vi informerar om möjligheter att ansöka om olika insatser. Vi följer kontinuerligt upp beslut för att säkra att aktuellt behov överensstämmer med beslut.

Enheten är tillgänglig under kontorstid, är informativa samt hänvisar till rätt instans om så behövs.

Vi har telefonen öppen för samtal när vi är i tjänst. Vi hänvisar till meddelandefunktionen på telefonen när vi är upptagna och inte kan svara. Vi ringer senast tillbaka nästkommande vardag. Vi svarar på e-post senast vardagen efter att mailet inkommit. Vi är flexibla gällande besök och mötestider inom kontorstid.

Personer som utsätts för våld i nära relationer erbjuds stöd.

Vi ska sträva mot att uppmärksamma personer som riskerar att utsättas för våld eller blir utsatt för våld och informera om vilka möjligheter till hjälp som finns samt hur man tar kontakt.

Brukare ges förutsättningar för delaktighet

Enheten ska öka kunskapen gällande alternativa kommunikationsmedel för att kunna använda det vid inhämtande av information till utredningar men även vid uppföljningar. Vid uppföljning av individuella insatser ska vi använda oss av beställning och genomförandeplan. Vi ska informera om olika insatser och valmöjligheter som finns.

## 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.

Marie Lissäng, Tf enhetschef, tfn 08-508 21 205  
[marie.lissang@extern.stockholm.se](mailto:marie.lissang@extern.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/-/Jamfor/>

Älvsjö 2015-03-26

Marie Lissäng  
Tf 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