

## Kvalitetsgaranti - Beställarenheten äldreomsorg

*Beställarenheten ansvarar för biståndsbedömning, beslut och uppföljning av omsorgsinsatser för dig som är 65 år och äldre, enligt gällande lagstiftning samt 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.*

### **ENHETSMÅL**

- Du är delaktig i utredningsprocessen som är rättssäker och utgår från ditt behov.

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.

### **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](mailto: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?**

Det enhetsmål vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://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 2015-11-30

Aila Laukkonen, enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015.

## Kvalitetsgaranti – Syn och hörselinstruktörerna

*Enheten för syn- och hörselinstruktörer arbetar för att utveckla tillgängligheten för dig med syn- och hörselproblematik i region Västerort. Du erbjuds att komma till de öppna mötesplatserna som finns i stadsdelsområdena, för att få hjälp med hörselapparat samt råd och stöd i syn- och hörsel ärenden.*

### ENHETSMÅL

- Du som har en syn- och/eller hörselnedsättning har lätt att komma i kontakt med stadsdelens syn-och hörselinstruktörer.

Detta sker genom att vi finns på plats på de öppna mötesplatserna för dig som är äldre och bor inom stadsdelsområdet. Du kan även nå oss per telefon eller epost. Har du ingen möjlighet att besöka stadsdelsområdets öppna mötesplatser kan vi även erbjuda hembesök.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Ann-Christin Larsson Tel: 08-508 01 727, mailadress: ann-christin.larsson@stockholm.se. Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/> -Tyck till om stadens service/eller genom att använda förvaltningens 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 tertiärvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertiärreportering till nämnden.

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

Det enhetsmål vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Ann-Christin Larsson på telefonnummer 08- 508 01 727.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-11-30

Ann-Christin Larsson  
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015.

## Kvalitetsgaranti – Utförarenheten äldreomsorg

*Utförarenheten inom äldreomsorgen bemöter dig som har beviljats bistånd värdigt och respektfullt så att du känner tillit och trygghet i den hjälp du får. Enheten strävar efter att skapa förutsättningar för dig att leva ett så självständigt liv som möjligt genom att medverka till att fysiska och psykiska funktioner behålls och/eller förbättras. Hjälpinsatserna utförs med hög grad av inflytande från dig och baseras på dina behov och önskemål.*

*Enhetens medarbetare har ett arbets- och förhållningssätt som grundar sig på intresse och goda kunskaper om hur god omvårdnad ska ges.*

### **ENHETSMÅL**

- Du som är äldre kan påverka din vardag och behåller din personliga livsstil trots behov av stöd.

Detta sker genom ett kommunikativt arbetssätt där personalen aktivt tar reda på hur du vill ha din dag utformad. Kontaktpersonen har ett utvidgat ansvar för att en kontinuerlig dialog förs med dig. En genomförande plan ska finnas utformad av kontaktpersonen tillsammans med dig och ev. dina närstående utifrån de insatser som beviljats. Varje dag tar vi reda på hur du önskar att din dag ska se ut.

### **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Hossein Ahmadian tel. 08-508 01 423, mailadress: [hossein.ahmadian@stockholm.se](mailto:hossein.ahmadian@stockholm.se). Du kan även lämna dina synpunkter eller klagomål på <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 tertiärvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertiärreportering till nämnden.

**VILL DU VETA MER?**

Det enhetsmål vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Hossein Ahmadian på telefon: 08-508 01 423.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-11-30

Hossein Ahmadian  
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015