

Kvalitetsgaranti - Stöd och serviceenheten

Stöd och serviceenheten ansvarar för stöd och omsorg till personer med funktionsnedsättning. Insatserna sker med stöd av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och/eller socialtjänstlagen (SoL).

Personer med funktionsnedsättning ska erbjudas den hjälp och det stöd de behöver för att uppnå goda levnadsvillkor enligt LSS eller skälig levnadsnivå enligt SoL. Vi värnar om rättsäkerhet, gott bemötande, tillgänglighet, trygghet och kontinuitet i beslut och utförande.

Alla ska bemötas med respekt i kontakten med oss. Biståndsbeslut ska vara tydligt formulerade. De beslut som fattas ska vara förenliga med slutsatserna i utredningen och vara formulerade så att de är lätta att förstå för dem som det gäller. Stödet skall anpassas efter individuella behov och ge brukarna möjlighet att vara delaktiga i samhället.

ENHETSMÅL

Både personal som utreder och beslutar om insatser och personal som utför stöd och omsorg arbetar medvetet för att verka för att upprätthålla och stödja utveckling hos den enskilde men också verka för att förebygga ohälsa. Det sker i nära samverkan med personal inom habilitering, BUP, psykiatri, primärvård, hälso och sjukvården och med stöd av Individuell Plan enligt LSS § 10 eller Samordnad Individuell Plan (SIP). Anhöriga och gode män ses som resurs i det förebyggande arbetet. Genom kompetenshöjande insatser såsom utbildning, handledning, metodmöten och resultat från brukarenkäter utvecklar vi verksamheten för att skapa trygghet och delaktighet för den enskilde. I genomförandeplanen för den enskilde ska mål och delmål vara tydliga och lätta att följa upp för att kunna följa individens utveckling mot mer självständighet och självbestämmande men också för att förebygga eventuell psykisk och fysisk ohälsa. Dokumentationen är tydlig, objektiv och rättsäker och en röd tråd följer dokumentationen kring den enskilde.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta enhetens chef Gisela Palm, tfn 508 10 360 eller biträdande enhetschef utförande enheter Gärdet och Värtans gruppbofäst, Katarina Bosnjak Råhlin tfn 508 10391 och biträdande enhetschef Eva Björklind tfn 508 10651 Beställare samt Töfsingdalens servicebofäst.

Du kan också ringa via vår växel 508 10 000 eller kontaktcenter funktionsnedsättning tfn 508 11508.

Vid behov sammankallas till ett möte där de som berörs av dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att dessa ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet. Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner. Du kan få hjälp att lämna in förbättringsförslag, synpunkter och klagomål av din handläggare eller av chefer på enheterna.

VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att vi genom denna information kunnat ge en bild av vår verksamhet. På vår hemsida kan du få mer detaljerad information om exempelvis våra normer och riktlinjer, www.stockholm.se/ostermalm

Stockholm 2016-01-15

Gisela Palm Lamerstedt
Enhetschef

Stöd och serviceenheten
Adress: Karlavägen 112
Telefon: 08 508 10 360
E-post: gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden 2016-02-04