

## Kvalitetsgaranti - Enheten för personligt stöd

Enheten för Personligt stöd utför:

Personlig assistans, avlösarservice,  
ledsagarservice och kontaktpersonsuppdrag.

Vår målsättning är att erbjuda en god omvårdnad utifrån behov, önskemål och beslut om insats.

Brukaren är med och bestämmer hur vardagen ska se ut och vilken hjälp som behövs.

### ENHETSMÅL

Enheten erbjuder assistans efter önskemål och behov så långt som det är möjligt.

#### Vi uppfyller detta genom att:

- brukarens önskemål om vem de vill ha som assistent tillmötesgås så långt som det är möjligt
- en genomförandeplan skrivs tillsammans med brukaren och /eller med god man eller annan företrädare efter brukarens behov, önskemål och efter det beslut som ligger till grund för insatsen.
- utifrån det som överenskommit i genomförandeplan bestäms arbetssätt och rutiner. På detta sätt är brukaren delaktig och är med och bestämmer hur vardagen ska se ut och vilken hjälp som behövs

### RÄTTELSE

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen upprepas.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du är välkommen att lämna positiva synpunkter eller klagomål då det sammantaget ger oss en unik möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras, följs upp och används till att utveckla verksamheten. Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål med e-post, per brev eller med hjälp av formuläret "dina tankar om vår service". Vi tar även emot dina synpunkter per telefon.

Samtliga klagomål rapporteras till personalgruppen och ansvarig chef.  
Du kan vända dig till:

Enhetschef, Veronica Dahllöf Svensson 08-508 21 041

[veronica.dahllof@stockholm.se](mailto:veronica.dahllof@stockholm.se)

Verksamhetsområdeschef, Eva Frykler 08-508 21 039

[eva.frykler@stockholm.se](mailto:eva.frykler@stockholm.se)

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

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att ringa eller besöka oss. Du kan även ta del av informationen på vår webbplats:  
[www.stockholm.se/alvsjo](http://www.stockholm.se/alvsjo)

Älvsjö 2016-03-11

Veronica Dahllöf  
Enhetschef

Enheten för personligt stöd  
Älvsjö Stationsgata 21  
Box 48  
125 21 Älvsjö  
Tel: 08-508 21 041

Älvsjö stadsdelsnämnd  
Älvsjö Stationsgata 21  
Box 48  
125 21 Älvsjö  
Tel: 08-508 21 041

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2016-03-31