

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 i vår verksamhet 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 rehabilitering, BUP, psykiatri, primärvård, hälso- och sjukvården. Med stöd av Individuell Plan enligt LSS § 10 eller Samordnad Individuell Plan (SIP) verkar vi för att den enskilde ges rätten att själv delta och föra fram sina åsikter kring stöd och hur det ska utformas. 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 enhetschefer egenregi utförande enheter Gärdet och Värtans

gruppbestäder, Husarvikens servicebostad och Personlig assistans, Katarina Bosnjak Råhlin tfn 508 10391, biträdande enhetschef Eva Björklind tfn 508 10663 Töfsingdalens servicebostad och Tyresta gruppbestad samt Denise Hammerschmidt tfn 508 10651 beställarenheten(biståndsbedömare).

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

Enhetschef, Gisela Palm

Stöd och serviceenheten, Östermalms stadsdelsförvaltning

Postadress: Box 24156, 104 51 Stockholm

Besöksadress: Karlavägen 112

Telefon: 08-508 10 360 Fax: 08-508 10 305

E-post: gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se

Denna garanti godkändes vid sammanträde i Östermalms stadsdelsnämnd

Stockholm 2017-01-13

Gisela Palm
Enhetschef

Denna garanti godkändes av nämnden 2017-02-02