

Kvalitetsgaranti - Enheten för biståndsbedömning

Enheten för Biståndsbedömning utreder, bedömer behov och beslutar om insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Till uppgifterna hör även att följa upp beslutade insatser, informera enskilda och grupper om verksamhetsområdet, ta ut rätt avgifter för äldreomsorgen och se till att rätt ersättning utgår till de enheter som utför insatserna. Till verksamhetsområdet ingår även anhörigstöd, riksfärdtjänst och utredning om behov av färdtjänst.

Östermalms invånare ska bemötas utifrån Stockholms stads värdegrund. Med värdighet och respekt och ges möjlighet att påverka sin egen livssituation samt få information och vägledning när du behöver stöd och omsorg. Utformningen av det stöd som ges ska kännetecknas av valfrihet och trygghet. Du som enskild är delaktig i din utredning och har rätt till en individuell behovsprövning och att beslutade insatserna verkställs inom skälig tid.

ENHETSMÅL

Vi arbetar professionellt med en rättssäker handläggning

Det är viktigt att du som ansöker om bistånd upplever att din ansökan prövas inom rimlig tid. Senast inom en vecka kontaktar vi dig och inleder skyndsamt utredning när en ansökan eller anmälan om behov av stöd och hjälp inkommer till vår enhet. En påbörjad utredning om stöd och hjälp i det egna hemmet ska utmynna i ett beslut, senast inom 14 dagar. Vid ansökan om vård- och omsorgsboende ska utredningen leda till beslut senast inom en månad. Vi skickar alltid hem utredning och beslut till enskild.

Biståndshandläggaren kontaktar dig och/eller din närstående och kommer överens om tid för hembesök. Vid besöket diskuteras alltid den enskildes behov av fortsatt stöd och omsorg i hemmet, insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet. Vi erbjuder anpassat stöd utifrån dina individuella behov, våra insatser ska bidra till trygghet och livskvalitet. Vi informerar alltid den enskilde och närstående om de stödinsatser som finns för att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet. Genom stadens kartläggningsinstrument lyfts dina individuella behov fram och sammanställs i en utredning. Behovsbedömningen ska alltid bygga på en helhetssyn där din situation och möjligheter ska sammanvävas med medicinska, psykiska, sociala och existentiella behov. Valet av insatser

ska ske mot bakgrund av din helhetssituation och biståndet ska utformas så det stärker din möjlighet att leva ett självständigt liv.

Vi har rutiner för uppföljning av insatsernas genomförande och kvalitet, ett viktigt redskap är den genomförandeplan som utföraren upprättar tillsammans med dig och/eller dina närstående. Vi följer minst en gång per år upp alla beslut om insatser i hemtjänsten och inom vård- och omsorgsboende. Genom uppföljningar inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden säkerställer vi att rätt insats är beslutad och att omsorgen är av god kvalitet.

Alla utredningar handläggs på ett likvärdigt sätt.

Du som har kontakt med vår enhet ska garanteras inflytande och delaktighet i alla beslut som rör dig. Detta gäller såväl i handlägningsprocessen som i utförandet och insatser. I all handläggning utgår vi från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. Vi utreder behovet utifrån ett salutogent synsätt vilket innebär att ha fokus på den enskildes möjligheter och resurser. Stadens gemensamma kartlägnings- och bedömningsinstrument används alltid vid utredningen som ger förutsättningar för en rättvis biståndsbedömning. Ett genus- och antirasistiskt perspektiv ska integreras i stadens samtliga verksamheter. Beslut om insatser ska exempelvis inte påverkas av vilket kön den sökande har.

Vi har god tillgänglighet och den enskilde upplever ett gott bemötande

Stadens gemensamma förhållningssätt om bemötande ska avspeglas i alla kontakter med dig och dina närstående. Vi möter människor i många olika livssituationer och alla ska bemötas på ett respektfullt sätt och ges möjlighet till dialog. Biståndshandläggarna ska aktivt ta de kontakter som behövs för att bistå den enskilde.

Äldre direkt/kontaktcenter ger dig vägledning och information om äldreomsorgen i Stockholms stad, till exempel hemtjänst, anhörigstöd, olika boenden, färdtjänst, hjälpmedel, ledsagning. Här får du svar på fakturafrågor, information om hur du ansöker om stöd och guidning till Äldreomsorgens e-tjänster och andra kontakter inom äldreområdet.

Äldre erbjuds inflytande genom valfrihet

Inom äldreomsorgen finns valfrihet inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet. I alla kontakter med berörda invånare informerar biståndshandläggarna om valfrihet inom äldreomsorgen. Information ges även om stadens hemsida och hur den enskilde hittar exempelvis "Jämför service".

Anhöriga får stöd för egen del

Anhörigkonsulenterna erbjuder vägledande samtal för dig som vårdar en sjuk make/maka/partner, eller för dig som vårdar och hjälper en sjuk förälder. Möjlighet att delta i anhörigrupp finns också där den anhörige ges möjlighet att träffa andra i en liknande situation för att utbyta erfarenheter. Föreläsningar för anhöriga ordnas med jämna mellanrum.

RÄTTELSE

Vi vill att du hör av dig till oss med dina synpunkter. Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi är angelägna att hålla god kvalitet och vill därför gärna att du framför synpunkter och klagomål så att vi kan förbättra och utveckla vår verksamhet. Du kan framföra dina åsikter muntligt eller skriftligt, väljer du att framföra dem skriftligt kan du använda en speciell blankett som finns på förvaltningen eller stadens hemsida: www.stockholm.se/oostermalm. Du kan också få hjälp att lämna in synpunkter och klagomål av din handläggare, eller av personalen i förvaltningens reception.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mera om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att kontakta Beställarchef Ann-Christine Osvald. Besök gärna vår hemsida: www.stockholm.se/oostermalm

Ann-Christine Osvald

Beställarchef

Enheten för biståndsbedömning

Karlavägen 104, Box 24156, 10451 Stockholm

telefon: 08-508 10 026

fax: 08-508 10 030

e-post: oostermalm@stockholm.se

Östermalms stadsdelsnämnd

Adress: Karlavägen 10, 6 tr.

Box 24156

104 51 Stockholm

Telefon: 08-508 100 00

Telefax: 08-508 100 99

E-post: oostermalm@stockholm.se