

Kvalitetsgaranti

Personligt ombud i söderort

Arbetar på ditt uppdrag

Personligt ombud arbetar på ditt uppdrag och är fristående från myndigheter. Personliga ombud arbetar för helhetssyn och samlade lösningar, och uppmärksammar eventuella brister mellan olika myndigheters samarbete.

Du bestämmer – ombudet stödjer dig med resurser för att nå dina mål. Tillsammans med dig identifierar och formulerar vi dina behov av vård, stöd, service, rehabilitering och sysselsättning. Tillsammans med dig ser vi till att olika huvudmäns insatser planeras, samordnas och genomförs.

Vi arbetar för att främja demokratin och motverka odemokratiska uttryck. Förhållningssättet genomsyrar hela verksamheten.

Åtaganden

Gott bemötande

- Vi åtar oss att du som har kontakt med Personligt ombud Söderort får ett gott bemötande

Detta gör vi genom att:

- vi är tillgängliga
- vi avsätter tid
- vi är flexibla när det gäller mötesplatser
- vi beaktar dina synpunkter och önskemål
- vi är respektfulla och tillmötesgående i vårt bemötande

Självständigt liv

- Vi åtar oss att du får kunskap och redskap för att självständigt ha kontakt med myndigheter och vårdgivare

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Karin Borg,
Enhetschef på 08-508 15418 eller
skarpnack@stockholm.se
www.stockholm.se

utifrån dina egna förutsättningar så att skäliga levnadsförhållanden kan uppnås.

Detta gör vi genom att:

- tillsammans med dig kartlägga dina behov och önskemål
- du formulerar vårt uppdrag
- ge råd och fungera som stöd vid möten

Stöd

- Vi åtar oss att uppmärksamma de områden där din situation kan förbättras.

Detta gör vi genom att:

- identifiera de problem som leder till att du inte får dina behov tillgodosedda
- upprätta en handlingsplan utifrån de problemområden som vi tillsammans identifierat
- ge råd och fungera som stöd

Rättelse

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med dem det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Synpunkter/klagomål

Vi vill gärna att du hör av dig om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden. Vår ambition är att ha god kvalitet i vår verksamhet. Dina synpunkter är mycket viktiga.

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål såväl muntligt som skriftligt till oss som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Karin Borg telefon 08-508 15 418, karin.borg@stockholm.se

Det finns en särskild blankett om du vill lämna synpunkter och klagomål skriftligt. Du kan även lämna synpunkter och klagomål via webben, www.stockholm.se/tycktill. I vår e-tjänst blir du guidad så att dina synpunkter enkelt hamnar hos rätt person. Du kan vara anonym.

Skarpnåcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Karin Borg,
Enhetschef på 08-508 15418 eller
skarpnack@stockholm.se
www.stockholm.se

Om du inte är nöjd med hur synpunkten/klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Lars-Gunnar Winsa telefon 08-508 150 11, lars-gunnar.winsa@stockholm.se



**Stockholms
stad**

Vill du veta mer?

De åtaganden som presenterats ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att ringa till oss eller besöka vår webbplats www.stockholm.se/skarpnack

2015-02-17

Karin Borg
Enhetschef

Denna garanti godkändes av Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2015-03-26.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Karin Borg,
Enhetschef på 08-508 15418 eller
skarpnack@stockholm.se
www.stockholm.se