

# Kvalitetsgaranti

## Beställarenheten för äldre

### Myndighetsutövning

Inom vår verksamhet ser vi varje människa som en unik individ, vi gör skillnad för dig i vardagen.

Verksamheten genomsyras av hög kvalitet, stort inflytande, individualisering och trygghet.

Vårt uppdrag är myndighetsutövning vilket innebär att vi utreder och fattar beslut om insatser inom ramen för socialtjänstlagen. I myndighetsutövningen är kraven på rättsäkerhet och korrekt handläggning av största vikt.

Vi informerar dig om rätten att välja utförare och vi följer även upp dina insatser. Dina behov och förutsättningar är vägledande för vår bedömning om insatser.

Vi ser anhöriga som en viktig resurs kring dig som omsorgstagare. Vi arbetar utifrån stadens värdegrund och värdighetsgarantier.

### Åtaganden

#### Rättsäkerhet

- Vi åtar oss att handläggningen av din ansökan om bistånd garanteras en hög rättssäkerhet.

Detta gör vi genom att:

- informera dig om lagstiftning och regelverk samt hur handlägningsprocessen går till

#### Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

##### Vill du veta mer?

Kontakta Suzanne Forslund,  
enhetschef på 08-508 15 505 eller  
suzanne.forslund@stockholm.se  
www.stockholm.se



- din utredning och bedömning är rättssäker och baseras på utredarens professionella erfarenhet, din situation, dina behov och önskemål.
- vid förslag på avslag på din ansökan sker en kommunikering av utredningen för faktagranskning innan beslut fattas
- vid beslut om avslag på din ansökan får du muntlig och skriftlig information om hur beslutet kan överklagas
- följa upp dina insatser genom att kontakta dig vid kännedom om förändrade behov
- du även kan kontakta oss om du har synpunkter
- uppföljning sker minst en gång per år

### **Bemötande och delaktighet**

- Vi åtar oss att bemöta dig på ett respektfullt och professionellt sätt.

Detta gör vi genom att:

- din ansökan prövas skyndsamt
- ge dig information och vid behov vägledning
- du kan ha en anhörig med vid mötet med biståndshandläggaren
- du är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg du ansöker om

### **Tillgänglighet**

- Vi åtar oss att vara tillgängliga.

Det gör vi genom att:

- du kan kontakta ”Äldre direkt” vid allmänna frågor på telefon 08 – 80 65 65
- du lätt kommer i kontakt med din biståndshandläggare, biståndshandläggarna har ingen telefontid utan svarar i telefon om de är på plats.
- vi kontakter dig skyndsamt oavsett om du hört av dig via e-post eller lämnat meddelande i röstbrevlådan

## Rättelse

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden 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 för oss.

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål såväl muntligt som skriftligt till oss som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Suzanne Forslund telefon 08-508 15 505, [suzanne.forslund@stockholm.se](mailto:suzanne.forslund@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](http://www.stockholm.se/tycktill). I vår e-tjänst blir du guidad så att dina synpunkter enkelt hamnar hos rätt person. Du kan vara anonym.

Om du inte är nöjd med hur synpunkten/klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Lena Borgman telefon 08-508 150 15, [lena.borgman@stockholm.se](mailto:lena.borgman@stockholm.se)

## 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](http://www.stockholm.se/skarpnack)

2015-02-17

Suzanne Forslund  
Enhetschef

### Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

#### Vill du veta mer?

Kontakta Suzanne Forslund,  
enhetschef på 08-508 15 505 eller  
[suzanne.forslund@stockholm.se](mailto:suzanne.forslund@stockholm.se)  
[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)

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