



K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1.562-2010
Giltig 2011

Enheten för äldre och funktionsnedsatta

Vi utreder och fattar beslut om insatser för personer över 65 år och för personer med funktionsnedsättning med målsättningen att våra brukare ska uppnå ett så självständigt liv som möjligt.

- Du kan kontakta oss om du har behov av hjälp som du inte kan ordna eller tillgodose på annat sätt*
- Du som är anhörigvårdare och upplever att du behöver hjälp, råd och stöd*
- Du är i behov av information om olika insatser och utförare*

Biståndshandläggaren gör hembesök och tar emot din ansökan. Ansökan bedöms med utgångspunkt från dina behov och enligt gällande lagstiftning och riktlinjer. Du får skriftligt besked om beslutet och skriftligt beslut om din avgift. Du som vårdar en anhörig i hemmet har möjlighet att få stöd och avlastning.

ÅTAGANDE

- Vi ger information om olika insatser för att möjliggöra aktiva val

Vi informerar om valfrihetssystemet och om olika valmöjligheter som finns. Du och/eller dina anhöriga får informationen muntligt och i den mån det finns informationsmaterial även skriftligt.

- Du som utsätts för våld i nära relationer erbjuds skydd och stöd

Du som utsätts för våld eller riskerar att utsättas för våld i nära relationer, kan ta kontakt med biståndshandläggare på enheten för stöd och hjälp.

- Myndighetsutövningen är tydlig och besluten grundar sig på lika bedömningar

Gällande lagstiftning samt Stockholm stads riktlinjer ligger till grund för alla bedömningar. Besluten motiveras på ett tydligt och lätt förståeligt språk.



- Du är delaktig i planeringen av dina insatser

Du informeras om möjligheten att påverka utformningen av dina insatser samt möjligheten att välja utförare. All kommunikation sker så långt det är möjligt direkt med dig.

- Du erbjuds insatser som möjliggör och underlättar för dig att bo kvar hemma och känna dig trygg

Vid ansökan om bistånd görs alltid en utredning/kartläggning av dina behov och hela din livssituation tas i beaktande vid bedömningen. Du informeras om vilka trygghetsskapande åtgärder som finns att tillgå, exempelvis trygghetslarm.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas 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 de ger oss en möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras och följs upp och används till att utveckla verksamheten.

Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål per brev, e-post eller med hjälp av formuläret i foldern "Dina tankar om vår service". Vi tar även emot synpunkter per telefon. Samtliga inkomna synpunkter och klagomål tas upp på enhetens APT-möten av ansvarig chef. Du kan vända dig till:

Eva Folke, verksamhetsområdeschef, tfn 08-508 21 309

eva.folke@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

Älvsjö 2011-01-27

Eva Folke
verksamhetsområdeschef

Älvsjö stadsdelsnämnd
Adress: Box 48, 125 21 ÄLVSJÖ
Telefon: 08-508 21 000
Telefax: 08-508 21 099
E-post: alvsjo@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2011-02-17