



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

Sid 1 (4)
Dnr
Giltig fr.o.m. 2007-10-01
Giltig t.o.m. 2008-09-30

Beställarenheten äldreomsorg

Verksamhetsidé

Vår enhets uppdrag är att fatta beslut om stödinsatser till personer över 65 år, och utifrån gällande lagstiftning, politiska mål, äldreplan och stadens riktlinjer svara för all myndighetsutövning inom äldreomsorgen.

Verksamheten är inriktad på att genom rättssäker handläggning och respekt för den enskildes integritet och önskemål ge äldre personer förutsättningar att leva och bo så normalt och självständigt som möjligt med stöd av individuellt anpassad service, vård och omsorg.

Vår huvudsakliga uppgift:

Att mottaga ansökningar/anmälningar om insatser

Att utreda behov och efter utredning och biståndsbedömning erbjuda insatser i form av hemtjänst, trygghetslarm, dagverksamhet, anhörigstöd, hemvårdsbidrag, avlastningsplats, servicehus samt vård och omsorgsboende.

Att följa upp beviljade insatser.

Att bedriva uppsökande verksamhet och informationsarbete.

Biståndsbedömningen sker med utgångspunkt från socialtjänstlagen (SoL) samt i vissa fall Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Vid enheten biståndsbedöms även riksfärdtjänst enligt Lagen om riksfärdtjänst.

Beviljade insatser beställs av olika utförare, både stadens egna och av privata. Uppföljning av beviljade insatser ingår som ett led i handläggningen av enskilda ärenden.

Enhetsens bemanning består av en enhetschef samt åtta biståndsbedömare, en av biståndsbedömarna är särskilt ansvarig för vårdplanering på sjukhus samt boendesamordning.



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

Sid 2 (4)
Dnr
Giltig fr.o.m. 2007-10-01
Giltig t.o.m. 2008-09-30

ÅTAGANDEN

- **Vi åtar oss att hålla en hög tillgänglighet så att det alltid dagtid/vardagar går att nå en handläggare.**

Arbetsätt:

Vi svarar i telefonen när vi är inne, annars har vi röstbrevlåda inkopplad där det finns möjlighet att lämna meddelanden. Vi lyssnar regelbundet av röstbrevlådan och tar kontakt så fort vi kan.

Vi har telefonjour varje vardag mellan kl. 8:30 och 11:30

Vi har mobiltelefoner med oss när vi är ute.

Vi tittar på och besvarar våra fax och mejl dagligen.

- **Vi åtar oss att inom en vecka efter det att en ansökan eller anmälan inkommit påbörja en utredning.**

Arbetsätt:

Alla pappersansökningar datumstämplas då de inkommer och telefonanmälningar dateras av den som tagit emot samtalet.

Vid enskild biståndsbedömares frånvaro har vi en uppgjord rutin för vem av kollegorna som ansvarar för den frånvarandes område.

Vi erbjuder tid för hembesök skyndsamt.

- **Vi åtar oss att biståndsutredningen genomförs på sådant sätt att den enskilde möts med respekt och ges möjlighet till inflytande.**

Arbetsätt:

Vi beaktar önskemål och dokumenterar dessa i utredningen.

Vi beaktar kulturell bakgrund, trosuppfattning, vanor och värderingar.

Vi använder alltid tolk vid behov.

Vi ger en tydlig och enhetlig information om vilka regler som finns och vad som gäller i samband med utredningen.



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

Sid 3 (4)

Dnr

Giltig fr.o.m. 2007-10-01

Giltig t.o.m. 2008-09-30

- **Vi åtar oss att alltid lämna ett skriftligt biståndsbeslut som svar på ansökan.**

Arbetsätt:

Vi har rutin för att skriva besluten i samband med att vi skriver utredning/beställning och vi postar dessa omgående.

Vi dokumenterar i journalen att beslut är utskickat.

Vid avslag skickar vi alltid med besvärshänvisning.

- **Vi åtar oss att minst en gång per år följa upp beviljade insatser.**

Arbetsätt:

Vi lägger alltid in ett bevakningsdatum i vårt datasystem på varje ärende, på så sätt har vi kontroll över när ny prövning av ärendet ska ske och minimerar risken att någon ska glömmas bort.

Vi drar ut bevakningslistor från datasystemet varje månad och bokar in uppföljningar/nyprövningar i almanackan.

Vi har kontakt med utföraren av insatserna regelbundet för att få information om något har förändrats som föranleder någon åtgärd från oss.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi snarast se över våra rutiner samt rätta till det som är felaktigt för att förhindra att det återupprepas.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att verksamheten ska hålla en hög kvalitet. Vi tar tacksamt emot synpunkter på vårt arbete, både beröm och klagomål samt förslag till förbättringar.



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

Sid 4 (4)

Dnr

Giltig fr.o.m. 2007-10-01

Giltig t.o.m. 2008-09-30

Om klagomålet gäller en av vårdpersonalen eller hur en insats utförs vidarebefodrar vi uppgifterna till den enhet det gäller. Varje klagomål dokumenteras, utreds och besvaras inom två veckor.

Om du har klagomål eller synpunkter på vår verksamhet är du välkommen att kontakta någon av biståndsbedömarna eller enhetschef Annika Ekengren tel: 508 03 179

Du kan också använda vår klagomålsfolder som finns att hämta på Medborgarkontoret.

Du kan även kontakta vår avdelningschef Gunnel Dahlin tel: 508 03 189

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att höra av dig till enhetschef Annika Ekengren eller någon av biståndsbedömarna.

STOCKHOLM 2007-10-19

Annika Ekengren
Enhetschef

BESTÄLLARENHETEN ÄLDREOMSORG

BOX 4066, 163 04 SPÅNGA

TELEFON:

TELEFAX: 508 03 185

E-POST: stadsdelsnamnden@spanga-tensta.stockholm.se

BOX 4066 163 04 SPÅNGA

TELEFON: 508 03 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV