



KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)
Dnr I.1-101/2012
Giltig fr.o.m. 20120315
Giltig t.o.m. 20130315

Socialpsykiatri

Ingress

Socialpsykiatri i Spånga-Tensta tillhör verksamhetsområdet Beroendevård och socialpsykiatri.

Vår målgrupp är vuxna med varaktiga psykiska funktionsnedsättningar.

Socialpsykiatrins biståndshandläggare har som uppdrag att utreda, besluta om och följa upp beviljade insatser. Stockholms stad har ett valfrihetssystem som innebär att du som brukare har möjlighet att fritt välja utförare när det gäller boende, boendestöd och sysselsättning.

Inom enheten finns också tre utförarenheter som utgörs av en boendestödsgrupp, stödboendet Elinsborgsbacken 3 och sysselsättningsverksamheten PRAIST (PRaktiskt Arbete I Spånga Tensta).

ÅTAGANDE

- Brukaren får information om de utföraralternativ som ingår i Jämför service

Brukaren informeras sakligt och opartiskt om vilka olika alternativ som finns inom Jämför service. Brukaren erbjuds också att tillsammans med sin biståndshandläggare göra studiebesök för att titta på olika alternativ inom Jämför service. Brukaren får information om Alfas verksamhet samt om specialinriktade utförarverksamheter om speciella behov föreligger t.ex. dövhet. Brukaren informeras också om att han/hon kan byta utförare helt efter eget önskemål.

- Personer som söker hjälp får ett trevligt och respektfullt bemötande

I verksamhetens alla delar visar vi respekt genom att vara vänliga, artiga, korrekta, passa tider och hålla överenskommelser. Vi visar intresse genom att lyssna aktivt på brukarens berättelse och önskemål så att mötet präglas av en anda av nyfikenhet och samarbete. Vi är lyhörda för synpunkter och tar till oss eventuell kritik. Vi ber om ursäkt och försöker genast rätta till om vi gjort något fel. Alla brukare är vårt gemensamma ansvar vilket betyder



att vi tar emot och tar hand om varandras brukare vid frånvaro och hjälper brukaren med det som behövs eller hänvisar vidare till rätt instans.

- Tillgängligheten är hög för personer som vill nå oss för stöd och hjälp

Alla brukare är vårt gemensamma ansvar. Alla medarbetare har basmobil ,använder hänvisningskoder och följer i övrigt stadens telefonpolicy. Vi kan nås via e-post. För nya brukare utses en biståndshandläggare inom en vecka och kontakt tas inom några dagar. Akuta ärenden tas emot omgående av en biståndshandläggare. När beställning skickats till de egna utförarenheterna utses kontaktpersoner omgående och ett gemensamt möte med brukare och biståndshandläggare sker inom en vecka.

RÄTTELSE

Om du har synpunkter på något i vår verksamhet önskar vi att du framför detta till berörd personal. Vi kommer att försöka hitta lösningar tillsammans med dig.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om problem inte kan lösas önskar vi att du lämnar ditt klagomål till ansvarig gruppchef alternativt till enhetschefen antingen per brev, e-post eller via telefon. Vi kommer då att höra av oss till dig för att lyssna till dina synpunkter och diskutera med dig vad som kan göras.

VILL DU VETA MER?

Kan du kontakta oss på telefon 08-508 03 286. Du kan även läsa om verksamheten på www.stockholm.se

2012-02-17

Anna Larsson

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd Socialpsykiatri

Adress:	Adress:
Telefon:	Telefon:
Telefax:	Telefax:
E-post:	E-post:

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
20120315