

## Kvalitetsgaranti 2007

# Beställarenheten äldreomsorg

### **Rättssäker handläggning med respekt för den enskilde och hans/hennes integritet**

Beställarenheten äldreomsorg har i uppdrag att utifrån lagstiftning, politiska mål och stadens riktlinjer svara för myndighetsutövning inom verksamhetsområdet Vuxna över 65 år. Vår verksamhet riktar sig till dig som fyllt 65 år och bor i stadsdelen eller ansöker om att få flytta till stadsdelen från annan kommun. Vi är också till för de äldres närstående – särskilt de som dagligen bistår med praktisk hjälp till sina anhöriga.

### **Biståndshandläggarnas uppdrag kan sammanfattas enligt följande:**

- informera enskilda personer och grupper, hänvisa till rätt myndighet/organisation
- utreda behov, bedöma rätten till bistånd, besluta om insatser
- bistå den enskilde vid eventuellt överklagande vid avslag på ansökan
- beställa beslutade insatser/på annat sätt verkställa beslutet
- besluta om och ta ut avgift från kund
- ge ersättning för utförda insatser
- följa upp beslutade insatser
- delta i verksamhetsuppföljning av äldreomsorg

## **ÅTAGANDE**

### **RÄTTSÄKERHET**

---

**Vi åtar oss att handläggningen av biståndsbeslut sker på ett rättssäkert sätt.**

Detta säkerställer vi genom att

- Att i dialog med dig inleda utredning inom en vecka från det att ansökan kommit in och genomföra den skyndsamt. Utredningen leder vanligtvis till beslut senast inom en månad. Vid akuta situationer inleds utredning omedelbart.
- Dokumentera utredning och beslut så att det klart framgår vad din ansökan avser, vilka insatser som du beviljats och i vilken omfattning samt hur länge beslutet gäller.
- Formulera mål för insatserna både i utredning och beslut.
- Följa upp alla nya biståndsbeslut inom 3 månader från det att beslutet verkställts.

### **TRYGGHET**

---

**Vi åtar oss att biståndshandläggning utförs på ett sådant sätt att du känner trygghet i din kontakt med beställarenheten.**

Detta säkerställer vi genom att

- Arbeta på sådant sätt att du har en kontinuitet i kontakterna med beställarenheten. Du har en ordinarie biståndshandläggare, om ni är flera personer i ett hushåll som har behov av insatser har ni samma handläggare.

- För att underlätta kontakterna när din ordinarie biståndshandläggare ersätts av annan handläggare dokumenteras uppgifter av betydelse på ett enhetligt sätt.
- Biståndshandläggarna samarbetar med landstinget och andra myndigheter för att samordna dina hjälpinsatser.

#### INTEGRITET

---

**Vi åtar oss att biståndshandläggningen utförs med respekt för din integritet.**

Detta säkerställer vi genom att

- Utreda endast det som du ansöker om och dokumentera det som har betydelse för ansökan.
- Aldrig lämna ut uppgifter om dig till obehörig eller ta kontakter utan ditt medgivande.
- Vara lyhörda för dina synpunkter och klagomål och snabbt rätta till eventuella brister.

#### INFLYTANDE

---

**Vi åtar oss att biståndshandläggningen genomförs på sådant sätt att du tillförsäkras möjlighet till inflytande.**

Detta säkerställer vi genom att

- Ge god, tydlig och enhetlig information till dig som ansöker om bistånd.
- Du får alltid en utförlig information om hur utredningen genomförs och om de beslut som fattas.

- Att alltid skicka skriftlig utredning och beslut till dig.
- Utreda klagomål enligt en förvaltningsgemensam rutin samt återkoppla resultatet till dig.

#### VÄRDIGHET

---

#### **Vi åtar oss att biståndshandläggningen sker på ett sådant sätt att du möts på ett lyhört, värdigt och respektfullt sätt**

Detta säkerställer vi genom att

- Du möts av ett professionellt förhållningssätt som kännetecknas av god etik.
- Ta reda på dina önskemål och förslag och, så långt det är möjligt enligt lag och riktlinjer, eftersträva att tillgodose dessa.
- Utredningen ska belysa förhållanden som har betydelse för dina möjligheter att leva ett självständigt liv under trygga förhållanden, vara aktiv och ha en meningsfull tillvaro.
- Enheten har en kontinuerlig dialog om bemötande och etik.

#### TILLGÄNGLIGHET

---

#### **Vi åtar oss att hålla en hög tillgänglighet**

Detta säkerställer vi genom att

- Biståndshandläggarna nås på telefon varje vardag. De nås säkrast på telefontiden måndag, tisdag, torsdag och fredag mellan kl. 9.30-11.00. Beställarenhetens nås på enhetens s.k. tillgänglighetstelefon följande tider: onsdagar mellan 09.30-11.00 och under perioden 1 maj till 31 augusti från

kl. 13.00 till 16.00 (fredag kl. 15.00). Under perioden 1 september till 30 april är telefonen öppen från kl. 13.00 till 16.35 (fredagar 16.00).

- Erbjudas tid för hembesök, besök på sjukhus eller annan vårdinrättning skyndsamt.

#### INFORMATION, INFLYTANDE OCH STÖD TILL ANHÖRIGA

---

#### **Vi åtar oss att ge dig som anhörigvårdare ett individuellt stöd och information om rätten till bistånd.**

Detta säkerställer vi genom att

- Enhetens anhörigkonsulent erbjuder uppsökande verksamhet, individuellt stöd och information. Anhörigkonsulenterna samverkar även med andra vårdgivare och frivilligorganisationer.

#### **RÄTTELSE**

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

#### **KLAGOMÅL/SYNPUNKTER**

Vår ambition är att verksamheten ska hålla en hög kvalitet. Vi välkomnar dina synpunkter på vårt arbete, såväl förslag, beröm eller klagomål. Dina synpunkter som brukare ger oss värdefull kunskap om hur vår verksamhet kan förbättras och utvecklas.

Om klagomålet/synpunkten istället gäller annan person eller enhet vidarebefordrar vi uppgifterna till den enheten. Vi använder den gemensamma klagomålsrutin som finns inom stadsdelen. Varje klagomål utreds och besvaras muntligt eller skriftligt inom 14 dagar.

Du kan framföra dina synpunkter/ klagomål genom att

- använda vår synpunkts- och klagomålsfolder vilken har en talong som portofritt kan sändas till förvaltningen, eller via Norrmalms hemsida (se nedan).
- tala med någon av biståndshandläggarna
- kontakta enhetschef Eva Folke, telefon 08-508 09 380.
- kontakta avdelningschef Mona Lindgren, telefon 08-508 09 304.

### **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om biståndshandläggning och äldreomsorg – gå in på Norrmalms stadsdelsförvaltnings hemsida: [www.norrmalm.stockholm.se](http://www.norrmalm.stockholm.se) eller kontakta biståndshandläggarna på telefonnummer 08-508 09 000.

STOCKHOLM 2007-01-02

Eva Folke  
Enhetschef

#### *Beställarenheten äldreomsorg*

TULEGATAN 13, BOX 3128  
103 62 STOCKHOLM  
TELEFON: 08-508 09 380  
TELEFAX: 08-508 09 401  
E-POST: [eva.folke@norrmalm.stockholm.se](mailto:eva.folke@norrmalm.stockholm.se)

#### *Vård- och Omsorgsavdelningen*

TULEGATAN 13, BOX 3128, 103 62  
STOCKHOLM  
TELEFON: 08-508 09 000

Denna garanti godkändes av Norrmalms stadsdelsnämnd den XX januari 2007.