



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1.-10/2010
Giltig fr.o.m. 2010-01-01
Giltig t.o.m. 2010-12-31

Beställarenheten äldreomsorg

Ingress

Inom äldreomsorgen ser vi varje människa som en unik individ. Verksamheten ska genomsyras av hög kvalitet, högt inflytande, individualisering och trygghet för våra äldre.

Utifrån lagstiftning, politiska mål och stadens riktlinjer svarar enheten för myndighetsutövning för personer från 65 år. I myndighetsutövningen är kraven på rättssäkerhet och korrekt handläggning av största vikt.

Den vanligaste formen av bistånd är trygghetslarm, hemtjänst, dagverksamhet, vård- och omsorgsboenden, servicehus samt ledsagarservice. Till anhörigvårdare riktas stödinsatser såsom hemvårdsbidrag, avlösning samt växelvård.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att informera Dig om de olika utförarna som finns att tillgå i valfrihetssystemet.

Det säkerställer vi genom att:

- dela ut/skicka de skriftmaterial som finns att tillgå eller hänvisar till Stockholm stads hemsida, www.stockholm.se
- uppsökande verksamhet för personer från 75 år
- skicka brukarenkäter

Vi åtar oss att ge Dig ett gott bemötande och genomföra handläggningen med respekt.

Det säkerställer vi genom att:

- noga beakta Din situation och informera om vad äldreomsorgen har att erbjuda utifrån dina behov
- aldrig lämna ut uppgifter om Dig till obehöriga eller ta kontakt utan Ditt medgivande
- tillsammans med beslutet på beviljade insatser skickar biståndshandläggarna en kopia på utredningen till Dig för kännedom
- skicka brukarenkäter



Vi åtar oss att vid varje utredning kartlägga Ditt behov och önskemål.

Det säkerställer vi genom att alltid lämna information om:

- rätten till bistånd
- den enskildes rättigheter och skyldigheter
- hur handlägningsprocessen går till
- möjligheten att överklaga avslagsbeslut

RÄTTELSE

Vår ambition är att hålla en hög kvalitet i biståndshandläggningen. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtagande ska vi genast se över våra rutiner och rättat till det som felas. Dina synpunkter på verksamheten är viktiga för oss, så att vi kan göra ett gott arbete för dig.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Verksamheten följer Norrmalms stadsdelsförvaltnings system för synpunkts- och klagomålshantering. Folder för synpunkter och klagomål finns att tillgå via din biståndshandläggare, receptionen, Äldre Direkt, äldreombudsmannen eller via Stockholms stads hemsida.

Det kan också vända dig till enhetschefen Anneli Lagerberg, telefon 508 09 410 och framföra dina synpunkter.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschefen Annette Luengo, telefon 508 09 304.

Vi välkomnar dina synpunkter då vi är en verksamhet som vill hålla en hög kvalitet.

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer om vår verksamhet är välkommen att ringa vår enhetschef eller gå in på Norrmalms webbsida, vilket nås via www.stockholm.se.

De åtagande vi presenterar ser vi som kvalitativt viktiga. Vi ser ditt intresse som en möjlighet för oss att utveckla våra tjänster

Stockholm 2009-12-21

Anneli Lagerberg
Enhetschef



Sid 3 (3)
Dnr 100-745/2009
Giltig fr.o.m 2010-01-01
Giltig t.o.m. 2010-12-31

Norrmalm

Box: 3128

Telefon vx: 508 09 000

Telefax: 508 09 099

E-post: registratorn@norrmalm.stockholm.se

Beställarenheten äldreomsorg

Adress: Tulegatan 13

Telefon: 508 09 410

Telefax: 508 09 401

E-post: anneli.lagerberg@norrmalm.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 11
FEBRUARI 2010