



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

- Vi åtar oss att vid varje utredning kartlägga den enskildes behov och önskemål.

Det säkerställer vi genom att:

Låta dig vara delaktig i utredningen

Informera om hur handlägningsprocessen går till

Informera om hur du kan 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 blivit fel. 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 enhetschef 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 avdelningschef Annette Luengo, telefon 508 09 301.

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer om vår verksamhet är välkommen att ringa vår enhetschef eller gå in på Stockholm stads hemsida.

Katarina Jonsson
Verksamhetscontroller

Norrmalms stadsdelsnämnd
Adress: Tulegatan 13

Beställarenheten
äldreomsorg
Adress: Anneli Lagerberg



Sid 3 (3)
Dnr I.2.I.-54
Giltig fr.o.m. 2011-01-01
Giltig t.o.m. 2011-12-31

Telefon: 08 508 09 000

Telefax: 08 508 09 099

Epost:katarina.sofie.jonsson@stockholm.se anneli.lagerberg@stockholm.se
.se

Telefon: 08 508 09 000

Telefax: 08 508 09 099

E-post:

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN

2011-02-17