

Assistansenheten

Assistansenheten är en kommunal verksamhet som ger stöd och service utifrån biståndsbeslut enligt SoL, LSS och LASS , t ex hemtjänst, boendestöd, ledsagarservice, avlösarservice, personlig assistans, kontaktperson samt korttidsfamilj.

Vi arbetar för att du som får stöd och service från Assistansenheten ska känna dig trygg och kunna leva ett så normalt liv som möjligt med delaktighet och inflytande över vardagen.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge dig inflytande över dina insatser genom att utifrån biståndsbeslut tillsammans med dig utforma en genomförandeplan.
- Ge dig som har insatser enligt LASS, tillfälle att träffa personliga assistenter och få möjlighet att påverka vem Du vill ha som assistent.
- Vi åtar oss att bemöta dig med respekt och värdighet samt att ha en hög tillgänglighet genom att så långt det är möjligt se till att du får din hjälp på överenskommen tid. Om hjälpen inte kan ges på utsatt tid åtar vi oss att meddela dig och tillsammans komma överens om en ny tid.
- Bevara din integritet och ge dig ett individuellt bemötande.
- Vi kontakter dig så snart som möjligt om vi inte direkt kan svara och du lämnat meddelande på telefonsvarare eller mailat till oss.

RÄTTELSE

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi har levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som har felat.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Karin Hellström telefonnummer: 08-508 14 215 samt via e-post karin.hellstrom@eav.stockholm.se . Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

När vi tar emot ett klagomål ska vi se över orsakerna till klagomålet och snabbt vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också se till att den som har lämnat klagomålet får återkoppling, om han/hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Thomas Björnstad telefonnummer 08-508 14 230.

Klagomål som gäller verksamheten ska dokumenteras och fortlöpande tas upp på arbetsplatsträffar där all personal tillsammans diskuterar vad som kan göras för att de inte ska upprepas. Tre gånger per år analyserar vi samlat de eventuella klagomål vi har fått in för att ha detta som grund för att utveckla verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomålen vidare till nästa nivå i förvaltningen.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterar ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig.

Om Du vill veta mer är du välkommen att kontakta någon av nedanstående personer:

Enhetschef: Karin Hellström 08-508 14 215

Biträdande enhetschefer

Svedmyra Assistans: Barbara Stenius 08-508 14 218

Poppelgården 1: Ritva Einarsson 08-508 14 216

Poppelgården 2: Elisabeth Johansson 08-508 14 217

Vantör Assistans: Mille Salomaa Lindström 08-508 20 560

Kontaktsekreterare: Kerstin Andersson-Åkerlind 08 508 16 557

Stockholm 2009-11-24

Karin Hellström
Enhetschef

Enskede-Årsta-Vantör
Adress: Box 81, 121 22
Johanneshov
Telefon: 508 14 000 vx
Telefax: 508 14 444
E-post:
e-post@eav.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN

DEN 11 FEBRUARI 2010