

Äldreomsorgens beställarenhet

Vi ansvarar för myndighetsutövning, vår uppgift är att handlägga, utreda och besluta om äldres insatser från äldreomsorgen. Kommunerna har det yttersta ansvaret för sina invånare och biståndshandläggningen sker med utgångspunkt från socialtjänstlagen (SoL) samt lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS).

Vi ansvarar även för att följa upp kvaliteten på de beställda insatserna på individnivå.

ÅTAGANDE

- insatser ska alltid bedömas utifrån den enskildes behov.
- ett skriftligt beslut om insatser ges alltid.
- alla ansökningar gällande äldreboende tas upp på borådet för att säkra likvärdig bedömning.
- kvalitetsuppföljning görs vid varje nyprövning.
- efter beslut om insatser lämnas information om valfrihet samt möjlighet att välja utförare.

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 felat.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Doris Modig
telefonnummer: 08-508 14 520 eller 076-12 14 520 samt via e-post
doris.modig@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 Kristina Goldring, telefonnummer 08-508 14 501.

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. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss eller besöka vår hemsida www.eav.stockholm.se.

Stockholm 2009-12-18

Doris Modig
Enhetschef

Enskede-Årsta-Vantör

Adress: Box 81, 121 22 Johanneshov

Telefon: 08-508 14 000 vx

Telefax: 08-508 14 444

E-post: epost@eav.stockholm.se

Äldreomsorgens beställarenhet

Adress: Slakthusplan 4

Telefon: 08-508 14 520

Telefax: 08-508 20 218

E-post:

doris.modig@eav.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2010-02-11