

Kvalitetsgaranti - Barn och unga vuxna med funktionsnedsättning

Inom enhet Barn och unga vuxna med funktionsnedsättning erbjuder vi insatser som beviljats enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialtjänstlagen (SOL). Inom Assistans kan vi ge Avlösarservice i hemmet, Ledsagning och Personlig Assistans. På Kymlinge korttidsboende erbjuder vi avlastning och miljöombyte i form av korttidsvistelse veckovis eller under helger. Smultronet erbjuder korttidsstillsyn före och efter skoldagen samt under lov och studiedagar. Inom Smultronet finns även enhetens ungdomsgård som riktar sig särskilt till ungdomar med funktionsnedsättning.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge dig ett korrekt bemötande, god service och information i kontakten med verksamheterna.

Detta uppfyller vi genom verksamheternas telefonpolicy som talar om när du säkrast kan nå oss, information i form av broschyrer och hemsida. Vi arbetar enligt de rutiner som finns för synpunkter och klagomål och åtgärdar skyndsamt klagomål som vi får kännedom om.

- Vi åtar oss att ge dig möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet

Detta uppfyller vi genom att utveckla strategier och pedagogiska förhållningssätt som utgår från dig. Vi individanpassar vår kommunikation för att du aktivt ska kunna delta i planering, göra val samt uttrycka dina önskningar och behov så långt det är möjligt.

- Vi åtar oss följa upp och säkerställa kvaliteten i de insatser vi ger inom verksamheten.

Detta uppfyller vi genom att vi tillsammans med dig upprättar en genomförandeplan som följs upp och utvärderas minst en gång per år. Du får en egen stödperson som värnar om att ett gott samarbete upprätthålls.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Mari-Kristin ElMorabet 08-508 01 301 mari-kristin.elmorabet@stockholm.se Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal/> eller genom att använda förvaltningens blankett ”Synpunkter – klagomål-förbättringsförslag”. Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta enhetschef Mari-Kristin ElMorabet på telefon 08-508 01 301.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2014-03-20

Mari-Kristin Elmorabet
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 20 mars 2014.