



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1.13-2014
Giltig 2014

Enheten för funktionsnedsatta

Enheten för funktionsnedsatta utreder inkomna ansökningar och fattar beslut om insatser för personer med funktionsnedsättning. Du ges stöd för att kunna leva ett självständigt och värdigt liv. Bemötandet ska vara respektfullt och förtroendeingivande

ÅTAGANDEN

Informationen från enheten är tydlig och lättillgänglig

Biståndsbedömarna tar hänsyn till dina individuella behov när de informerar, skriver utredningar och när de meddelar beslut.

Brukare ges ett gott bemötande

Biståndsbedömarna är tillgängliga under kontorstid och meddelanden som du eller dina anhöriga lämnar, besvaras så fort som möjligt. Du ska bemötas utifrån dina individuella behov och ska känna att du blir lyssnade på.

Personer som utsätts för våld i nära relationer erbjuds stöd

Enheten arbetar för att i ett så tidigt skede uppmärksamma och fånga upp de personer som utsätts för våld i nära relationer. Du som behöver stöd och hjälp ska få det.

Brukare ges förutsättningar för delaktighet

Enheten arbetar aktivt med att tillförsäkra delaktighet i planeringen av beviljade insatser. Det görs genom att biståndsbedömarna i största möjliga mån beaktar dina individuella önskemål och alltid utgå från dina behov.



RÄTTELSE

Om vi inte lyckas med att uppfylla våra åtaganden snarast rättar vi till det som har blivit fel och ser över våra rutiner för att förebygga att liknande misstag upprepas

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Du är alltid välkommen att lämna positiva synpunkter, förbättringsförslag eller klagomål. Dina klagomål dokumenteras, utredas, åtgärdas samt besvaras snarast. Dina synpunkter använder vi för att förbättra enhetens arbete.

Du har möjlighet att framföra dina synpunkter och klagomål genom att skicka brev eller e-post, genom att fylla i formuläret i foldern "Dina tankar om vår service" eller framföra dina synpunkter eller klagomål via telefon, e-post, brev till enhetschefen:

Marie Lissäng t.f. enhetschef, tfn 508 21 205
marie.lissang@extern.stockholm.se

Om du upplever att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till förvaltningens verksamhetsområdeschef : Eva Frykler på tfn 08-508 21 309 eller via e-post eva.frykler@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om verksamheten är du välkommen att kontakta oss eller ta del av informationen på vår webbplats www.stockholm.se

Älvsjö 2014-01-07

Marie Lissäng
T.f. enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd
Älvsjö Stationsgata 21,
Box 48, 125 21 Älvsjö
Telefon: 508 21 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÄLVSJÖ STADSDELSNÄMND
2014-03-27



Sid 3 (3)
Dnr 1.2.1.13-2014
Giltig 2014