



Kvalitetsgaranti - Assistansenheten

Assistansenheten är en kommunal verksamhet som utför beställningar från stadsdelens beställarenhet och försäkringskassan: personlig assistans, ledsagning, avlösning och hemtjänst i assistansliknande form. Vi rekryterar kontaktpersoner.

Enhetens kontor finns på Bredängstorget 5 i Skärholmens stadsdel, där arbetar enhetschef, biträdande enhetschef och administrativ assistent/kontaktsekreterare. Allt övrigt arbete utförs i brukarnas hem eller där brukaren för tillfället vistas.

Lagar som styr besluten:

LSS, "Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade" Assistansersättning enligt, socialförsäkringsbalken (SFS 2010:110) och SoL "socialtjänstlagen.

ENHETSMÅL

Verksamhetsidé

Assistansenheten erbjuder ett personligt utformat stöd där dina önskemål och intressen är utgångspunkten i utförandet. Målet är att du ska känna dig delaktig och ha inflytande över utformandet av stödet. Du ska bemötas med respekt utifrån din livssituation.

Du lever ett självständigt liv utifrån din förmåga

Personalen har en dialog med dig för att fånga upp det som du önskar utveckla eller göra. Personalen utgår från ett arbetssätt som präglas av att du ska behålla färdigheter som finns och ha målsättning för att de ska fortsätta utvecklas. Som stöd finns personalen till hands som stödjer där det behövs.

Du är delaktig

Vi träffar dig, tillsammans med de du vill bjuda in, går igenom insatsens innehåll, dina önskemål och mål, vi skriver ner det i en genomförandeplan. Genomförandeplanen ska uppdateras minst en gång om året eller vid behov, det sker tillsammans med dig.

På den nivå som önskas deltar du i rekryteringen av din personal.

Din tillvaro är meningsfull

Vi utgår utifrån dina önskemål och anpassar insatsen därefter, så att den känns meningsfull för dig.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra mål och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt mål så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtagande kan du vända dig till handläggaren antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel.

Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Anneli Martensen, på telefon 08-508 24 827. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på förvaltningen eller går att beställa från oss.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer så kan du ta kontakt med enhetschef Anneli Martensen

Assistansenheten, Skärholmens stadsdelsnämnd

Adress: Skärholmens SDF, box 503, 127 26 Skärholmen

TELEFON: 08-508 24 827

E-POST: anneli.martensen@stockholm.se

Skärholmen 2017-01-30

Anneli Martensen
Enhetschef

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen 2017-02-23



Kvalitetsgaranti - Daglig verksamhet Måsholmen, Fönstret och Yrkesgrupper (funk)

Välkommen till Skärholmens dagliga verksamheter.

Vi vänder oss till dig med funktionsnedsättning som omfattas av insatser enligt LSS.

Våra verksamheter finns på flera platser i Skärholmens stadsdelsnämndsområde och vi erbjuder en varierad sysselsättning inom flera olika arbetsområden.

Vi som arbetar på daglig verksamhet erbjuder dig en individuellt anpassad verksamhet. För oss är det viktigt att du är trygg.

ENHETSMÅL

Du upplever ett gott bemötande

Personalen agerar utifrån Skärholmens gemensamma värdegrund.

På möten pratar vi om hur du vill bli bemött så att du ska tycka det känns bra.

Personalen tar hänsyn till dina önskemål

Du får vara med och bestämma vad du ska arbeta med hos oss. Tillsammans med dig gör din stödperson en genomförandeplan. Där står det vad du ska göra hos oss.

Vill du byta arbetsuppgifter så får du göra det.

Du är trygg på din dagliga verksamhet

Hos oss får du en personal som är din stödperson. Din stödperson känner dig extra bra. Du får ett eget schema som talar om vad som händer under dagen.

RÄTTELSE

För att leva upp till våra åtaganden behöver vi dina synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden så vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig direkt till din stödperson, koordinatoren eller till enhetschefen. Du kan också kontakta din handläggare.

Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning. Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra

arbetsplatsträffa. Vi rapporterar regelbunden inkomna synpunkter till ledningen och stadsdelsnämndens politiker.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår verksamhet och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef, telefon nummer ser du nedan. Det finns blankett för klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp. Blanketten får du vid upprättande av genomförandeplan samt kan även fås av stödpersonen, koordinatören alternativt enhetschefen.

VILL DU VETA MER?

För mera information vänligen kontakta ansvarig enhetschef eller koordinatör.

Enhetschef Kirsi Naskali tel. 08-508 24 930, epost:
kirsi.naskali@stockholm.se

Koordinator Britt-Marie Lundgren tel. 08-508 24 949,
epost: britt-marie.lundgren@stockholm.se

Skärholmen 2016-12-28

Kirsi Naskali
Enhetschef

Daglig verksamhet Måsholmen, Fönstret och Yrkesgrupper
(funk)

Adress: Box 503, 127 26 Skärholmen
Telefon: 08 508 24 930

E-post: kirsi.naskali@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23



Kvalitetsgaranti - Daglig verksamhet (funk)

Välkommen till Skärholmens dagliga verksamheter. Vi vänder oss till dig med funktionsnedsättning som omfattas av insatser enligt LSS. Våra verksamheter finns på flera platser i Skärholmens stadsdelsnämndsområde och vi erbjuder en varierad sysselsättning inom flera olika arbetsområden.

Vi som arbetar på daglig verksamhet erbjuder dig en individuellt anpassad verksamhet. För oss är det viktigt att du är trygg.

ENHETSMÅL

Du upplever ett gott bemötande

Personalen agerar utifrån Skärholmens gemensamma värdegrund.

På möten pratar vi om hur du vill bli bemött så att du ska tycka det känns bra.

Personalen tar hänsyn till dina önskemål

Du får vara med och bestämma vad du ska arbeta med hos oss. Tillsammans med dig gör din stödperson en genomförandeplan. Där står det vad du ska göra hos oss.

Vill du byta arbetsuppgifter så får du göra det.

Du är trygg på din dagliga verksamhet

Hos oss får du en personal som är din stödperson. Din stödperson känner dig extra bra. Du får ett eget schema som talar om vad som händer under dagen.

RÄTTELSE

För att leva upp till våra åtaganden behöver vi dina synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden så vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig direkt till din stödperson, koordinatoren eller till enhetschefen. Du kan också kontakta din handläggare.

Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning. Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra arbetsplatsträffa. Vi rapporterar regelbunden inkomna synpunkter till ledningen och stadsdelsnämndens politiker.



Synpunkter/Klagomål

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår verksamhet och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef, telefon nummer ser du nedan. Det finns blankett för klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp. Blanketten får du vid upprättande av genomförandeplan samt kan även fås av stödpersonen, koordinatören alternativt enhetschefen.

Vill du veta mer?

För mera information vänligen kontakta ansvarig enhetschef eller koordinator.

Enhetschef Jens Wicksén

Tel. 08-508 24 984,

epost: jens.wicksen@stockholm.se

Koordinator Britt-Marie Lundgren

Tel. 08-508 24 949,

epost: britt-marie.lundgren@stockholm.se

I Skärholmen den 2016-01-04

Jens Wicksén
Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd

Adress: Box 503, 127 26 Skärholmen

Telefon: 08-508 24 000

E-post: jens.wicksen@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

23 februari 2017



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1./074-2017
Giltig fr.o.m. 2017-01-01
Giltig t.o.m. 2017-12-31

Socialpsykiatri utförare

Ingress

Socialpsykiatriska utförarenheten erbjuder boendestöd i ordinärt boende samt boendestöd i Stödboende (träningslägenhet)

Enheten vänder sig till vuxna mellan 20 - 65 år med psykiatriska diagnoser som ger eller förväntas ge en funktionsnedsättning. Målet med insatsen är att Du med rätt stöd ska uppleva att du har ett självständigt liv.

Din delaktighet är en förutsättning för god kvalitet. Med detta som grund åtar vi oss, att tillsammans med dig genomföra följande kvalitetsåtagande.

Mål Boendestöd

- Du får en egen boendestödjare/kontaktman

Kontaktmannaskapet ska utföras på ett sådant sätt att det stärker dina möjligheter att leva ett självständigt liv utifrån dina behov och förutsättningar. Du är själv delaktig i hur och när ditt stöd utformas.

- Du upprättar i samråd med din kontaktman en egen genomförandeplan

Du tillsammans med din kontaktman, upprättar en Genomförandeplan som beskriver vad, hur och när ditt stöd skall utformas. Genomförandeplanen utgår ifrån ditt biståndsbeslut och beskriver hur du vill ha biståndet utformat. Genomförandeplanen skall vara ett levande dokument så du och kontaktmannen kan justera och uppdatera innehållet när ditt behov och dina förutsättningar förändras. Vi åtar oss att du alltid får möjligheten till uppföljning av hur du tycker att ditt stöd fungerar.

- Du upplever att du blir respektfullt bemött

Kontaktmannens samarbete med dig bygger på respekt och utgår ifrån dina förutsättningar. Kontaktmannen erbjuder dig stöd och handledning som är



respektfullt, kompetent och förutsägbart. Tillsammans skapar du och kontaktmannen en för dig funktionell och meningsfull vardag.

RÄTTELSE

För att leva upp till våra åtaganden behöver vi dina synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden så vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig direkt till din kontaktman eller till enhetschefen. Du kan också kontakta din handläggare. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning. Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra arbetsplatsträffar. Vi rapporterar regelbunden inkomna synpunkter till ledningen och stadsdelsnämndens politiker.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår verksamhet och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till respektive ansvarig enhetschef, telefon nummer ser du nedan. Det finns blankett för klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp. Blanketten får du vid upprättande av genomförandeplan samt kan den även fås av kontaktmannen alternativt enhetschefen.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef:

Sari Hägglund tel. 08-508 24 017, e-post: sari.hagglund@stockholm.se

Skärholmen stadsdelsnämnd
Socialpsykiatri
Boendestöd

Adress: Box 503, 127 26 Skärholmen

Besöksadress:

Boendestöd Vårholmsbackarna 108

Telefon: Boendestöd 08-508 24 616

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2017-02-23



Kvalitetsgaranti - Socialpsykiatri Portis

Träfflokalen Portis

Portis medarbetare samarbetar med Dig. Mötet med Dig bygger på respekt och utgår ifrån dina förutsättningar.

Vi erbjuder Dig stöd och handledning som är respektfullt, kompetent och förutsägbart. Tillsammans med Dig skapar vi en funktionell och meningsfull vardag för dig.

Träfflokal Portis har brukarråd och månadsmöten. Dessa möten har vi för att utveckla verksamheten till brukarnas bästa.

ENHETSMÅL

Du upplever att du blir respektfullt bemött

Vi uppmuntrar Dig till att leva så att du mår bättre psykiskt och fysiskt.

Vi stöttar Dig på dina villkor att komma i kontakt med andra personer som kommer till Portis.

På Portis får Du möjlighet att på dina villkor delta i sysselsättning, friskvård och att äta en fullgod lunch.

RÄTTELSE

För att leva upp till våra åtaganden behöver vi dina synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden så vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig direkt till din stödperson, koordinatör eller till enhetschefen. Du kan också kontakta din handläggare om du har kontakt med en sådan myndighetsperson..

Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning. Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra arbetsplatsträffar. Vi rapporterar regelbunden inkomna synpunkter till ledningen och stadsdelsnämndens politiker.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår verksamhet och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef, telefon nummer ser du nedan. Det finns blankett för klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp. Blanketten får du personalen på Portis eller enhetschefen.

VILL DU VETA MER?

För mera information vänligen kontakta ansvarig enhetschef.

Enhetschef Kirsi Naskali tel. 08-508 24 930, epost:
kirsi.naskali@stockholm.se

Skärholmen 2017-01-02

Kirsi Naskali
Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 503, 127 26 Skärholmen
Telefon: 08 508 24 930

E-post: kirsi.naskali@stockholm.se

Socialpsykiatri Portis
Adress: Vårholmsbackarna 108A
Telefon: 08 508 24 540

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23



Kvalitetsgaranti - Högsätra och Bysätra LSS bostad

Välkommen till Högsätra LSS bostad i Sätra, Skärholmens stadsdel! Här är din vardag det viktigaste av allt, att den blir en dag värd att möta och uppleva. Här fungerar din vardag på dina villkor, gemenskap och mångfald ger kraft och energi. Ibland uppfattar du kanske att inte personalen, som är här för din skull hjälper dig med allt du vill, men då är det för att alla tror på dig och din förmåga, att medarbetarna sett att du klarar väldigt mycket på egen hand, något som ger en härlig känsla när det är färdigt!

ENHETSMÅL

Du ska känna att du får ett bra bemötande.

- I varje samtal och kontakt med dig och de i ditt nätverk, som familj, vänner, dagligverksamhet, ska ni få ett bra bemötande.

Du upplever att du får bestämma över din vardag.

- Du och/ eller en företrädare bjuds alltid in till en dialog om hur du vill ha ditt stöd och vad du önskar för planering för din fritid och semestrar.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Verksamheten jobbar för att du ska vara nöjd med verksamheten och tar därför tacksamt emot synpunkter, både positiva och negativa. Ring, maila eller tala direkt med personalen, enhetschef Kirsi Naskali eller din handläggare. Framför du en synpunkt/klagomål muntligt kommer enhetschef/ personalen få be om din tillåtelse att dokumentera denna.

VILL DU VETA MER?

Är du välkommen att kontakta enhetschef,

Kirsi Naskali

Telefon 08-508 24 930

Kirsi.naskali@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen 2017-02-23



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1./074-2017
Giltig fr.o.m. 2017-01-01
Giltig t.o.m. 2017-12-31

Sätra Stall och Ekholmens LSS bostäder

Välkommen till denna LSS bostad i Skärholmen!

För oss är målet att du ska uppleva ett reellt inflytande över det stöd och service du har behov av. Att med stöd av personal utveckla din självständighet och nå dina egna målsättningar så långt det är möjligt. Dina behov och önskemål av stöd står i centrum för vårt dagliga arbete.

ENHETENS MÅL

Du får en egen kontaktman/stödperson

Kontaktmannaskapet ska utföras på ett sådant sätt att det stärker dina möjligheter att leva ett självständigt liv utifrån dina behov och förutsättningar. Du är själv delaktig i hur och när ditt stöd utformas.

Du får egen genomförandeplan

Du tillsammans med din kontaktman/stödperson, upprättar en genomförandeplan som beskriver vad, hur och när ditt stöd skall utformas. Genomförandeplanen utgår ifrån dig och dina behov och beskriver hur du vill ha stödet utformat. Genomförandeplanen skall vara ett levande dokument så du och kontaktmannen/stödpersonen kan justera och uppdatera innehållet när ditt behov och dina förutsättningar förändras. Vi åtar oss att du alltid får möjligheten till kontinuerlig uppföljning av hur du tycker att ditt stöd fungerar.

Du upplever att du blir respektfullt bemött

Kontaktmannens/stödpersonens samarbete med dig bygger på respekt och utgår ifrån dina förutsättningar. Kontaktmannen/stödpersonen erbjuder dig stöd och



handledning som är respektfullt, kompetent och förutsägbart. Tillsammans skapar du och kontaktmannen en för dig funktionell och meningsfull vardag.

RÄTTELSE

För att leva upp till våra åtaganden behöver vi dina synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden så vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig direkt till din kontaktman eller till enhetschefen. Du kan också kontakta din handläggare. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning. Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra arbetsplatsträffar. Vi rapporterar regelbunden inkomna synpunkter till ledningen och stadsdelsnämndens politiker.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår verksamhet och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till respektive ansvarig enhetschef, telefon nummer ser du nedan. Det finns blankett för klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp. Blanketten får du vid upprättande av genomförandeplan samt kan den även fås av kontaktmannen alternativt enhetschefen.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef:

Sari Hägglund tel. 08-508 24 017, e-post: sari.hagglund@stockholm.se



Std 3 (3)
Dnr 1.2.1./074-2017
Giltig fr.o.m. 2017-01-01
Giltig t.o.m. 2017-12-31

Adress: Box 503, 127 26 Skärholmen

Besöksadress:
Ekholmens gruppbostad
Ekholmsvägen 341
127 26 Skärholmen
Telefon: 08- 508 24 649

Sätra Stall servicebostad
Sätravarvsvägen 7
127 30 Skärholmen
Telefon: 08-508 24 536

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN

2017-02-23



Kvalitetsgaranti – Bredängs LSS bostad

Välkommen till Bredängs LSS bostad i Skärholmen!

Här är din vardag det viktigaste av allt. Vi arbetar för en vardag utifrån dina villkor för att du ska känna gemenskap som ger kraft och energi. Om du skulle uppfatta att inte medarbetarna som är här för din skull hjälper dig med allt du vill, är det för att alla tror på dig och din förmåga.

ENHETENS MÅL - Du är trygg.

Vi har bra rutiner så att vi vet att vi gör rätt för dig, att du känner dig sedd, utvecklas och får vara dig själv i en gemenskap med andra.

Vi har en särskild Skärholmskänsla i stadsdelen, den kommer du säkert också att känna av.

Vi som personal är trygga och vill att det ska märkas i vår relation till dig.

Vi har chefer som ställer krav på oss och förväntningar att uppfylla.

Vi lovar att göra vårt allra bästa för att du ska få ett boende som är ett hem och en trygg hamn att vara i.

RÄTTELSE

För att leva upp till våra mål behöver vi dina synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra mål, vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig direkt till din stödperson eller till enhetschefen. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra arbetsplatsträffar.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

Bredängs LSS bostad
Skärholmens stadsdelsnämnd

Algrytevägen 89
127 32 Skärholmen
Telefon: 08-508 24 350
e-post: PPDL.Bredang@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef för LSS bostaden Tempelriddaren 65

Dagmar Stenman på telefon 08-508 24 352,

e-post: dagmar.stenman@stockholm.se

Bredängs LSS bostad

Ålgrytevägen 89, 127 32 Skärholmen

Tel. 08-508 24 350, 08-508 24 327

e-post: PPDL.Bredang@stockholm.se

Skärholmen 2017-01-20

Dagmar Stenman

Enhetschef

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23

Kvalitetsgaranti – Tempelriddaren 63

Välkommen till LSS bostaden, Tempelriddaren 63 i Skärholmen!

Här är din vardag det viktigaste av allt. Vi arbetar för en vardag utifrån dina villkor för att du ska känna gemenskap som ger kraft och energi. Om du skulle uppfatta att inte medarbetarna som är här för din skull hjälper dig med allt du vill, är det för att alla tror på dig och din förmåga.

ENHETENS MÅL - Du är trygg.

Vi har bra rutiner så att vi vet att vi gör rätt för dig, att du känner dig sedd, utvecklas och får vara dig själv i en gemenskap med andra.

Vi har en särskild Skärholmskänsla i stadsdelen, den kommer du säkert också att känna av.

Vi som personal är trygga och vill att det ska märkas i vår relation till dig.

Vi har chefer som ställer krav på oss och förväntningar att uppfylla.

Vi lovar att göra vårt allra bästa för att du ska få ett boende som är ett hem och en trygg hamn att vara i.

RÄTTELSE

För att leva upp till våra mål behöver vi dina synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra mål, vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig direkt till din stödperson eller till enhetschefen. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra arbetsplatsträffar.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef för LSS bostaden Tempelriddaren 65

Dagmar Stenman på telefon 08-508 24 352,

e-post: dagmar.stenman@stockholm.se

Tempelriddaren 63,

Vita Liljans väg 63, 127 34 Skärholmen

Tel. 08-508 24 940, 08-508 24 941

e-post: PPDL.Tempelriddaren.63@stockholm.se

Skärholmen 2017-01-20

Dagmar Stenman
Enhetschef

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23

Kvalitetsgaranti – Tempelriddaren 65

Välkommen till LSS bostaden Tempelriddaren 65 i Skärholmen!

Här är din vardag det viktigaste av allt. Vi arbetar för en vardag utifrån dina villkor för att du ska känna gemenskap som ger kraft och energi. Om du skulle uppfatta att inte medarbetarna som är här för din skull hjälper dig med allt du vill, är det för att alla tror på dig och din förmåga.

ENHETENS MÅL - Du är trygg.

Vi har bra rutiner så att vi vet att vi gör rätt för dig, att du känner dig sedd, utvecklas och får vara dig själv i en gemenskap med andra.

Vi har en särskild Skärholmskänsla i stadsdelen, den kommer du säkert också att känna av.

Vi som personal är trygga och vill att det ska märkas i vår relation till dig.

Vi har chefer som ställer krav på oss och förväntningar att uppfylla.

Vi lovar att göra vårt allra bästa för att du ska få ett boende som är ett hem och en trygg hamn att vara i.

RÄTTELSE

För att leva upp till våra mål behöver vi dina synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra mål, vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig direkt till din stödperson eller till enhetschefen. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra arbetsplatsträffar.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

Tempelriddaren 65
Skärholmens stadsdelsnämnd

Vita Liljans väg 65
127 34 Skärholmen
Telefon: 08-508 24 942
PPDL_Tempelriddaren.65@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef för LSS bostaden Tempelriddaren 65

Dagmar Stenman på telefon 08-508 24 352,
e-post: dagmar.stenman@stockholm.se

Tempelriddaren 65

Vita Liljan väg 65, 127 34 Skärholmen

Tel. 08-508 24 942, 08-508 24 943

e-post: PPDL.Tempelriddaren.65@stockholm.se

Skärholmen 2017-01-11

Dagmar Stenman
Enhetschef

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23

Giltig från och med 01-01-2017
Giltig till och med 31-12-2017

Kvalitetsgaranti - Bogsätra LSS bostad

Välkommen till Bogsätra!

Här är din vardag det viktigaste av allt.

Här fungerar din vardag på dina villkor. Du har full rätt att bestämma hur du vill ha ditt stöd.

Det är dina önskemål och behov som är grunden i hela vårt arbete och vi vet hur viktigt det är att vi lyssnar på dig.

Du ska alltid bemötas med respekt och engagemang av personalen. Vi gör vårt bästa för att du ska vara nöjd med din bostad.

ENHETSMÅL

Ditt stöd planeras utifrån dina önskemål och behov.

Stödet anpassas efter dig och dina behov och önskemål, men även efter din förmåga att vara delaktig.

Personalen kan bland annat stödja dig med:

- *Sysslor i hemmet*

Matlagning, inköp, städning, tvätt, planering, struktur och tydliggörande av vardagssysslor.

- *Stöd i aktiviteter*

Fritidsaktiviteter, sport och motion, kulturella aktiviteter, utträdda ärenden, komma iväg till möten och läkarbesök.

- *Stöd i kontakter*

Stöd i kontakt med myndighetspersoner, föreningar, arbetsgivare, gode män och anhöriga.

Vi som jobbar med att ge dig stöd kallas för boendehandledare. Vi har olika yrkesbakgrund, erfarenhet och kompetens.

Du har två stödpersoner. Stödpersonen har till ansvar att lyfta upp och kommunicera dina åsikter och önskemål på t.ex. personalmöten.

RÄTTELSE

Om du tycker att vi inte kan hålla det vi lovat
vill vi att du talar om det för oss.

Om du talar om det för oss försöker vi ta reda på varför det blivit fel.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig Enhetschef för LSS Bogsätra

Liuva D'Ciofalo Rojas, på telefon 08-508 24 954, 076-12 24 954 eller
mail E-post: liuva.dciofalo.rojas@stockholm.se

Skärholmen2017-01-29

Bogsättras, LSS bostad
Adress: Bogsättravägen 17
Telefon: 08-508 249 44

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23.

Kvalitetsgaranti - Djursätra LSS bostad

Välkommen till Djursätra!

Här är din vardag det viktigaste av allt.

Här fungerar din vardag på dina villkor. Du har full rätt att bestämma hur du vill ha ditt stöd.

Det är dina önskemål och behov som är grunden i hela vårt arbete och vi vet hur viktigt det är att vi lyssnar på dig.

Du ska alltid bemötas med respekt och engagemang av personalen. Vi gör vårt bästa för att du ska vara nöjd med din bostad.

ENHETSMÅL

Ditt stöd planeras utifrån dina önskemål och behov.

Stödet anpassas efter dig och dina behov och önskemål, men även efter din förmåga att vara delaktig.

Personalen kan bland annat stödja dig med:

- *Sysslor i hemmet*

Matlagning, inköp, städning, tvätt, planering, struktur och tydliggörande av vardagssysslor.

- *Stöd i aktiviteter*

Fritidsaktiviteter, sport och motion, kulturella aktiviteter, utträta ärenden, komma iväg till möten och läkarbesök.

- *Stöd i kontakter*

Stöd i kontakt med myndighetspersoner, föreningar, arbetsgivare, gode män och anhöriga.

Vi som jobbar med att ge dig stöd kallas för boendehandledare. Vi har olika yrkesbakgrund, erfarenhet och kompetens.

Du har två stödpersoner. Stödpersonen har till ansvar att lyfta upp och kommunicera dina åsikter och önskemål på t.ex. personalmöten.



RÄTTELSE

Om du tycker att vi inte kan hålla det vi lovat
vill vi att du talar om det för oss.

Om du talar om det för oss försöker vi ta reda på varför det blivit
fel.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi
välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.
Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig
enhetschef. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan
vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig Enhetschef för LSS Djursåtra.

Liuva D`Ciofalo Rojas, på telefon 08-508 24 954, 076-12 24 954 eller
mail E-post: liuva.dciofalo.rojas@stockholm.se

DJURSÄTRA LSS BOSTAD
Skärholmens stadsdelsnämnd

Kungssätravägen 58
08-50824950

Skärholmen2017-01-29

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23.

DJURSÄTRA LSS BOSTAD
Skärholmens stadsdelsnämnd

Kungssätravägen 58
08-50824950



Kvalitetsgaranti - Kungssätra LSS bostad

Välkommen till Kungssätra!

Här är din vardag det viktigaste av allt.

Här fungerar din vardag på dina villkor. Du har full rätt att bestämma hur du vill ha ditt stöd.

Det är dina önskemål och behov som är grunden i hela vårt arbete och vi vet hur viktigt det är att vi lyssnar på dig.

Du ska alltid bemötas med respekt och engagemang av personalen. Vi gör vårt bästa för att du ska vara nöjd med din bostad.

ENHETSMÅL

Ditt stöd planeras utifrån dina önskemål och behov.

Stödet anpassas efter dig och dina behov och önskemål, men även efter din förmåga att vara delaktig.

Personalen kan bland annat stödja dig med:

- *Sysslor i hemmet*

Matlagning, inköp, städning, tvätt, planering, struktur och tydliggörande av vardagssysslor.

- *Stöd i aktiviteter*

Fritidsaktiviteter, sport och motion, kulturella aktiviteter, utträta ärenden, komma iväg till möten och läkarbesök.

- *Stöd i kontakter*

Stöd i kontakt med myndighetspersoner, föreningar, arbetsgivare, gode män och anhöriga.

Vi som jobbar med att ge dig stöd kallas för boendehandledare. Vi har olika yrkesbakgrund, erfarenhet och kompetens.

Du har två stödpersoner. Stödpersonen har till ansvar att lyfta upp och kommunicera dina åsikter och önskemål på t.ex. personalmöten.

RÄTTELSE

Om du tycker att vi inte kan hålla det vi lovat
vill vi att du talar om det för oss.

Om du talar om det för oss försöker vi ta reda på varför det blivit fel.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig Enhetschef för LSS Kungssätra

Liuva D'Ciofalo Rojas, på telefon 08-508 24 954, 076-12 24 954 eller mail E-post: liuva.dciofalo.rojas@stockholm.se

Skärholmen2017-01-29

Kungssätra, LSS bostad
Adress: Kungssätravägen 64
Telefon: 08-508 249 48

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23.

Kvalitetsgaranti - Nya Byvikens LSS bostad

Kvalitetsgaranti - Nya Byvikens LSS bostad

Välkommen till denna LSS bostad i Skärholmen! Här är din vardag det viktigaste av allt och att den fungerar på dina villkor och behov. Här är Nya Byvikens kvalitetsgarantier till dig.

ENHETSMÅL

DU har valfrihet

Dina önskemål och behov är utgångspunkten för oss på Nya Byviken. Du får en stödperson i personalgruppen som tillsammans med dig och övrig personal ansvarar för att du får ditt stöd och din service.

DU är delaktig

Du har möjlighet att välja hur och när du får din hjälp och ditt stöd.

DIN tillvaro är meningsfull

Du deltar i planeringen av dina vardagssysslor som kan vara inköp och ärenden, vad du vill äta och vilka fritidsaktiviteter du vill göra.

DU är trygg

Vi vill att du ska vara trygg i ditt hem och i kontakterna med personalen och med det stöd och hjälp du får.

RÄTTELSE

Vi lyssnar på om du har synpunkter eller klagomål på det stöd och hjälp du får. Om du tycker att du inte får det så vill vi att du genast berättar det för oss. Du kan alltid vända dig till enhetschefen som kommer att ta upp det med arbetsgruppen eller med den det berör så att vi kan hitta en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att du ska få det stöd och hjälp som du behöver eller vill ha. dina synpunkter är viktiga för oss i vårt arbete på Nya Byviken. Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål till enhetschefen Anders



Olsson på telefon: 08-508 24 670, så hjälper han dig att få en speciell blankett som du får fylla i.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer så kan du ta kontakt med enhetschef

Anders Olsson, Nya Byvikens LSS bostad, Skärholmens stadsdelsnämnd.

Adress: Skärholmens SDF, box 503, 127 26 Skärholmen

TELEFON: 08-508 24 670

TELEFAX: 08-508 24 097

E-POST: anders.k.olsson@stockholm.se

Skärholmen 2017-01-30

Anders Olsson
Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd

Adress: Box 503, 127 26 Skärholmen

Telefon: 08-508 24 000

Nya Byvikens LSS bostad

Adress: Vårholmsbackarna 110, 127 44 Skärholmen

Telefon: 08-508 24 619

E-post: anders.k.olsson@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23

Kvalitetsgaranti - Stödverksamhet 2017

Vår verksamhet bygger på att du som mottar våra tjänster ska känna trygghet med det vi utför och att du så långt som möjligt väljer de aktiviteter som du vill delta i och på så sätt ska upplever välbefinnande. Ett annat uppdrag är att vi ska öka säkerheten för äldre boende i Skärholmens stadsdelförvaltning genom exempelvis fästa löshängande sladdar, halssäkra mattor, kontrollera och sätta upp brandvarnare. I syn och hörselkonsulentens arbete ingår att lära ut och hjälpa dig så långt det är möjligt klara av din livssituation samt att hänvisa till rätt instans vid behov.

I Anhörigkonsulentens arbete ingår att erbjuda stöd, råd och vägledning genom bland annat information, råd och tips om vart du kan vända dig för att få veta mer, hembesök, stödsamtal, anhörigcirklar och att ordna föredrag och temaföreläsningar.

Enheten är en öppen verksamhet som vänder sig till dig över 65 år och som är bosatt i stadsdelen. För att få tillgång till fixartjänst ska man vara över 75 år och bo i stadsdelen. Syn och hörselkonsulentens verksamhet riktar sig till personer med syn och hörsel nedsättning.

ENHETSMÅL

Ett varierat utbud av aktiviteter

Enheten har ett års hjul som revideras varje termin, efter synpunkter av de gäster som deltagit i aktiviteterna. Enheten samverkar med de olika föreningar och organisationer för att bredda utbudet för enhetens besökare och civilsamhället. Enheten fångar upp synpunkter från enkäter två gånger per år, en förslagslåda samt en gästbok. Enheten använder sig av personalens olika språkkunskaper för att kunna fånga upp och samverka med olika aktörer.

Brukarna känner sig trygga med enhetens insatser.

Erbjuda anhöriga att delta i anhöriggrupper för att träffa andra i liknande situation och utbyta erfarenheter. Anordna föreläsningar anpassade till målgruppen ex "Försök inte lura mig" som handlar om hur man skyddar sig mot brott som äldre. Detta görs i samarbete med civilsamhället. Enheten har en nedskriven rutin för hur man tar emot nya besökare på bästa sätt för att skapa trygghet för individen. Enheten

samarbetar med övriga aktörer som använder sig av lokalerna och har verksamhet i enhetens lokaler. Där diskuteras och planeras verksamheten i samråd för att nyttja lokalerna väl och erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter. Enheten har 10 reflektionstillfällen per år, där man tar upp etiska dilemman och reflekterar över sin verksamhet med bemötande i fokus.

Enheten är fri från diskriminering

Att använda sig av enhetens egen värdegrundsbroschyr. Enheten arbetar med anhörigstöd, fixartjänst, öppen verksamhet samt syn- och hörselverksamhet, omvärldsbevakning sker genom att delta i olika nätverk som finns för respektive område. Enheten planerar medverkan på de nationella konvent som finns för att omvärldsbevaka nyheter och arbetsätt som enheten kan ta till sig. Enheten har möten/ träffar på den öppna verksamheten Eken för att förbättra och förändra verksamheten utifrån brukarnas synpunkter. Enheten arbetar med olika mätmetoder för att fånga upp vad den enskilde har för önskemål och vad brukaren tycker om besöket eller stödet som man fått av enheten.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Du kan även vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service.

Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen eller direkt till Enheten. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta Yvonne Esgård telefon 08- 508 24 53

eller Annelie Birath 08- 508 24 875

e-post

yvonne.esgard@stockholm.se

annelie.birath@stockholm.se

Skärholmen 2017-01-30

Stödverksamhet
Adress: Måsholmstorget 3
Telefon: 08-508 24543, 08-508 245 32

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23

Kvalitetsgaranti - Sätra vob och socialpsykiatri boende 2017

Sätra vård- och omsorgsboende är ett Silviahems certifierat boende, boende för dig med demenssjukdom, frontallobsdemens eller kognitiv svikt och socialpsykiatri .

Boendet består av 123 lägenheter uppdelade på 14 mindre enheter. Samtliga lägenheter har eget trinettkök och stort handikappanpassat badrum med tvättmaskin och torktumlare. På varje enhet finns det ett gemensamt kök, ett stort vardagsrum och en inglasad balkong.

Enheten erbjuder vård- och omsorg dygnet runt i enlighet med Socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen.

Enheten erbjuder stöd och vård av sjuksköterska enligt Hälso- och sjukvårdslagen, HSL.

På Sätra vård- och omsorgsboende kan du leva i trygghet med möjlighet till fysisk, psykisk och social stimulans.

På Sätra vård- och omsorgsboende får du fortsätta vara den du är och "Även om du inte minns vad du gjort, ska du ha en känsla av en bra dag".

ENHETSMÅL

Brukaren och deras närstående är trygga.

För att skapa trygghet för brukaren och närstående upprättas individuella genomförandeplaner enligt stadens riktlinjer i ParaSol

Då brukarna har en kognitiv svikt är det av stor vikt att närstående känner sig trygga med att brukarna får ta de beslut de kan och välja utifrån förmåga och dagsform. För att förstärka inflytandet för brukaren ringer adm. Silviasyster till närstående ca 14 dagar efter inflytt på demensenheterna för att fånga upp eventuella frågor, funderingar kring boendet för att kunna snabbt kunna vidta åtgärder

Enheten genomför ett flertal egna undersökningar för att säkerställa nöjdheten hos brukaren eller närstående: - Glad/ ledsen gubbe mätning vid olika aktiviteter samt vid måltider för brukaren. - Telefonintervjuer med närstående 2 gånger per år av kontaktperson. .

En mapp med information om enheten delas ut till brukarens närstående vid inflytt för att informera om vad boendet kan erbjuda och vad man som anhörig behöver veta/ känna till vid inflytt.



Enheten erbjuder ankomstsamtal till närstående en tid efter inflytt där enhetens personal kan inhämta kunskaper om brukarens tidigare liv och vanor. Den närstående ges då även möjlighet att komma med synpunkter och eventuellt funderingar runt brukaren och boendet.

Enheten erbjuder närstående på demensenheterna att delta i enhetens anhöriggrupp för att öka förståelsen för demenssjukdom och skapa samhörighet med andra närstående i samma situation.

Riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår erbjuds för alla inom 14 dagar efter inflytt och dokumenteras i hälso och sjukvårds dokumentationssystem Vodok

Enheten har olika råd som träffas regelbundet, där deltar representanter från hela verksamheten för att säkerställa att samsyn på uppdraget finns och ett likvärdigt arbetssätt uppnås på hela Sättra vård och omsorgsboende. För att säkerställa att medarbetarna har kunskap om den palliativa vårdfilosofins fyra hörnstenar mäts detta genom en webbenkät två gånger per år.

Brukarna och deras närstående har inflytande.

Då brukarna har en kognitiv svikt är det av stor vikt att närstående känner sig trygga med att brukarna får ta de beslut de kan och välja utifrån förmåga och dagsform. För att förstärka inflytandet för brukaren ringer adm. Silviasyster till närstående ca 14 dagar efter inflytt i samtalet erbjuds även att delta i en närståendegrupp.

På grund av den kognitiva svikten och att närminne saknas behöver vi säkerställa att brukaren upplever inflytande över aktiviteter och under måltiderna. Ex. vi har ett arbetssätt som respekterar och gör brukaren delaktig i varje moment som att fråga vilken dryck man önskar, klädval och vilka aktiviteter man vill delta i. För att fånga upp vad brukarna tycker om aktiviteterna och måltiderna görs olika undersökningar ”i stunden”. Vi använder oss av Glad/ ledsen gubbe och observationer. Ex. Silviasystrarna observerar måltiden gällande brukarens delaktighet. Resultatet av observationerna återkopplas till varje avdelning. Detta genomförs 2 ggr/ år. Resultatet av Glad/ Ledsen gubbe har visat på samstämmighet då det gällde måltider och underhållning. En gång per år gör arbetsterapeuten observation där sittställning och hjälpmedel på demensenheterna är i fokus för brukarens delaktighet och inflytande.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via

stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetscheferna. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till

Enhetschef

Annelie Birath, på telefon 08-508 24 875

Yvonne Esgård, på telefon 08-508 24 531

Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2017-01-30

Yvonne Esgård
Enhetschef

Annelie Birath

Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress Frösätrabacken 7 c
12736 Skärholmen
Telefon 08-50824531, 08-508 24 875
E-post: yvonne.esgard@stockholm.se ,
annelie.birath@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23.

Kvalitetsgaranti - Hemtjänst

Välkommen till den kommunala hemtjänsten i Skärholmen! Vi är det kommunala alternativet som bedriver hemtjänst med trygghet, delaktighet, självbestämmande och kontinuitet som ledord.

Vi har egen personal anställda dygnets alla timmar för att erbjuda högre kontinuitet och trygghet för dig.

Vi gör vårt bästa för att du ska vara nöjd med våra insatser och tror att vägen till detta är att du, som kund, får vara med och påverka hur vi ska arbeta hemma hos dig.

ENHETSMÅL

RÄTTELSE

För att leva upp till våra mål behöver vi dina synpunkter och kommer på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra mål, vill vi att du kontaktar oss. Du kan vända dig till direkt till din kontaktperson eller till ansvarig enhetschef. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning. Alla klagomål dokumenteras och tas upp med medarbetarna på våra möten.

SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Vi vill att våra kunder ska vara nöjda med våra insatser. Om du som kund har synpunkter på det jobb vi gör kan du alltid ringa till ansvarig enhetschef. Enhetschef för Vårberg-Skärholmen är Sofie Persson, 08-508 24 544 och Amanda Farhadian för Bredäng-Sätra, 08-508 24 568.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef för Vårberg-Skärholmen Sofie Persson
tel. 08-508 24 544, e-post: sofie.eg.persson@stockholm.se

Kontakta ansvarig enhetschef för Bredäng-Sätra Amanda Farhadian
tel. 08-508 24 568, e-post: amanda.farhadian@stockholm.se

Stockholm 2017-01-30

Amanda Farhadian
Enhetschef

Sofie Persson

Enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd

Hemtjänst

Adress: Ekholmsvägen 250A

Telefon: 08-508 24 652

Telefax:

E-post: hemtjansten.skarholmen@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-23