

Stöd- och serviceenheten

Ingress

Enhetens verksamhet vänder sig till vuxna med funktionsnedsättning, både fysisk och psykisk.

Alla enhetens insatser bygger på frivillighet. Den enskildes delaktighet i utformandet av insatser är grundläggande för allt arbete inom enheten. Inget tvång utövas.

Enhetens värdering präglas av att människor har en egen vilja och en rätt till ett självständigt liv. Stöd ska utformas enligt normaliseringsprincipen där den enskilde ges möjlighet att leva ett så normalt liv som möjligt. Närhetsprincipen ska präglade enhetens insatser så att den enskilde ska inte behöva flytta från Stockholmsområdet för att få stöd och hjälp. Enheten samverkar internt och externt för att möjliggöra detta.

ÅTAGANDE

- Regelbundna brukarundersökningar ska genomföras och vara underlag för kvalitetsförbättringar.

Enkäten delas ut till klienter inom alla enhetens verksamhetsområden.

- I första hand ska alltid öppenvård och eget boende prövas

Enhetens egen personal håller sig uppdaterad om de öppenvårdsalternativ som är tillgängliga inom alla områden.

- Avdelningens planer och rutiner för att motverka hemlöshet ska följas.

Planer och rutiner för att motverka hemlöshet finns med som underlag i vid handläggning av enskilda ärenden och samverkan sker inom avdelningens olika enheter.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta din handläggare eller enhetschef Håkan Wiegandt tfn 508 10 108. Du kan också kontakta vår växel 508 10 000 som lämnar meddelande till den du sökt eller lämna meddelande till röstbrevlådan hos den du söker. Du kan få hjälp att lämna in förbättringsförslag, synpunkter och klagomål av din handläggare, eller av personalen i receptionen. Observera att du inte ska använda dig av klagomålshanteringen när det gäller överklagan av beslut.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att dessa ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet. Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner.

VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att du genom denna information fått en bild av verksamheten på enheten. Du kan få mer information genom hemsidan www.stockholm.se/oostermalm.

STOCKHOLM 2009-12-02

Håkan Wiegandt
Enhetschef
STÖD OCH SERVICEENHETEN
ÖSTERMALMS STADSDELSNÄMND
POSTADRESS
BOX 24156
104 51 STOCKHOLM BESÖKSADRESS
KARLAVÄGEN 112

TELEFON: 08-508 10 108 TELEFON: 508 10 000
TELEFAX: 08-508 10 305
E-post: hakan.wiegandt@oostermalm.stockholm.se
Denna garanti godkändes vid sammanträde i Östermalms
stadsdelsnämnd 2009-12-17

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2009-12-17