



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

Sid 1 (3)  
Dnr 2011-837-1.1.  
Giltig fr.o.m. 2012-01-01  
Giltig t.o.m. 2012-12-31

## Försörjningsstödsenheten

### Ingress

#### ***Försörjningsstödsenhetens värdegrund***

Allt arbete inom försörjningsstödsenheten genomförs av tilltro till varje människas vilja och förmåga att utvecklas och ta ansvar för den egna försörjningen. Att alla människor är lika värda, ska bemötas på ett likvärdigt sätt och ha samma rätt att få hjälp och stöd är en självklarhet. Den enskildes behov ska vara i centrum och barnperspektivet beaktas. Den enskilde ska utifrån sina egna förutsättningar vara delaktig i både utredning och utförande av insats. Insatserna ska syfta till att den enskilde utvecklar sin självständighet och blir oberoende av insatser från försörjningsstöd.

Försörjningsstödsenheten har i uppdrag att utreda, bedöma och besluta om behovet av och rätten till bistånd i enlighet med socialtjänstlagen. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialtjänsten för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

### **ÅTAGANDE**

- Försörjningsstödsenheten åtar sig att bemöta alla klienter med respekt.

Ett korrekt och respektfullt bemötande är grunden för samarbetet med klienten. Kommunikation förutsätter god tillgänglighet, vilket enheten alltid strävar efter.

- All personal ska ha adekvat utbildning utifrån arbetsuppgifternas karaktär.

Vid nyanställning finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning. Vid medarbetarsamtal görs en kartläggning av medarbetarens



samlade kompetens och behov av vidareutbildning, vilket utgör grunden för medarbetarens individuella kompetensutvecklingsplan. Ansvarig chef gör en analys av enhetens samlade behov av kompetensutveckling, vilket utgör basen för enhetens samlade kompetensförsörjningsplan.

## **RÄTTELSE**

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta din handläggare eller biträdande enhetschef Irene Lundberg tfn 508 10 327. 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.

## **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 vi genom denna information kunnat ge en bild av vår verksamhet. På vår hemsida kan du få mer detaljerad information om exempelvis våra normer och riktlinjer, [www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm). Du är också välkommen att kontakta vår enhetschef eller biträdande enhetschef.

Sergio Leiva  
enhetschef

Irene Lundberg  
biträdande enhetschef

Försörjningsstödsenheten Östermalms stadsdelsförvaltning

Postadress

Besöksadress

Box 24 156

Karlavägen 104

104 51 Stockholm

Telefon: 08-508 10 329    fax: 08-508 10 310    Telefon: 08-508 10 327



Sid 3 (3)  
Dnr 2011-837-1.1.  
Giltig fr.o.m. 2012-01-01  
Giltig t.o.m. 2012-12-31

sergio.leiva @stockholm.se

irene.lundberg@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-12-15