

Enheten för omsorg om funktionshindrade

Alla funktionshindrade på Norrmalm ska ha möjlighet till ett gott liv, utifrån vars och ens förutsättningar

Enheten har i uppdrag att utifrån lagstiftning, politiska mål och stadens riktlinjer svara för myndighetsutövning inom verksamhetsområdet, vuxna mellan 20-64 år med olika funktionshinder och svåra sjukdomar.

Biståndshandläggningen sker med utgångspunkt från Socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och lagen om riksfärdtjänst. Enheten beviljar bistånd enligt SoL i form av t.ex. hemtjänst, särskilt boende samt nio definierade insatser inom LSS som t.ex. personlig assistans, boende med särskild service, daglig verksamhet, ledsagning och kontaktperson.

Enheten handlägger färdtjänst och beslutar om riksfärdtjänst och kommunalt bostadsbidrag för funktionshindrade (KBH).

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att handlägningsprocessen ska ske på ett rättssäkert sätt.

Detta säkerställer vi genom att

- inleda utredningen inom en vecka från det att ansökan har kommit in, genomföra den skyndsamt och att utredningen leder till ett beslut senast inom tre veckor.
- i de fall du bedöms ha ett brådskande behov av hjälp i hemmet skall utredning och beslut vara klara inom tre vardagar.

- för övriga nya ansökningar (exempelvis LSS) som är mer komplicerade och t.ex. förutsätter yttrande från läkare, psykolog m.fl. skall utredningen vara avslutad senast tre månader efter ansökan.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge dig ett gott bemötande och genomföra handläggningen med respekt för din integritet.

Detta säkerställer vi genom att

- aldrig lämna ut uppgifter om dig till obehöriga eller ta kontakter utan ditt medgivande.
- skicka dig en enkät där du får möjlighet att framföra dina synpunkter.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge dig möjlighet att vara med och påverka beslutet om insatsen/insatserna.

Detta säkerställer vi genom att:

- informera dig om vilka stöd- och hjälpinsatser vi kan erbjuda och om vilka olika utförare som kan utföra insatserna.
- ge dig information om hur utredningen genomförs och om de beslut som fattas.
- skicka dig en enkät där du får möjlighet att framföra dina synpunkter.

RÄTTELSE OCH KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felas. Vi vill att du ska veta att när vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen som ser till att de snarast åtgärdas. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet.

KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER

Vår ambition är att hålla hög kvalitet i biståndshandläggningen. Dina synpunkter är viktiga. Hör av dig om du har synpunkter på verksamheten, eller

om du tycker att vi inte lever upp till våra åtaganden. Du har möjlighet att använda synpunkts/klagomålsfoldern. Den kan du få av vår personal eller i receptionen och via vår hemsida.

Vänd dig till enhetschef Anneli Lagerberg, telefon 508 09 410 och framför dina synpunkter.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschef Mona Lindgen, telefon 508 09 304.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterar har vi sett som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa vår enhetschef. Vi ser ditt intresse som en möjlighet för oss att utveckla våra tjänster.

STOCKHOLM 2007-01-01

Anneli Lagerberg
Enhetschef

Enheten för omsorg om funktionshindrade

Box 3128

TELEFON: 08-508 09 410

TELEFAX: 08-508 09 048

E-POST: anneli.lagerberg@norrholm.stockholm.se

Vård- och omsorgsavdelningen

TULEGATAN 13, 103 62 STOCKHOLM

TELEFON: 08-508 09 000