



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

Sid 1 (3)
Dnr 012-699/2007
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m.2008-12-31

Beställarenheten äldreomsorg

Rättssäker handläggning med respekt för den enskilde och hans/hennes integritet

Beställarenheten äldreomsorg har i uppdrag att utifrån lagstiftning, politiska mål och stadens riktlinjer svara för myndighetsutövning inom verksamhetsområdet Vuxna över 65 år. Vår verksamhet riktar sig till dig som fyllt 65 år och bor i stadsdelen eller ansöker om att få flytta till stadsdelen från annan kommun. Vi är också till för de äldres närstående – särskilt de som dagligen bistår med praktisk hjälp till sina anhöriga.

Enheten anstränger sig för att handlägningsprocessen skall ske på ett rättssäkert sätt. Detta sker 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 en månad. Vid akuta situationer inleds utredning omedelbart.
- i de fall du bedöms ha ett brådskande behov av hjälp i hemmet skall utredning och beslut vara klara inom tre vardagar.

Biståndshandläggaren åtar sig att informera dig om de olika valmöjligheter som finns inom äldreomsorgen.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att vid varje utredning kartlägga Ditt behov och önskemål av äldreomsorgsinsatser.



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.
- Informera Dig om möjligheten att överklaga.
- Genom en enkät ge Dig möjlighet att framföra Dina synpunkter.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge Dig ett gott bemötande och genomföra handläggningen med respekt.

Detta säkerställer vi genom att:

- Aldrig lämna ut uppgifter om Dig till obehöriga eller ta kontakter utan Ditt medgivande.
- Du får ta del av beslutet genom att biståndshandläggaren skickar en kopia av beslutet.
- Genom en enkät ge Dig möjlighet att framföra Dina synpunkter.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felar. 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.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

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 får du av vår personal, i receptionen eller via vår hemsida.

Om du har synpunkter vänd dig till enhetschef Anneli Lagerberg, telefon 508 09 410.

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

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer om hur vi arbetar är hjärtligt välkommen att ringa vår enhetschef. Du som vill veta mer eller vill lämna synpunkter/klagomål kan också gå in på Norrmalms stadsdelsförvaltnings webbsida, vilken nås via www.stockholm.se

De åtaganden vi presenterar ser vi som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vi ser ditt intresse som en möjlighet för oss att utveckla våra tjänster.

Stockholm 2008-02-14

Annelie Lagerberg
enhetschef

Beställarenheten äldreomsorg
Box 3128 Stockholm
Telefon: 08-508 09 410
Telefax: 08- 508 09 048
E-post: anneli.lagerberg@norrmalm.stockholm.se

Norrmalms stadsdelsnämnd
Telefon: 08-508 09 000