



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

Sid 1 (4)
Dnr 1.2.1.-54/2011
Giltig fr.o.m. 2011-01-01
Giltig t.o.m. 2011-12-31

Utförarenheten funktionsnedsättning

Enheten ger stöd och service till personer med funktionsnedsättning enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialtjänstlagen (SoL). Enheten utför insatserna avlösarservice, gruppbostad, hemtjänst, hemtjänst i assistansliknande form, kontaktperson, korttidsfamilj, korttidstillsyn i hemmet, ledsagarservice och personlig assistans.

Gemensamt för enheten är att arbeta individinriktat utifrån den enskildes behov samt ge en god service och bra omsorg. Stor vikt läggs vid brukarnas delaktighet och inflytande för ökad självständighet. Respekt och hänsyn till den personliga integriteten prioriteras. Vårt arbete bygger på respekt för alla människors lika värde, att varje individ är unik och mångsidighet är en rikedom.

Intentionen är att varje enskild brukare ska vara nöjd med insatsens utförande, att enheten ska vara attraktiv och bli i världsklass i enighet med stadens Vision 2030.

ÅTAGANDE

- Enheten verkar för att din självständighet stärks utifrån dina resurser
Varje medarbetares uppgift är att stödja och motivera den enskildes egen förmåga och vid behov kompensera

Det åstadkommer vi genom att:

- I samråd med dig upprättas en genomförandeplan
- Vi verkar för att du får kontakt med arbetsterapeut/sjukgymnast vid behov av funktionella hjälpmedel
- Vi använder oss av tydliggörande pedagogik som konkretiserar, strukturerar, verbaliserar och visualiserar med hjälp av bild- och tidshjälpmedel, scheman, sociala berättelser/manuskript och instruktioner vid behov



- Du bemöts med respekt och hänsyn tas till din personliga integritet
- Brukaren i centrum bygger på att varje medarbetare är lyhörd, respektfull och inkännande

Det åstadkommer vi genom att:

- Dialog förs mellan dig och medarbetare
 - Förbättringsförslag diskuteras fram med dig
 - Förändringar i stödbehovet inom ramen för beställd insats dokumenteras
 - Händelser av vikt rörande insatsen dokumenteras
 - Dialog förs med biståndshandläggare
 - All information som rör den enskilde behandlas respektfullt
 - Dokumentation kring den enskilde förvaras säkert
- Enheten samverkar med dig vid utformning av insats så den anpassas efter dina behov

Vårt arbete utgår från att alla människor har lika värde. Insatsen utformas tillsammans med den enskilde brukaren

Det åstadkommer vi genom att:

- En individuell genomförandeplan upprättas i samråd dig
- Du erhåller information om enheten, specifik insats och dess kvalitetsgarantier samt information om stadsdelens klagomålshantering
- Varje ny medarbetare får en tydlig introduktion med gällande rutiner samt genomgång av genomförandeplan
- Inom personlig assistans, ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS du möjlighet att påverka vem som ska anställas
- Vi samverkar med dig vid rekrytering av kontaktperson och korttidsfamilj
- Vi upprättar vid behov en så kallad brukarpärm i samråd med dig



- Enheten skapar trygghet för dig

Vi arbetar trygghetsskapande genom kontinuitet och förutsägbarhet. Vårt uppdrag är väl definierat för dig

- Vi genomför risk- och väsentlighetsanalys
- Vi omsätter brukarenkätens resultat till åtgärdsprogram
- Vi har tillgång till Trygghetsjouren
- Riskinventering görs
- Vi uppdaterar regelbundet enhetens processer och rutiner
- Synpunkter och klagomål hanteras

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felar. Vi välkomnar dina synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Gemensamma klagomålsrutiner finns utarbetade på stadsdelsförvaltningen. Det finns en informationsfolder i vilken du finner en blankett att använda för klagomål/synpunkter.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Ann Ulin, tel. 08-508 09 441.

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer eller vill lämna synpunkter/klagomål kan även gå in på Norrmalms stadsdelsförvaltnings webbsida, vilken nås via www.stockholm.se

Du är välkommen att kontakta:

Ann Ulin, enhetschef tel. 08-508 09 441

Barbro Linder Rönnberg, biträdande enhetschef för avlösar- och ledsagarservice, korttidsfamilj och personlig assistans för barn samt kontaktperson för barn och vuxna tel. 08-508 09 439

Mattias Ankarbranth, biträdande enhetschef för hemtjänst, hemtjänst i



assistansliknande form, ledsagarservice och personlig assistans för vuxna tel.
08-508 09 435

Marja Bouchnak, bemanningsassistent tel. 08-508 09 434

Stockholm 2011-01-03

Ann Ulin
enhetschef

Norrmalms stadsdelsnämnd Utförarenheten funktionsnedsättning

Adress: Brunnsgatan 26, 2 tr

Telefon: 08-508 09 441

Telefax: 08-508 09 438

E-post: ann.ulín@stockholm.se