



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1-13/2012  
Giltig fr.o.m. 2012-04-01  
Giltig t.o.m. 2013-03-31

## Enheten för personligt stöd

Vår enhet är till för Dig som är beviljad personlig assistans, ledsagning, avlösning och kontaktperson.

Vi vill att Du ska få stöd i att leva ett så normalt liv som möjligt utifrån dina egna förutsättningar. Du ska ha ett stort självbestämmande över hur stödet ska se ut.

### **ÅTAGANDE**

#### **Vi lyssnar på dig**

Vi lyssnar på dig som kund och du är delaktig i rekryteringen av medarbetare. Då vi rekryterar nya medarbetare lämnar du önskemål om vilka egenskaper och kompetens Du vill att medarbetaren skall ha. Det kan gälla till exempel språkkunskaper eller annan specialkompetens. Du får som kund alltid träffa den eventuella medarbetaren för att avgöra om personen är lämplig eller inte.

#### **Vi upprättar en genomförande- eller serviceplan tillsammans**

När Du väljer oss som utförare av din insats så upprättas en genomförandeplan tillsammans med Dig eller den som företräder Dig. Efter godkännande av Dig eller din företrädare så används den som ett hjälpmedel för medarbetarna att se vilka mål som ska uppnås.

#### **Vi tar emot synpunkter och klagomål**

Vi följer Stockholms stads rutiner för klagomål och synpunkter. När ett nytt ärende startas upp får Du som kund förvaltningens broschyr kring klagomål och synpunkter. Vi informerar om hur klagomål ska hanteras vid nyanställning. Vi delar ut broschyren till personliga assistenter vid APT-möte.

#### **Vi gör kontroller vid rekrytering**

Vi tar utdrag från belastnings- och misstankeregistret då insatsen gäller personer under 18 år. Vi tar alltid registerutdrag vid rekrytering av medarbetare som ska arbeta med personer under 18 år enligt LSS. Vid förekomst av vissa brott så anställs inte personen.



## **RÄTTELSE**

Om vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi lyssna på dina synpunkter, se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Du kan komma att bli inbjuden till möten där vi tillsammans går igenom vad vi kan göra för att du ska få tillgodosett det som vi åtagit oss.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Om Du vill lämna synpunkter/klagomål och förbättringsförslag så är Du välkommen att kontakta enhetschef Mille Salomaa Lindström tfn 08-508 18 102, biträdande enhetschef Ulrika Aydin Claesson tfn 08-508 18 105 eller administrativ assistent Marianne Rylander tfn 08-508 18 098 eller avdelningschef Per-Ove Mattsson 08-508 18 148.

Du kan också framföra klagomål och synpunkter skriftligen till Farsta stadsdelsförvaltning, Enheten för Personligt stöd, Box 113, 123 22 Farsta. Vi tar även upp inkomna synpunkter/klagomål och förbättringsförslag på våra arbetsplatsträffar för att kunna utveckla och förbättra vår verksamhet. De kommer också redovisas för ledning och våra politiker. Alla klagomål dokumenteras enligt förvaltningens rutiner.

## **VILL DU VETA MER?**

Om du vill veta mer om Enheten för personligt stöd är Du välkommen att kontakta enhetschef Mille Salomaa Lindström på tfn 08-508 18 102 eller biträdande enhetschef Ulrika Aydin Claesson på tfn 08-508 18 105.

Farsta 2012-01-18

Mille Salomaa-Lindström  
Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd  
Adress: Storforsplan 36  
Telefon: 08-508 18 000  
Telefax: 08-508 18 099  
E-post:  
farsta@stockholm.se

Enheten för personligt stöd  
Adress: Storforsplan 44, Box 113, 12322  
Farsta  
Telefon: 08-508 18 102  
Telefax:  
E-post: [mille.salomaa-  
lindstrom@stockholm.se](mailto:mille.salomaa-lindstrom@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSFÖRVALTNINGEN  
2012-02-28