



SOLNA STAD

# Kvalitetsdeklaration

Våra löften till dig som medborgare/brukare hjälper dig att bedöma kvaliteten på våra tjänster. Du ska veta vilka krav du kan ställa och vad du kan förvänta dig av stadens tjänster oavsett utförare.

## Handläggning av stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Lag om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS), är en rättighetslag för en viss grupp människor med omfattande och varaktiga funktionsnedsättningar. För att få ta del av de insatser som anges i lagen måste du tillhöra den så kallade personkretsen. För att kunna utreda ditt behov och rätten till insatser enligt LSS behöver vi få veta hur din livssituation ser ut gällande din hälsa, din sociala situation, vad du klarar själv och vad du behöver hjälp med. Beslutet fattas utifrån lagstiftningen och kommunala riktlinjer.

### Vi lovar att

- En handläggare på myndighetsavdelningen ger dig återkoppling via e-mail eller telefon inom 24 timmar på helgfria vardagar.
- Ge dig information om villkoren för LSS och om hur du gör en ansökan.
- Handläggarna bär ID-bricka vid hembesök så att du kan känna dig trygg och säker.
- Du får ett gott bemötande och får vara delaktig i utredningens innehåll innan beslut fattas.
- Handläggarna har rätt kompetens för att kunna utreda ditt behov av stöd och service på bästa sätt.
- När du lämnat en komplett ansökan om insatser enligt LSS får du ett skriftligt beslut inom tre månader.
- Ge dig tydlig information om varför vi beviljat eller avslagit din ansökan. Du kan få hjälp att överklaga ditt beslut.
- Du som beviljats en insats får stöd och information om hur du kan välja utförare.
- Samverka med andra vård- och omsorgsaktörer utifrån dina behov.

*Du har rätt att överklaga beslut som rör dig och ta del av allt som skrivs om dig. Vi har tystnadsplikt och uppgifter om dig får inte lämnas till obehöriga.*

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av omvårdnadsnämnden 2021-10-27 och gäller från och med 2021-11-01. En kvalitetsdeklaration kan behöva omprövas och ändras. På stadens webbplats [solna.se](https://www.solna.se) finns alltid aktuell version.

### Hjälp oss att bli bättre

Vi vill gärna ta del av dina synpunkter och hur du tycker vi lyckas uppnå det vi lovar i vår kvalitetsdeklaration. Det ger oss möjlighet att förbättra verksamheten. Kontakta i första hand den verksamhet som din synpunkt rör. Du kan också lämna synpunkter via Solna stads synpunktshandtering på [solna.se/synpunkt](https://www.solna.se/synpunkt).