

Överenskommet arbetsätt gällande telefon till myndighetsutövningen för hemtjänstutförare

Gäller för verksamhetsområde/enhet: myndighetsutövningen –
biståndshandläggare och hemtjänstutförare

Framtagen av: Förste biståndshandläggare

Godkänd av: Louise Lundberg, enhetschef biståndshandläggarna och Elisabeth
Heigl, områdeschef hemtjänstutförare

Giltig från och med: 2019-11-11

Senast reviderad: 2019-11-06

Hänvisning: ”Rutin gällande överrapportering av förändrade behov mellan
myndighetsutövningen och hemtjänstutförare” VON 2017/0066-1

Bakgrund

Vi har beslutat att samtliga hemtjänstutförare ska kunna nå
myndighetsutövningen via telefon varje vardag för att öka vår
tillgänglighet.

Överenskommet arbetsätt

I första hand ska alltid funktionsbrevlådan i Treserva användas enligt
”Rutin gällande överrapportering av förändrade behov mellan
myndighetsutövningen och hemtjänstutförare” VON 2017/0066-1.

Syftet med telefonen är att kunna svara på generella frågor samt för att kunna ha en dialog om rutinen inte följs och återkoppling från biståndshandläggare dröjer. Det är förste biståndshandläggare som kommer att svara i telefonen.

Telefonen kommer att vara öppen följande tider:
måndag till fredag mellan klockan 13:15 och 14:15.

Telefonnummer: 011-15 60 11

Vi reserverar oss för att vi vid vissa tillfällen kan behöva stänga av telefonen om alla förste handläggare behöver prioritera något annat.

Under planeringsdagar kommer telefonen att vara avstängd.