



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

Sid 1 (3)
Dnr 496-2012-1.1
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Äldrestöd

Ingress

Verksamhetside

Äldrestöd i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning ska vara en resurs för äldre, anhöriga och personal inom äldreomsorgen.

Du som äldre ska ha möjlighet till en aktiv, värdig och trygg ålderdom genom att vi erbjuder dig som äldre, du som anhörig/närstående förebyggande insatser och stöd utifrån dina aktuella behov och din livssituation och genom att ge personal inom äldreomsorgen råd, stöd och utbildning.

ÅTAGANDE

- **Vi åtar oss att ge tydlig information om vår verksamhet**
 - Det finns informationsfoldrar om Anhörigstöd/Äldrestöd, heminstruktör, fixartjänst Seniorhälsans aktiviteter och dagsutflykter. De finns tillgängliga på våra mötesplatser, på vårdcentraler och boendeenheter.
 - Planerade aktiviteter sammanställs på informationsblad terminsvis och anslås samt annonseras
 - Seniorhälsan informerar i bladet "Veckans händelser" om aktiviteter på Träffpunkterna Fruängsgården, Trekanten, Antikträffen och Hövdingagården. Det erbjuds upp till fyra aktiviteter i veckan.
 - Vi annonserar 1 gång/månaden i lokaltidningen MITT I, under rubriken "Stadsdelen informerar"
 - Vi nås på specifika telefonnummer som finns anslagna och annonserade. Om vi inte kan svara kan du lämna ditt telefonnummer så ringer vi upp omgående på ledig tid. Röstbrevlåda avlyssnas kontinuerligt.
- **Vi åtar oss att ge stöd till äldre och anhöriga/närstående**
 - Anhörig- och Äldrestöd och har ett telefonnummer som bemannas under kontorstid.



- Vi ger stöd, råd och hjälp vid vård- och omsorgskontakter.
 - Vi har uppsökande verksamhet till sammanboende där någon under året fyller 80 år och inte tidigare har kontakt med äldreomsorgen.
 - Vi erbjuder stöd i anhöriggrupper, nya startas vid behov.
 - Vi erbjuder sorgegrupper.
 - Vi har tematräffar för anhöriga med föreläsningar, filmvisning och diskussioner.
 - Vi informerar om utbud av aktiviteter som finns utifrån aktuellt behov.
 - Vi ger individuella stödsamtal.
 - Vi gör hembesök vid behov.
- **Vi åtar oss att erbjuda insatser som stärker förmågan att leva ett självständigt liv**
 - Du ringer direkt till oss och framför ditt behov av stöd och hjälp.
 - Vi erbjuder servicetjänst/fixartjänst och hjälper dig med enklare åtgärder för att minimera fallolyckor/olyckor i hemmet t.ex. byte av glödlampor, byte av gardiner m.m.
 - Heminstruktör erbjuder dig som är över 20 år som har syn och hörselproblematik individuellt råd, stöd och träning om/av hjälpmedel och handhavande av dessa. Vi förmedlar kontakten mellan syncentraler/hörselkliniker och dig och har "öppet hus" på servicehusen och på träffpunkter där du erbjuds råd och service av hjälpmedel. Vi har träffar för syn- och hörselskadade och handleder/utbildar personal samt anhöriga/närstående vi kan även erbjuda stöd för syn- och hörselskadade på finska språket
 - Vi på Seniorhälsan erbjuder fysisk aktivitet på våra träffpunkter såsom seniorympa, gymträning, sittande träning, qigong, boule, och promenader.
 - Vi erbjuder kulturella och sociala aktiviteter som allsång, biljard, bingo, enklare support i datakunskap, hantverk, matlagning/matgrupp, Spadagar, temaaktiviteter och underhållning.
 - Äldrestöd erbjuder dagsutflykter för alla över 65 år för dig som inte kan ta dig ut på egen hand.
 - Vi samverkar med frivilliga i arbetet med aktiviteter och i förtroenderåden.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felat. 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. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning och våra politiker får en regelbunden information om vilka klagomål som inkommit. Vi utlovar alltså rättelse och förbättring om vi inte levt upp till våra åtaganden



SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Dina synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt arbete att förbättra vår verksamhet. Om du har synpunkter på verksamheten och inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden så vänd dig till enhetschef Marie Bergström 08-50823541. Vill du skriva ned dina synpunkter går det bra att använda blanketten "Vad tycker du". Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschefen för äldreomsorgen Yvonne Goldberg 08- 508 23 040, e-post yvonne.goldberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vår verksamhet innefattar mer än dessa åtaganden och garantier. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att besöka Äldrestöd på mötesplatserna. Vi finns på servicehusen Fruängsgården och Trekanten samt på mötesplatserna Antikträffen och Hövdingagården. Vi är mycket intresserade av dina åsikter. Vi vill ha en bra verksamhet och då är dina synpunkter viktiga!

Hägersten 2013-01-10

Marie Bergström
enhetschef

Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd

Adress: telefonvägen 30 12904
hägersten

Telefon: 08/50822000

Telefax: 08/50822099

E-post: [hagersten-
liljeholmen@stockholm.se](mailto:hagersten-liljeholmen@stockholm.se)

Äldrestöd

Adress: G:a Södertäljevägen 5 12955
Hägersten

Telefon: 08/50823514

Telefax: 08/50823547

E-post: marie.h.bergstrom@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2013-02-07