



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

Sid 1 (5)
Dnr 2013-651-1.1.
Giltig fr.o.m. 2014-01-01
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Dagverksamheterna Östermalm

Vår verksamhet vänder till pensionärer som bor i eget boende i Stockholms stad och som har behov av dagverksamhet. Målet med dagverksamhet är att erbjuda en meningsfull dag med trygghet och stimulans i social samvaro med andra. Vi vill också ge stöd och avlastning till anhöriga/närstående. Vi erbjuder en god och säker omsorg där samverkan, bemötande, kontinuitet, och trygghet är nyckelord i verksamheten. Vi sätter våra gästers behov och önskemål i centrum, det är själva utgångspunkten för våra insatser. Vi har en helhetssyn som syftar till att den enskilde ska känna sig trygg och bli bemött med respekt för självbestämmande och integritet. Våra gäster har biståndsbeslut utifrån sina individuella behov. För den som beviljas dagverksamhet ingår resor till och från dagverksamheten. All personal som arbetar i verksamheten har en grundutbildning inom vård- och omsorg.

Enheten består av tre biståndsbedömda verksamheter. Det finns en social dagverksamhet som vänder sig till personer som är ofrivilligt socialt isolerade eller har fysiska och/eller psykiska funktionshinder samt två dagverksamheter som vänder sig till personer med demenssjukdom, Bo Bergmangården och Starrängsgården. Vi har även en öppen förebyggande verksamhet Seniorträffen, som är en mötesplats för pensionärer på Östermalm. Seniorträffen erbjuder social samvaro och olika aktiviteter. Vaktmästarservice är också en verksamhet som vänder sig till pensionärer på Östermalm.

ÅTAGANDE

- **Vi åtar oss att ha ett respektfullt bemötande och förhållningssätt.**

Dagverksamhet är en kollektiv verksamhet där alla deltar i en stor social gemenskap, men för att den ska fungera väl, krävs att man ser till varje individ i gruppen. Vår målsättning är att var och en som kommer till oss ska känna sig speciellt välkommen och uppmärksamrad.

Vi respekterar gästernas behov av integritet, av uppmärksamhet eller behov av ömhetsbetygelser. Vi ser till det friska hos gästerna och visar att vi möter dem



på samma nivå. Vårt mål är att sprida glädje och skratta tillsammans med gästerna och vi finner ofta att humor är ett gott hjälpmedel till kontakt.

Vi försöker ha ett inkännande bemötande, där vi inte går emot gästerna i något, utan möter dem där de är. Det är viktigt att inte bli motsagd eller tillrättavisad även om man har en annan verklighetsuppfattning. Man ska som gäst få känna att man blir accepterad som man är.

Vi uppmärksammar var och en på olika sätt under dagen och hittar det som vi kan berömma och framhäva hos varje enskild person. Det finns alltid något, som kan ge stolthet och vara stärkande för självkänslan.

Ett hembesök och/eller besök på dagverksamheten är något vi alltid erbjuder innan varje gäst börjar hos oss. Vi inbjuder anhöriga/närstående att besöka oss även vid andra tillfällen, t.ex. på lunchbesök.

Vi ser gästerna under flera timmar av dagen och har goda möjligheter att uppfatta deras omvårdnadsbehov och hälsostatus och kan kontakta t.ex. biståndshandläggare, sjuksköterska eller hemtjänst om något behöver åtgärdas.

- **Vi åtar oss att ha ett arbetssätt som genomsyras av kontinuitet i allt som rör våra gäster.**

Vi har tydliga rutiner för våra gäster och ett genomarbetat arbetssätt, så att bemötande och förhållningssätt ser lika ut mellan de olika verksamheterna. De gäster som behöver ett påminnande och välkomnande morgonsamtal blir uppringda av personalen. De chaufförer som kör i verksamheterna är kända hos oss och hemfärd sker vid samma tidpunkt.

Vi lägger stor vikt vid att ha en inomhusmiljö som ska kännas harmonisk, lugn, behaglig och funktionell. Miljön är genomtänkt och tar hänsyn till att man kan ha svårt att uppfatta omgivningen på grund av demenssjukdom eller synnedsättning.

Varje gäst får när man börjar hos oss en kontaktman, som har extra hand om gästen vad gäller information och kontakter rörande gästen. Bland den information som insamlas finns levnadsberättelsen, som underlättar i samtal och som ökar förståelsen för ev. särskilda behov. Kontaktmannen upprättar en genomförandeplan där det framgår vad som beviljats och hur det ska utföras.

Kontaktmannen är den som har mest kontakt med anhöriga/närstående och som även håller kontakt med andra yrkesgrupper. Vi tar kontakt med



distriktssköterska vid behov och för vissa gäster har vi delegering att överlämna läkemedel. Vi har täta kontakter med hemtjänst, särskilt viktigt är det när något inte fungerar.

Vi tar tillvara den resurs som anhöriga/närstående utgör och vi vill vi utstråla den öppenhet och tillgänglighet som är avgörande för att kontakten med anhöriga/närstående ska kännas naturlig och trygg.

Vi lämnar broschyr med telefonnummer, informerar om öppettider, levnadsberättelse och om Omsorgsdagboken. Vi inbjuder till spontana besök, samt berättar om anhörigträffar och annat som kan vara av vikt.

Vi har anhörigträffar inom verksamheten. På demensdagverksamheterna är det två gånger per år, då gästernas anhöriga/närstående bjuds in till oss och på den sociala dagverksamheten har vi anhörigträff en gång per år och då är även gästerna inbjudna.

- **Vi åtar oss att erbjuda våra gäster aktiviteter och samvaro med andra gäster på dagverksamheten**

Utifrån varje enskild gästs behov, intressen och förmåga ges möjlighet att delta i olika aktiviteter, i grupp och individuellt. Vi ska skapa förutsättningar för att alla som vill får möjlighet till social samvaro och aktivitet på något sätt under sin dag hos oss. Aktiviteterna är hjälpmedel för att stödja och bevara olika funktioner; sociala, intellektuella, fysiska m.fl. Det ges möjlighet både till individanpassade aktiviteter och till gemensamma gruppaktiviteter.

Planeringen av aktiviteter, som en del i verksamheten, ser lite olika ut mellan verksamheterna. Den sociala dagverksamheten har ett i förväg planerat program med olika aktiviteter att erbjuda, medan personalen på demensdagverksamheterna avläser humör och dagsform hos gästerna. Aktiviteterna ska vara genomtänkta och ses som ett hjälpmedel till att ta kontakt eller till att stärka identiteten. Det är personalens uppgift att under dagen uppmärksamma alla gäster och vara nära dem för att fånga upp hur man mår.

Exempel på aktiviteter är samtal och samvaro, högläsning, korsord, frågesport, sällskapsspel och kortspel, sång, lyssna på musik, dans/rörelse till musik, sittgymnastik med balansinslag, promenader/utevistelse/balkongvistelse, pussel, video/dvd, film/TV, enklare hushållssysslor, Kultur i Vården, musikunderhållning och målning/teckning/pyssel.



Vi har en utemiljö som används så fort vädret tillåter. Vi har två stora uteplatser med utemöbler och blomster samt väl tilltagen balkong där alla får plats och kan njuta av solen. Pyssel med uteplatsernas växter inbjuder till gemensam skötsel, där vi kan erbjuda naturliga sysslor.

I närområdet kan vi promenera på gångstråk utan att behöva korsa vägbanor. Det är skönt att få frisk luft och motion och stimulerande med miljöombyte när vi passerar daghem, hundar, K1:s hästar och en vacker fontän. Där finns också väl tilltaget med sittplatser, om man sommartid tar en paus i promenaderna.

- **Vi åtar oss att servera våra gäster hemlagad, näringsriktig mat i gemenskap med andra**

Måltiderna på dagverksamheten är en av dagens viktigaste aktiviteter och är för många en riktig högtidsstund. På demensdagverksamheterna serveras en frukost och senare lunch med dessert och kaffe. På den sociala dagverksamheten serveras lunch med dessert och lite senare eftermiddagskaffe med hembakad kaka.

Vi lägger stor vikt vid att servera hemlagad, varierad husmanskost, som är igenkännbar och gärna minner om gamla tider samt om önskemål finns även lite modernare maträtter. Vi hör oss för om gästerna har någon speciell favoriträtt, som vi skulle kunna bjuda på. Maten lagas på plats vilket förhöjer förväntan på måltiden med dofter som sprider sig. Om gäster önskar hjälpa till finns naturliga sysslor att föreslå.

Vi följer mattraditionerna vid olika högtider såsom jul, påsk, pingst och midsommar. Vi tar alla tillfällen i akt att fira – det kan vara födelsedagar eller namnsdagar eller bara det att solen skiner. Vi dukar med vackert porslin där maten tydligt synliggörs i sina vackra färger. Synintrycket är viktigt, matportionen ska vara en fröjd för ögat.

Placeringen av gästerna runt bordet är genomtänkt så att alla kommer bra överens, och får den hjälp som var och en behöver. Målet är att ha en trivsamt och stimulerande måltid. Personalen ser till att alla runt bordet blir uppmärksammade och hjälper till att hålla en lättsam och trevlig konversation.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Vi vill att Du hör av dig till oss med dina synpunkter! Om Du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden eller om Du anser att Du inte får gehör för dina synpunkter kan Du också vända dig till din biståndshandläggare antingen på direktnummer eller via



stadsdelsförvaltningens växel. Vid behov sammankallas till möte där de som berörs av dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi är angelägna att hålla en god kvalitet på vår verksamhet. Om Du har förslag eller synpunkter eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att Du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss och utveckla vår verksamhet. Tala i första hand med din kontaktman. Du är också välkommen att kontakta enhetschef Nina Grönblad på telefon 08-508 10 647. Du kan framföra dina åsikter muntligt eller skriftligt. Väljer Du att framföra dem skriftligt kan Du använda en speciell blankett som finns på stadsdels-förvaltningen, dagverksamheten eller via stadsdelens hemsida: www.stockholm.se/ostermalm. Du kan också få hjälp att lämna in synpunkter och klagomål av din biståndshandläggare, eller av personalen i förvaltningens reception.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mera om vår verksamhet och hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Nina Grönblad, tfn 08-508 10 647. Besök gärna vår hemsida, www.stockholm.se/ostermalm.

Stockholm 2013-12-09

Nina Grönblad
enhetschef

Dagverksamheterna Östermalm
Adress: Bo Bergmans gata 4,
115 50, Stockholm
Telefon: 08 508 10647
Telefax: 08 508 10 644
E-post: nina.gronblad@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2013-12-17