

Kvalitetsgaranti - Enheten för biståndsbedömning

Enheten för Biståndshandläggning utreder, bedömer behov och beslutar om insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) Till uppgifterna hör även att följa upp beslutade insatser, informera enskilda och grupper om verksamhetsområdet, ta ut rätt avgifter av brukare och se till att rätt ersättning utgår till de enheter som utför insatserna. Till verksamhetsområdet ingår även anhörigstöd, riksfärdtjänst och utredning om behov av färdtjänst.

Östermalms invånare ska bemötas med värdighet och respekt och ges möjlighet att påverka sin egen livssituation. Utformningen av det stöd som ges ska kännetecknas av valfrihet och trygghet. Den enskilde har också rätt till en individuell behovsprövning och att beslutade insatser verkställs inom skälig tid.

ENHETSMÅL

Anhöriga får stöd för egen del

Erbjuda anhöriggrupp till de som vårdar en sjuk make/maka, eller vuxna barn som vårdar eller stöttar en förälder. I dessa grupper kan den anhörige träffa andra i samma situation för att byta erfarenheter. Besök görs efter den anhöriges önskemål, i hemmet eller på stadsdelsförvaltningen. Anhörigkonsulenter deltar vid biståndshandläggarens hembesök vid behov. Föreläsningar med inriktning mot den som vårdar eller stödjer en äldre person, ordnas med jämna mellanrum.

Vi informerar om fritids- och idrottsmöjligheterna för äldre på Östermalm

Folkhälsoperspektivet är integrerat i biståndsbedömningen, ex är utevistelser är en viktig förebyggande insats. Biståndshandläggarna ska i sina kontakter med brukare och närstående informera muntligt och skriftligt om de fritids- och idrottsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen, ex det utomhusgym som finns för äldre i Tessinparken. Vi hänvisar också alltid till stadens hemsida där aktuell information finns och informerar om att det finns ett flertal frivilligorganisationer på Östermalm som bedriver hälsofrämjande aktiviteter genom gymnastik, stavgång, ledsagning vid promenad.

Vi arbetar professionellt med en rättssäker handläggning

Vi har gemensamma ärendedragningar och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Det är viktigt att de äldre upplever att deras ansökan prövas inom rimlig tid. Vi tar alltid kontakt med den enskilde skyndsamt och inleder utredning snarast och senast inom en vecka när en ansökan eller anmälan om behov av stöd och hjälp inkommer. Påbörjad utredning om stöd och hjälp i det egna hemmet ska utmynna i ett beslut, senast inom 14 dagar. Vid ansökan om vård- och omsorgsboende ska utredning leda till beslut senast inom en månad. Vi skickar alltid hem utredning och beslut till den enskilde.

Vi erbjuder anpassat stöd utifrån den äldres individuella behov. De äldre som öskar bo kvar i det egna hemmet ska känna trygghet och livskvalitet. Vi informerar alltid den enskilde och närstående om de stödinsatser som finns för att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet. Genom stadens kartläggningsinstrument lyfts den äldres individuella behov fram och sammanställs i en utredning. Behovsbedömningen ska alltid bygga på en helhetssyn där den enskildes situation och möjligheter ska sammanvävas med medicinska, psykiska, sociala och existentiella behov. Valet av insatser ska ske mot bakgrund av den enskildes totala situation och biståndet ska utformas så det stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv. Alla åtgärder som kan bidra till detta ska övervägas t.ex. bostadsanpassning.

Vi har rutiner för uppföljning av insatsernas genomförande och kvalitet. Genom uppföljningar inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden säkerställer vi att rätt insats är beslutad och att omsorgen är av god kvalitet. Efter nytt biståndsbeslut tas en förnyad kontakt inom tre månader för att efterhöra om hjälpen blev som det var planerat. Vi följer minst en gång per år upp alla beslut om insatser i hemtjänsten och inom vård- och omsorgsboende. Biståndshandläggaren kontakter den enskilde och/eller närstående och kommer överens om tid för hembesök. Vid besöket diskuteras alltid den enskildes behov av fortsatt stöd och omsorg i hemmet, insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet. Ett viktigt redskap är den genomförandeplan som utföraren upprättat tillsammans med den enskilde.

Vi har beviljats medel för att utveckla ett multiprofessionellt teambaserat arbetssätt kring personer med demenssjukdom/kognitiv svikt och deras anhöriga. Fortsatt arbete kommer att ske med att utveckla den individuella bedömningen.

Vi uppmärksammar och stödjer äldre som är utsatta för våld i nära relation.

Arbetet med att implementera stadens nya riktlinjer rörande relationsvåld och öka kunskapen hos personalen kommer att fortsätta.

Personal finns som representanter i projektet Kvinnofrid – mot våld i nära relationer. Representanterna ansvarar för att uppdatera kunskap och förmedla information till övrig personal. Den ena representanten är anhängkonsulent som i sitt arbete möter många anhöriga, även de som inte har några övriga insatser från äldreomsorgen. Anhörigkonsulenten har deltagit i utbildning i MI – motiverande samtal – samt fortsättningsutbildning om relationsvåld. Samtlig personal kommer under året att delta i MI-utbildning.

Alla utredningar handläggs på ett likvärdigt sätt.

Den enskilde ska garanteras inflytande och delaktighet i alla beslut som rör denne. Detta gäller såväl i handläggningsprocessen som i utförandet och insatser. I all handläggning utgår vi från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. Vi har gemensamma ärendedragningar och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Biståndshandläggarna går på regelbunden ärendehandledning och utbildning för att främja likställighet, rättssäkerhet och kompetensutveckling.

Vi utreder behovet utifrån ett salutogent synsätt vilket innebär att ha fokus på den enskildes möjligheter och resurser. Stadens gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrument används alltid vid utredningen som ger förutsättningar för en rättvis biståndsbedömning. Beslut om insatser ska exempelvis inte påverkas av vilket kön den sökande har. Ett genus- och antirasistiskt perspektiv ska integreras i stadens verksamheter. Innebörden ska lyftas för diskussion på enheten under året.

Vi har god tillgänglighet och den enskilde upplever ett gott bemötande

Stadens gemensamma förhållningssätt aktiva, trovärdiga och tillgängliga ska avspeglas i alla kontakter med äldre och närstående. Vi möter människor i många olika livssituationer och alla ska bemötas på ett respektfullt sätt och ges möjlighet till dialog. Biståndshandläggarna ska aktivt ta de kontakter som behövs för att bistå den enskilde. Kontaktcenter/Äldre Direkt är en viktig service som tar emot mellan 550-600 samtal per månad rörande äldreomsorg på Östermalm. Samtalen rör till stor del ansökan, beslut och fakturor och är en avlastande funktion för enheten.

Äldre erbjuds inflytande genom valfrihet

Inom äldreomsorgen finns valfrihet inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet. I alla kontakter med berörda invånare informerar biståndshandläggarna om valfrihet inom äldreomsorgen. Information ges även om stadens hemsida och hur den enskilde hittar exempelvis "Jämför service". Biståndshandläggarna

använder nytt teknikstöd för att underlätta valfrihet och på ett enkelt sätt söka utförare utifrån olika kriterier.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt att 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 kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetscheferna.

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 god kvalitet och vill därför gärna att Du framför förslag, synpunkter och klagomål så att vi kan förbättra/utveckla vår verksamhet. Du kan framföra Dina åsikter muntligt eller skriftligt. Väljer Du att framföra dem skriftligt kan Du använda en speciell blankett som finns på förvaltningen eller stadens hemsida: www.stockholm.se/ostermalm. Du kan också få hjälp att lämna in synpunkter och klagomål av Din handläggare, eller av personalen i förvaltningens reception.

Observera att Du inte ska använda dig av klagomålshanteringen när det gäller överklagan av beslut.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mera om vår verksamhet och hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta Beställarchef Birgitta Charlez. Besök gärna vår hemsida: www.stockholm.se/ostermalm

Östermalms stadsdelsnämnd

Adress: Karlavägen 104, Box 24156, 104 51 Stockholm

Telefon: 08-508 10 000

Telefax: 08-508 10 099

E-post: ostermalm@stockholm.se

Enheten för biståndsbedömning

Adress: Karlavägen 104

Telefon: 08-508 10 652

Telefax: 08-508 10 030

E-post: birgitta.charlez@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 4 februari 2016.

Stockholm 2016-01-15

Birgitta Charléz
Enhetschef