

Avdelningen för äldre



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.21-2011
Giltig fr.o.m. 2011-05-01
Giltig t.o.m. 2012-04-30

Beställarenheten äldre

Vi erbjuder en rättssäker och likställig myndighetsutövning, av äldres behov av stöd och service utifrån gällande lagstiftning och givna ekonomiska ramar. Myndighetsutövningen ska ske i dialog och med respekt för den äldre. Beviljade insatser ska utformas med respekt för den äldres önskemål och syfta till att skapa förutsättningar för självständighet och delaktighet i samhället.

ÅTAGANDE

Vår information på förvaltningens webbplats och intranät är aktuell, så även den skriftliga information som delas ut.

Vi lämnar aktuell information till webb- och intranät ansvarig i förvaltningen. Vidare har vi all skriftlig information samlad i ett hyllsystem för att lätt kunna uppdatera vid behov. Vi sprider information om Äldre Direkt.

Vi ger information om Stockholms stads valfrihetsmodell och information om vilka alternativ av utförare som finns.

Vi informerar muntligt om den valfrihetsmodell som finns i staden och kan i vissa fall vägleda utifrån den enskildes specifika behov. Skriftlig information om valfrihetsmodellen samt vilka alternativ av utförare som finns att välja på lämnas i samband med ansökan om bistånd. Den skriftliga informationen/kundvalskatalogerna uppdateras kontinuerligt under året i samband med förändringar. Vi informerar också om [www.stockholm.se/jämför service](http://www.stockholm.se/jämför-service).

Den äldre har inflytande i biståndsutredningen.

Vi lämnar i samband med ansökan information muntligt och skriftligt om hur handlägningsprocessen går till, så att den äldre ges möjlighet till inflytande och trygghet. Vi använder stadens bedömnings- och kartläggningsskema där vi tillsammans med den äldre går igenom de olika livsområdena.



De äldre bemöts med respekt. Vi ger utrymme för den äldre att beskriva sin situation och gör individuella bedömningar. Vi utreder endast det som ansökan avser och dokumenterar endast det som har betydelse för ansökan. Vi respekterar den äldre som person och dennes behov. Vi har tystnadsplikt för att värna den äldres integritet. Vi lämnar aldrig ut uppgifter om den äldre eller tar kontakter med utomstående, utan den äldres samtycke.

RÄTTELSE

Om vi inte levt upp till våra åtaganden lyssnar vi på dina synpunkter, ser över våra rutiner och åtgärdar eventuella fel och brister.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter eller klagomål är du välkommen att kontakta biståndshandläggare eller enhetschef Eva Duwaldt, telefon 08-508 19 222. Du kan även framföra dina synpunkter och klagomål till avdelningschef Ingrid Friberg, telefon 08-508 18 120 eller skriftligt till Farsta stadsdelsförvaltning, Box 113, 123 22 Farsta.

Synpunkter och klagomål tas upp och åtgärdas på enheten samt bidrar till att utveckla och förbättra vår verksamhet. Vidare redovisas alltid inkomna synpunkter och klagomål för ledning, pensionärsråd och politiker.

VILL DU VETA MER?

Kontakta gärna någon av oss biståndshandläggare eller enhetschefen om du har frågor. Ytterligare information om äldreomsorgen i Farsta finns på www.stockholm.se och i stadsdelens verksamhetsplan.

Stockholm 2011-02-24

Eva Duwaldt
Enhetschef

Beställarenheten äldre

Farsta stadsdelsnämnd
Adress: Storforsplan 36
Telefon: 08-508 18 000
Telefax: 08-508 18 099

Adress: Storforsplan 36
Telefon: 08-508 19 222
Telefax:

E-post: farsta@stockholm.se E-post: eva.duwaldt@stockholm.se



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1-32/20
Giltig fr.o.m. 2011-05-01
Giltig t.o.m. 2012-04-30

Edö ålderdomshem samt Mårbacka dagverksamhet

"Att få fortsätta vara den jag varit"

Vi ser till både kropp och själ.

Vi erbjuder dig god omsorg och vård utifrån dina egna behov. För oss är det viktigt att ta hänsyn till dina vanor, intressen och din integritet.

Omsorg och vård utformas i samråd med dig och vår personal.

Vår målsättning är att arbeta utifrån ett rehabiliterande synsätt. Vi vill ta till vara dina egna resurser så långt som möjligt.

ATAGANDE

De boende har tillgång till social och kulturell samvaro

Vi har ett allmänt kultur utbud med dans till levande musik varje fredag, filmer på storbild, musikuppträdanden. På avdelningarna har vi olika individuella aktiviteter och en stimulerande social samvaro. Vi har en aktivitetsgrupp med samtal och matlagning en gång i veckan.

De boende har en inbjudande och varierande måltidssituation

Måltider och fika stunder är viktiga aktiviteter. Vi satsar mycket på att få en lugn mer hemlik miljö. Vi lägger stor vikt vid dukningen, vi har färska blommor, tända ljus och lugn musik. Vi uppmärksammar helger, högtider och födelsedagar. Det är en självklarhet att var och en ska få bestämma och ha en valmöjlighet kring måltiderna. Vi lagar egen mat en gång i månaden.

De boendes Livsstil, intressen o förmågor tas till vara

När du flyttar in hos oss fyller vi i en genomförandeplan där det beskrivs om vilken hjälp du behöver, dina intressen o dina tankar om aktiviteter tar vi som en grund i omvårdnaden av dig. Vi arbetar med ett rehabiliterande synsätt. Vi tar vara på dina egna resurser så långt som möjligt. En grund för detta är levnadsberättelsen som upprättas av dig och din kontaktperson vid inflyttning.



De boende har inflytande över sin vardag

Du får en kontaktperson som har ansvar för att dina tankar om omvårdnad och aktiviteter blir kända i hela arbetsgruppen. Vi är lyhörda för dina önskningskring omvårdnad, måltider och aktiviteter. Dagens aktiviteter och måltider står på anslagstavla i avdelningens korridor.

RÄTTELSE

Om vi inte levt upp till våra åtagande kommer vi att åtgärda de rutiner vi brutit och se till att åtgärda dessa. Efter dokumentation av klagomålet tar vi kontakt med den som klagat för rättelse.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter är du välkommen att kontakta enhetschef Bo Konstenius, tfn 50847063. Det går också bra att lämna synpunkter/klagomål till avdelningschef Ingrid Friberg, tfn 50818100 eller skriftligt till Farsta Stadsdelsförvaltning, Box 6027, 12206 Enskede.

VILL DU VETA MER?

Du är välkommen att kontakta enhetschef Bo Konstenius, tfn 50847063 om du har frågor. Det finns information om äldreomsorgen i Farsta på vår hemsida www.stockholm.se/farsta.

Stockholm 2011-02-17

Bo Konstenius
Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd
Adress: Storforsplan
Telefon: 08-508 18 00
Telefax: 08-508 18 000
E-post:
farsta@stockholm.se

Edö ålderdomshem samt Mårbacka
dagverksamhet

Adress: Nordmarksvägen 84
Telefon: 08-508 47 063
Telefax: 08-508 47 057

E-post: bo.konstenius@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2011-04-19



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1-32/20
Giltig fr.o.m. 2011-05-01
Giltig t.o.m. 2012-04-30

Edö gruppboende

Vi erbjuder Dig ett hemlikt boende som skapar trygghet och trivsel. Vi har utbildad engagerad personal som arbetar för att alla som bor hos oss ska få en meningsfull dag i gemenskap med andra människor.

Omvårdnaden utgår från dina behov, vanor och intressen och sker i samråd med Dig, dina anhöriga och vår personal. Målet är att ta till vara dina egna resurser så långt det är möjligt.

Vi har en vacker omgivande natur med fina promenadvägar, två grönskande trädgårdar och sjöutsikt över Magelungen.

ÅTAGANDE

Vi erbjuder dig stimulans och social gemenskap.

Vi har dans till levande musik varje fredag och sång till gitarr varannan vecka. Genom kultur i vården erbjuder vi ett varierat kulturutbud. Vi firar högtider och bemarkelsedagar gemensamt.

Vi serverar en god och näringsriktig mat med trevlig samvaro under måltiden.

Vår kost är näringsberikad och individanpassad. Vår personal sitter med vid måltiden för att skapa lugn och ro. Alla boende har egna matplatser som är anpassade efter vilka behov av hjälp man har. Till helgerna dukar vi extra fint och skapar stämning med levande ljus. Vi har ofta hembakat kaffebröd.

Våra boende har inflytande över sitt dagliga liv

Din kontaktperson skriver en plan som beskriver hur, var och när du behöver hjälp i ditt dagliga liv. Detta sker i samråd med dig och dina anhöriga. Genom din levnadsberättelse tar vi del av dina intressen, vanor och tidigare liv. Syftet är att skapa en meningsfull dag där du själv är aktiv så långt det är möjligt.



Vi har en trygg och säker hälso- och sjukvård

Våra omvårdnadsansvariga sjuksköterskor gör riskbedömningar och ansvarar för att de medicinska behoven tillgodoses. Sjukgymnast och arbetsterapeut ser till att din vardag fungerar och att det finns fungerande hjälpmedel.

RÄTTELSE

Om vi inte levt upp till våra åtaganden kommer vi att åtgärda de rutiner vi brustit i och se till att åtgärda dessa. Efter dokumentation av klagomålet tar vi kontakt med den som klagat för rättelse.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter är du välkommen att kontakta enhetschef Annakarin Ek, tfn 50847061. Det går också bra att lämna synpunkter/klagomål till avdelningschef Ingrid Friberg, tfn 50818100 eller skriftligt till Farsta Stadsdelsförvaltning, Box 6027, 12206 Enskede.

VILL DU VETA MER?

Du är välkommen att kontakta enhetschef Annakarin Ek, tfn 50847061 eller bitr chef Mia Hakeros tfn 50847156 om du har frågor. Det finns information om äldreomsorgen i Farsta på vår hemsida www.stockholm.se/farsta.

Stockholm 2011-01-21

AnnaKarin Ek
Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd

Adress: Storforsplan 36

Telefon: 08-50818000

Telefax: 08-50818199

E-post: farsta@stockholm.se

Edö gruppboende

Adress: Nordmarksvägen 82-84

Telefon: 50847061

Telefax: 50847057

E-post: annakarin.ek@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2011-04-19



KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1-32/2011
Giltig fr.o.m. 2011-05-01
Giltig t.o.m. 2012-04-30

Edö servicehus

Vi erbjuder dig ett trivsamt boende, god vård och omsorg som utformas i samråd med dig utifrån de behov du har. Vi har ett levande hus där det erbjuds ett stort utbud av aktiviteter. På vår terrass och i vinterträdgården kan du njuta av den fantastiska utsikten över sjön Magelungen. Personalen är ansvarstagande, engagerade och deltar i vår verksamhetsutveckling.

ÅTAGANDE

Vi erbjuder en verksamhet med god kvalitet

Vi följer de lagar och riktlinjer som styr verksamheten. Uppföljningar görs under året av verksamheten. En handlingsplan skrivs efter uppföljningstillfället för att se över eventuella rutiner som brustit. Alla medarbetare dokumenterar enligt SoL och HSL.

Enheten har rutiner för hantering av synpunkter och klagomål, vi ser det som en viktig del i vårt förbättringsarbete.

De boende har inflytande och delaktighet i utförandet av omsorgen

I samband med inflyttning genomförs en vårdplanering där sjuksköterskan är sammankallande. Under vårdplaneringen går vi igenom dina behov utifrån bistånd, hälso- och sjukvård samt rehabinsatser.

Inom femton dagar skriver kontaktpersonen en genomförandeplan tillsammans med dig. Genomförandeplanen ska vara anpassad utifrån dina behov, önskemål och beviljade insatser.

Vi har en säker hälso- och sjukvård

Vi skapar goda relationer med er boende, anhöriga och medarbetare genom att vara tillmötesgående, lyhörda och ha en positiv attityd. Vi samråder med er innan vi beslutar om åtgärder. Vi gör riskanalyser för nutrition, trycksår, fall och munstatus på de boende i samband med inflyttning. Vi skriver



vård/rehabplaner utifrån gjorda riskbedömningar, åtgärder och följer upp samtliga planer.

Vi har kulturaktiviteter som är baserade på den boendes egna önskemål

Enheten har kulturombud som träffas kontinuerligt under året. De utbyter idéer och planerar för användning av de kulturpengar som tilldelats stadsdelen. Enheten har ett aktivitetsschema som finns på anvisade platser och uppdateras kontinuerligt.

Vi erbjuder de boende utifrån behov och önskemål en inbjudande och varierande måltidssituation

RÄTTELSE

Boende/närståendes synpunkter, klagomål och förbättringsförslag tas emot och dokumenteras. Om vi inte levt upp till våra åtaganden ser vi över våra rutiner och rättar till det som brustit

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vid synpunkter och klagomål kontakta enhetschef alt biträdande enhetschef, se telefonnummer nedan. Det går också bra att lämna synpunkter/ klagomål till avdelningschef Ingrid Friberg tel. 08/508 18 000 eller skriftligt till Farsta stadsdelsförvaltning, Box 6027, 122 06 ENSKEDE

VILL DU VETA MER?

Kontakta enhetschef Anna Prenke tel 08/508 47 095 alt Lilian Cornale tel. 08/508 47 148 om du har frågor rörande verksamheten. Ytterligare information om äldreomsorgen i Farsta finns på hemsidan:

www.stockholm/farsta och i stadsdelens verksamhetsplan.

Stockholm 2011-02-22

Anna Prenke
Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd	Edö servicehus
Adress: Storforsplan 36	Adress: Nordmarksvägen 82-84
Telefon: 08-508 18 000	Telefon: 08-508 47 095
Telefax: 08-508 18 099	Telefax: 08-508 47 057
E-post: farsta@stockholm.se	E-post: anna.prenke@stockholm.se



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1-32/2011
Giltig fr.o.m. 2011-05-01
Giltig t.o.m. 2012-04-31

Farsta vård- och omsorgsboende

Farsta vård och omsorgsboende, ett tryggt boende

Vi tillgodoser dina individuella behov av vård och omsorg och arbetar för att du i det längsta ska få bibehålla dina funktioner. Vi skapar trygghet, gemenskap, kontinuitet och aktivitet. Stor vikt läggs vid daglig social samvaro.

ÅTAGANDE

Våra boende är delaktiga och har inflytande över sin egen vardag

Våra boende har rätt till en genomförandeplan innehållande sociala aktiviteter. I genomförandeplanen dokumenteras dina egna resurser, önskemål och behov. Genomförandeplanen tar tillvara dina önskemål om livsstil och daglig livsföring samt ger dig möjlighet att styra över ditt eget liv utifrån dina behov. Du kan alltid framföra önskemål och göra avvikelser från genomförandeplanen. Din kontaktperson ansvarar för att kontinuerligt bevaka att du får dina behov och önskemål om livsstil och daglig livsföring tillgodosedda.

Våra boende har en inbjudande måltidssituation med god och näringsrik kost

Vi erbjuder dig lugna, trivsamma måltider vid trevligt dukade bord och du har möjlighet att välja mellan två olika maträtter vid lunch och middag. Du kan få önskekost vid speciella tillfällen och specialkost erbjuds vid behov. Din kontaktperson ansvarar för att ta tillvara dina önskemål kring kosten.

Våra boende erbjuds en meningsfull tillvaro med olika typer av aktiviteter och möjlighet till social samvaro utifrån förmåga, intresse och vanor

Vi erbjuder dig individuellt anpassade aktiviteter och anordnar regelbundet underhållning och kulturaktiviteter. Din kontaktperson ansvarar för att du får delta i de aktiviteter du önskar.

Farsta vård och omsorgsboende har en säker hälso- och sjukvård

Inom två veckor efter det att du flyttat in kallar omvårdnadsansvarig sjuksköterska dig/din närstående till vårdplanering med vårdpersonalen.



Tillsammans upprättar vi din individuella vårdplan som kontinuerligt utvärderas och följs upp.

Anhöriga till våra boende har information om det anhörigstöd enheten och stadsdelsförvaltningen erbjuder

Som anhörig till nyinflyttad boende bjuds du in till informationsmöte med stadsdelsförvaltningens anhörigkonsulent och enhetens chef. Vid mötet får du information om enhetens verksamhet samt om det anhörigstöd stadsdelsförvaltningen erbjuder. Fyra gånger per år får du ett skriftligt informationsbrev om enhetens verksamhet.

RÄTTELSE

Om vi brustit i det vi kommit överens om åtgärder vi bristerna snarast.

Boende/närståendes synpunkter, klagomål och förbättringsförslag tas emot, dokumenteras och åtgärdas om så behövs.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter eller klagomål är du välkommen att kontakta chefen för äldreboendet, se telefonnummer nedan, eller äldreomsorgens avdelningschef Ingrid Friberg, tfn 08-508 181 20.

Du kan också framföra synpunkter och klagomål skriftligt till Farsta stadsdelsförvaltning Box 113 123 22 Farsta

VILL DU VETA MER?

Kontakta gärna ansvarig enhetschef på Farsta vård och omsorgsboende eller biträdande enhetschef på respektive avdelningen tfn 08 - 508 477 00, om du har frågor.

Ytterligare information om äldreomsorgen i Farsta finns på hemsidan, www.stockholm.se/farsta och i stadsdelsnämndens verksamhetsplan.

Stockholm 2011-02-24

Ann-Marie Henriksson
Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd
Adress: Storforsplan 36
Telefon: 08 - 508 180 00
Telefax: 08 - 508 180 99

Farsta vård- och omsorgsboende
Adress: Ekebergabacken 4
Telefon: 08 - 508 477 10
Telefax: 08 - 508 477 42

E-post: farsta@farsta.stockholm.se E-post: ann-marie.henriksson@stockholm.se



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1-32/2011
Giltig fr.o.m. 2011-05-01
Giltig t.o.m. 2012-04-31

Farsta norra hemtjänst

Våra grundläggande värderingar är trygghet, värdighet och inflytande

Vi utför de insatser som du och din biståndshandläggare kommit överens om för att du ska känna dig trygg med att bo kvar i ditt hem. Vi utför service och omsorg dygnet runt samt svarar på trygghetslarm.

Vi arbetar utifrån ett rehabiliterande synsätt och tar vara på dina egna resurser så långt som möjligt. Du får en individuellt anpassad vård och omsorg som präglas av trygghet, värdighet och inflytande. Vårt mål är att insatserna ska stärka den enskilde till ett självständigt och meningsfullt liv i det egna hemmet .

ÅTAGANDE

Vi erbjuder och informerar om de kulturaktiviteter som står till buds.

- I genomförandeplanen dokumenteras dina intressen
- Vi informerar om de kulturaktiviteter som finns i stadsdelen med omnejd
- Enheten har ett kulturombud.
- Enheten anordnar sammankomster minst 2 gånger/år för dig och andra kunder, där det ingår musik och dans som kulturaktivitet

Du erbjuds god och näringsriktig mat och en inbjudande måltidssituation.

- Enheten har ett kostombud.
- Kostfrågor diskuteras på APT och kontaktmannaskapsmöten.
- Kostpärm med recept på enkel, energi- och proteinrik kost för äldre finns både på enheten och hemma hos dig.
- Medarbetare använder sina kunskaper kring kost och näringslära vid din måltid, matlagning och livsmedelsbeställning.



Du ska ha inflytande över din vardag utifrån dina behov.

- I samråd med dig/närstående upprättar kontaktpersonen en genomförandeplan där det framkommer hur och när insatserna skall utföras utifrån dina behov och dina beslutade insatser.
- All personal arbetar så flexibelt som möjligt för att kunna tillgodose dina behov.
- Vi informerar dig om frivilligorganisationer och vad de kan erbjuda

RÄTTELSE

Om vi inte levt upp till våra åtaganden ska vi lyssna på dina synpunkter, se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om Du vill lämna in klagomål eller synpunkter så är du välkommen att kontakta enhetschef Helene Lydén på tfn 08-508 18 225 eller avdelningschef Ingrid Friberg tfn 08-508 18 120. Du kan också framföra klagomål och synpunkter skriftligen till Farsta stadsdelsförvaltning, Äldreomsorg, Box 113, 123 22 Farsta.

Klagomål och andra synpunkter går igenom på personalmöte där vi utreder eventuella brister och genomför åtgärder för att förbättra verksamheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta gärna enhetschefen, telefon se nedan, om du har frågor. Ytterligare information om äldreomsorgen i Farsta finns på hemsidan, www.stockholm.se/farsta, och i stadsdelens verksamhetsplan

Stockholm 2011-02-24

Helen Lydén
Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd
Adress: Storforsplan 36
Telefon: 08-508 18 000
Telefax: 08-508 18 099
E-post: farsta@stockholm.se

Farsta norra
Adress: Gubbängstorget 108
Telefon: 08-508 18 225
Telefax: 08-508 18 226
E-post: helene.lyden@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2011-04-19



KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1-32/2011
Giltig fr.o.m. 2011-05-01
Giltig t.o.m. 2012-04-31

Farsta södra hemtjänst

Vår värdegrund på Farsta södra hemtjänst är att alla våra kunder ska erhålla en trygg och individanpassad hemtjänst. Alla kunder samt deras anhöriga /närstående ska bli bemötta på ett respektfullt och ett professionellt sätt. Vi verkar för att de kunder som så önskar ska erbjudas en meningsfull tillvaro tillsammans med andra. Vi arbetar för att höja våra kunders livskvalitet utifrån sina vanor och intressen.

ÅTAGANDE

- Vi informerar om de kulturaktiviteter som erbjuds i stadsdelen, Edö äldreboende , Mötesplats 49:an samt enhetens egna månadsaktivitet.
- Vi är behjälpliga i hanteringen av talböcker.
- Våra kunder/anhöriga/närstående blir inbjudna till minst två större fester med underhållning under 2011
- Vi erbjuder våra kunder god och näringsriktig mat samt en inbjudande måltidssituation.
- Våra kunder har inflytande och delaktighet i utförandet av sina hemtjänstinsatser.

RÄTTELSE

Om vi inte lever upp till dina förväntningar så tar vi tacksamt emot dina synpunkter om detta. Därefter tar vi upp dem vid våra teammöten och APT möten. Vid behov ser vi över våra rutiner för att rätta till våra brister.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vid synpunkter och klagomål kontakta enhetschef Britt-Inger Nordgaard tel 08-508 47 066 eller enhetens samordnare Lena Larsson tel 08- 508 19628.Det går också bra att lämna synpunkter/klagomål till avdelningschef Ingrid Friberg



tel.08-508 18000 eller skriftligen till Farsta stadsdelsförvaltning Box 113 123
22 Farsta.

VILL DU VETA MER?

- Har du frågor om våran verksamhet kontakta gärna enhetschef Britt-Inger Nordgaard tel. 08- 508 47 066 alt. samordnare Lena Larsson tel. 08-508 19628. Ytterligare information hittar du på våran hemsida Äldreomsorg i Farsta www.stockholm/farsta.

Stockholm 2011-03-22

Britt-Inger Nordgaard
enhetschef Britt-Inger Nordgaard

Farsta stadsdelsnämnd	Farsta södra
Adress: Storforsplan 36	Adress: Nordmarksvägen 84 123 72 Farsta
Telefon: 08-508 18 000	Telefon: 08-508 47 066
Telefax: 08-508 18 099	Telefax: 08-508 19 625
E-post: farsta@stockholm.se	E-post: britt-inger.nordgaard@farsta.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2011-04-19



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1-32/2011
Giltig fr.o.m. 2011-05-01
Giltig t.o.m. 2012-04-31

Farsta västra hemtjänst samt Gäststugans dagverksamhet

Våra grundläggande värderingar är trygghet, värdighet och inflytande. Vi utför de insatser som du och din biståndshandläggare kommit överens om för att du ska känna dig trygg med att bo kvar i ditt hem. Vi utför service och omsorg dygnet runt samt svarar på trygghetslarm. Vi arbetar utifrån ett rehabiliterande synsätt och tar vara på dina egna resurser så långt som möjligt. Du får individuellt anpassad vård och omsorg som präglas av trygghet, värdighet, inflytande och flexibilitet. Vi vill hjälpa dig att hitta möjligheter för dig att du kan fortsätta vara dig själv och bevara och utveckla din särprägel, dina vanor och din identitet.

ÅTAGANDE

Vi lagar näringsrik kost och har en inbjudande måltidssituation

Du blir tillfrågad hur du vill ha din måltid. Vi planerar matlagningen tillsammans med dig. Vi uppmanar dig som föredrar matlådor att inhandla grönsaker och frukt. Enheten har ett kostombud, som ska hjälpa personalen. Kostpärm med recept på enkel och bra kost för äldre finns på enheten och hemma hos dig.

Vi ger dig inflytande över din vardag

Tillsammans med dig, en anhörig eller god man planerar kontaktpersonen hur vi skall utföra de insatser du har biståndsbeslut på. Kontaktpersonen upprättar en genomförandeplan tillsammans med dig. Där framkommer hur och när insatserna skall utföras. Personalen är lyhörd för dina behov och önskemål. Vi är flexibla när vi utför vårt arbete hos dig.

RÄTTELSE

Om vi inte har levt upp till våra åtaganden ska vi lyssna på dina synpunkter, se över våra rutiner och rätta till det som har blivit fel.



SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter är du välkommen att kontakta enhetschef, se telefonnummer nedan. Klagomål hanteras på nästkommande APT-möte och eventuella brister åtgärdas omgående. Det går också bra att lämna synpunkter/klagomål till avdelningschef Inger Friberg , tfn 50818120 eller skriftligt till Farsta Stadsdelsförvaltning, Box 113, 123 22 Farsta

VILL DU VETA MER?

Kontakta gärna enhetschefen, Anja Kuittinen 08-508 19 623, om du har frågor. Ytterligare information om äldreomsorgen i Farsta finns på hemsidan, www.stockholm.se/farsta, och i stadsdelens verksamhetsplan

Stockholm 2011-02-24

Anja Kuittinen
Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd	Farsta västra samt Gäststugans dagverksamhet
Adress: Strörforsplan 36	Adress: Nykroppagatan 2
Telefon: 08-508 18 00	Telefon: 08-508 19 623
Telefax: 08-508 18 099	Telefax: 08-508 19 620
E-post: farsta@stockholm.se	E-post: anja.kuittinen@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2011-04-19



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1-32/2011
Giltig fr.o.m. 2011-05-01
Giltig t.o.m. 2012-04-31

Farsta östra hemtjänst

Våra grundläggande värderingar är trygghet, värdighet och inflytande

Vi utför de insatser som du och din biståndshandläggare kommit överens om för att du ska känna dig trygg med att bo kvar i ditt hem. Vi utför service och omsorg dygnet runt samt svarar på trygghetslarm.

Vi arbetar utifrån ett rehabiliterande synsätt och tar vara på dina egna resurser så långt som möjligt. Du får individuellt anpassad vård och omsorg som präglas av trygghet, värdighet och inflytande. I vårt arbete lägger vi stor vikt vid att du har inflytande och valfrihet kring din kost och de sociala aktiviteterna i vardagen. Vårt mål är att insatserna ska stärka den enskilde till ett självständigt och meningsfullt liv i det egna hemmet.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att du och dina anhöriga ska bemötas med värdighet och respekt

Detta sker genom att:

- vi visar respekt för ditt hem.
- vi ringer/knackar på dörren och presenterar oss alltid.
- vi tar vara på dina resurser, så att du kan leva självständigt i din hemmiljö.
- vi arbetar för att skapa en meningsfull vardag utifrån beviljade insatser och dina egna förutsättningar samt önskemål.

Du erbjuds god och näringsriktig mat och en inbjudande måltidssituation

Detta sker genom att:

- vi har två kostombud som går på nätverksträffar, håller sig uppdaterade och tar upp kostfrågor på personalmöten.



- vi använder våra kunskaper kring kost och näringslära vid din måltidssituation, matlagning samt livsmedelsbeställning.
- du har möjlighet att få lagad mat till dagens alla mål utifrån beställning.
- du har möjlighet att låna en kostpärm om du så önskar.

Du får vara delaktig i hjälpens utformning för att tillgodo se ditt individuella behov.

Detta sker genom att:

- du och kontaktpersonen tillsammans planerar hur insatser, som du har biståndsbeslut på, ska utföras.
- du och kontaktpersonen upprättar en genomförandeplan, i vilket det framkommer hur och när insatserna skall utföras.
- personalen är vid varje besök lyhörd för dina behov och önskemål, utifrån din dagsform.

Vi arbetar aktivt för att erbjuda dig sociala och fysiska aktiviteter.

Detta sker genom att:

- vi anordnar minst två sociala aktiviteter där du bjuds in, ex julfest.
- vi erbjuder "sitt-Qigong" till dig i hemtjänstlokalen.
- vi informerar dig om vilka sociala och fysiska aktiviteter som finns i stadsdelen, utifrån enhetens kulturtavla.
- har du ledsagning, promenad- och/eller social tid på din beställning är vi flexibla och nyttjar det till sociala aktiviteter till ex bio eller cafébesök.

Vi åtar oss att utveckla det förebyggande arbetet för dig.

Detta sker genom att:

- vi skapar förutsättningar för att du ska kunna bo kvar hemma genom nära samarbete med primärvården och biståndsenheten.
- vi arbetar utifrån ett rehabiliterande synsätt.
- vi identifierar risk för fallskador, möjlighet till bostadsanpassning, eller/och hjälpmedel i hemmet.
- enheten har en arbetsterapeut knuten till sig.
- Är du över 75 år får du information om och hjälp med att kontakta stadsdelens Fixartjänst vid behov.



Vi åtar oss att systematiskt följa upp verksamhetens kvalitet

Det gör vi genom att:

- vi ser över klagomål och synpunkter, brister åtgärdas och rutiner uppdateras vid behov.
- resultat av brukarenkät diskuteras på personalmöten och åtgärdsplan upprättas vid behov.
- vi arbetar med ett kontinuerligt kvalitetsarbete, tex Stockholm stads kvalitetsutmärkelse.

RÄTTELSE

Om vi inte levt upp till våra åtaganden ska vi lyssna på dina synpunkter, se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter är du välkommen att kontakta enhetschef Christina Törnqvist på tfn 08-508 19 451 eller till avdelningschef Ingrid Friberg på tfn 08-508 18 120. Det går även att framföra klagomål och synpunkter skriftligt till Farsta Stadsdelsförvaltning, Box 6027, 122 06 Enskede.

Synpunkter och klagomål går vi i personalen igenom för att utveckla och förbättra vår verksamhet. De redovisas även för ledning och politiker.

VILL DU VETA MER?

Kontakta gärna enhetschefen, telefon se nedan, om du har frågor. Ytterligare information om äldreomsorgen i Farsta finns på hemsidan, www.stockholm.se/farsta, och i stadsdelens verksamhetsplan.

Farsta 2011-02-24

Christina Törnqvist
Enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd
Adress: Storforsplan 36
Telefon: 08- 508 18 000
Telefax: 08- 508 18 099

Farsta östra
Adress: Dejegatan 9-11
Telefon: 08-508 19 451
Telefax: 08- 508 19 450

E-post: farsta@stockholm.se E-post: christina.tornqvist@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2011-04-19