



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

Sid 1 (5)
Dnr 1.1.-8/2014
Giltig fr.o.m. 2014-01-01
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Beställarenheten äldreomsorg

Ingress

Verksamheten ska genomsyras av hög kvalitet, den enskildes självklara delaktighet, självbestämmande och trygghet.

Utifrån lagstiftning, politiska mål och stadens riktlinjer svarar enheten för myndighetsutövning för dig som fyllt 65 år och bor i stadsdelen. Vi finns också till för dig som är anhörig och vårdar en närstående i hemmet.

Den vanligaste formen av biståndsbedömda insatser är trygghetslarm, hemtjänst, dagverksamhet, vård- och omsorgsboenden samt ledsagarservice. Till anhörigvårdare riktas stödinsatser såsom hemvårdsbidrag, avlösning i hemmet och växelvård utanför hemmet.

Stockholms stads värdegrund för äldreomsorgen

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

Stockholms stads värdighetsgarantier innebär att du:

- Har rätt att få information och vägledning när du behöver stöd och omsorg.
- Är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som du blir beviljad.
- Har rätt att välja och byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem.
- Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa rätten till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan den äldre och utföraren om hur omsorgen ska utformas, en så kallad genomförandeplan.
- Ges möjlighet att ansluta dig till omsorgsdagboken så att du kan följa den dokumentation som skrivs om dig omsorgsdagboken finns inom hemtjänsten, kommunal dagverksamhet, på kommunala vård- och omsorgsboenden samt på vård- och omsorgsboenden som drivs på entreprenad).

ÅTAGANDE

- Beställarenheten åtar sig att bidra till att de äldre på Norrmalm känner sig trygga.

Genom att aktivt medverka i brottsförebyggande rådet bidrar enheten till att skapa en tryggare närmiljö för invånarna. Enheten arbetar med uppsökande verksamhet för att nå ut till de äldre på Norrmalm. Som en del i den uppsökande verksamheten ingår öppna informationsträffar. Närpolis medverkar och information ges om brand och brottsförebyggande åtgärder samt trygghetsskapande insatser från äldreomsorgen. Vid möten med äldre ska det ingå i biståndshandläggarens rutin att informera om brand och brottsförebyggande åtgärder samt trygghetsskapande insatser från såväl äldreomsorgen som andra huvudmän. Samarbetet med Äldre Direkt ökar tillgängligheten som kan leda till en ökad upplevelse av trygghet.

- Beställarenheten åtar sig att utveckla och arbeta fram nya arbetssätt för att uppmärksamma och motverka äldres utsatthet

En biståndshandläggare deltar i en lokal resursgrupp på Norrmalm kring våld i nära relationer. Representanten ansvarar för att uppdatera kunskap och förmedla information till övriga medarbetare inom området. Anhörigkonsulenten är ytterligare en resurs som kan erbjuda stödsamtal till utsatta både enskilt och i grupp. Fem medarbetare deltar i Länsstyrelsens utbildning gällande Våld i nära relationer. Vid misstanke om våld i nära relationer finns möjlighet till samverkan med andra enheter och utförare, exempel genom erfarenhetsutbyte och gemensamma hembesök. Beställarenheten kommer under året arbeta vidare med Freda-instrumentet och även utarbeta metoder och riktlinjer kring hur man ska bemöta svaren man får från den äldre utifrån Freda-instrumentet. Enheten ska arbeta fram en broschyr med samlad information om var den äldre kan vända sig om han/hon upplever utsatthet och våld i sina relationer.

- Beställarenheten åtar sig att informera om kundval i Stockholms stad

I valet av utförare ska biståndshandläggare vara behjälplig och ha en konsumentvägledande roll genom att ge praktisk information till den äldre och anhöriga. Biståndshandläggaren ska vara behjälplig med att hitta utförare efter den sökandes önskemål. Det kan till exempel vara att den äldre vill ha en utförare som har tilläggstjänster eller ett företag som inte har några underleverantörer. Det kan också handla om att den äldre önskar att utföraren ska ha en viss kompetens, till exempel att personalen kan ett visst språk. Muntlig information ska även ges till den äldre och hans/hennes



anhöriga om att de kan hitta information om olika utförare på Jämför service på Stockholm stads hemsida. Samma princip gäller för samtliga insatser som ingår i valfriheten. Kommunikationen med den äldre ska anpassas utifrån hans/hennes förutsättningar genom att biståndshandläggaren använder tolk, hjälpmedel för syn-hörselnedsättningar och tar hjälp av anhöriga om den äldre önskar det.

- Beställarenheten åtar sig att arbeta med uppsökande och förebyggande verksamhet.

Skriftlig inbjudan skickas till de som fyller 80 år under verksamhetsåret och som inte sedan tidigare har insatser genom äldreomsorgen. Målgruppen erbjuds uppsökande verksamhet i form av informationsträffar och/eller hembesök av enhetens anhörigkonsulent. Vid informationsträffarna deltar anhörigkonsulent, färdtjänsthandläggare, biståndshandläggare och boendesamordnare. Vid träffarna informeras om äldreomsorgens verksamhet och olika insatser samt information om övriga aktörer i stadsdelen. Vaktmästarservice erbjuds kostnadsfritt upp till 6 timmar/år till den som fyllt 75 år och är i behov av praktiska vardagssysslor. Heminstruktören erbjuder kostnadsfri träning och stöd till dig som har syn- och/eller hörselskada.

- Beställarenheten åtar sig att ge anhöriga som ger vård och stöd till närstående tydlig information och ett bra stöd.

Beställarenheten arbetar med att ge ett gott bemötande och god service till anhöriga som ger vård och stöd till närstående. Biståndshandläggarna arbetar med stödet i form av insatser som ska avlasta den närstående. Insatser såsom ledsagning, avlösning i hemmet, hemtjänst, dagverksamhet samt korttidsboende. Anhörigkonsulent ger stödet till anhöriga i form av information, service och samtal både enskilt och i grupp. Anhörigkonsulenten anordnar anhöriggrupper, föreläsningar, utflykter/rekreation, caféverksamhet samt andra evenemang. Biståndshandläggaren och anhörigkonsulenten samverkar vid behov i de enskilda fallen. Beställarenheten erbjuder även ett webbaserat anhörigstöd på nätet, Gapet.

- Beställarenheten åtar sig att ge god service, gott bemötande och möjliggöra en god omsorg.

Genom kartläggningsinstrumentet lyfts den äldres individuella behov fram och sammanställs i en utredning. Den äldre tar del av både utredning och beslut. Biståndshandläggaren bevakar att genomförandeplaner inkommer



och överensstämmer med beställningen. Biståndshandläggarna går på regelbunden ärendehandledning och utbildning för att främja likställighet, rättssäkerhet och kompetensutveckling. Enheten uppdaterar och utvecklar rutiner och arbetsverktyg i arbetet. Äldre Direkts tjänster bidrar till hög tillgänglighet och god service för de äldre. En observatör arbetar för kvalitetsutveckling på vård- och omsorgsboenden för att bidra till att de äldre får en god omsorg samt ett gott bemötande.

- Beställarenheten åtar sig att arbeta med att uppfylla Stockholms stads värdighetsgarantier.

Beställarenheten arbetar för ett professionellt bemötande och omsorg som är utformad efter individuella behov. Beställarenheten ska möjliggöra att den äldre ska vara delaktig i utredningen i så hög utsträckning som möjligt. Professionella språktolkar, hörseltolkar och hjälpmedel används vid hembesök där det föreligger behov. Broschyrer och informationsblad ska finnas på olika språk. Omsorgsdagboken möjliggör för den äldre eller anhöriga att ta del av journalanteckningar mm. Biståndshandläggarna använder sig av Stockholms stads kartläggningsinstrument vid bedömning av behov. Kartläggningen utgår från personens egen beskrivning av sin livssituation. Den sökande ska vid varje ansökan vara i centrum och utredningen ska beskriva varje specifikt ärende. Utredningen ligger till grund för den beställning som skickas till vald utförare. Utifrån beställningen ska en genomförandeplan upprättas där den enskilde ska vara delaktig. I genomförandeplanen ska det framgå vad som ska utföras, när och hur samt av vem eller vilka som ska utföra insatsen. Utredningar och tillhörande beslut skickas till den sökande och/eller ställföreträdare. Beslutet ska vara tydligt utformat och det ska framgå vad som har beviljats och om det är avslag på någon insats. Vid avslag får den enskilde/ställföreträdaren alltid information om hur man överklagar beslutet. Biståndshandläggaren kan även vara behjälplig med att överklaga avslagsbeslut om det föreligger behov. Minst en gång varje år görs uppföljning på de beviljade insatserna (innehåll, omfattning och kvalitet) för de som bor hemma med stöd av hemtjänst. Även för personer som bor på vård- och omsorgsboende görs individuppföljning minst en gång varje år.

RÄTTELSE

Vår ambition är att hålla en hög kvalitet i biståndshandläggningen. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtagande ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Dina synpunkter på vår verksamhet är viktiga för oss, så att vi kan göra ett gott arbete för dig.



SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Verksamheten följer Norrmalms stadsdelsförvaltnings system för synpunkts- och klagomålshantering. Folder för synpunkter och klagomål finns hos din biståndshandläggare, i receptionen på Tulegatan 13, Kontaktcenter Äldre Direkt, äldreombudsmannen eller via www.stockholm.se

Du kan också vända dig till Helena Andersson, enhetschef på beställarenheten och framföra dina synpunkter. Telefon 08-508 09 051

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till Annette Luengo, avdelningschef. Telefon 08-508 09 301.

VILL DU VETA MER?

Kontakta Äldre direkt på telefon: 08- 80 65 65

eller via e-post: aldredirekt.service@stockholm.se

Du som vill veta mer om verksamheten är välkommen att kontakta enhetschef Helena Andersson. Telefon: 08-508 09 051

E-post: helena.e.andersson@stockholm.se

Stockholm 2014-01-15

Helena Andersson

Enhetschef

Stockholm 2014-01-15

Helena Andersson

Enhetschef

Norrmalms stadsdelsnämnd

Adress: Tulegatan 1, Box
3128

Telefon: 08-508 09 000

Beställarenheten äldreomsorg

Adress: Tulegatan 13, Box 3128

Telefon: 08-508 09 051

E-post:
helena.e.andersson@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2014-02-06