

Kvalitetsgaranti - Socialtjänstens utförarenhet

Socialtjänstens utförarenhet består av två delar. Dels den socialpsykiatriska utförarenheten som utför frivilliga biståndsinsatser riktade till människor med psykiska funktionsnedsättningar och anslutande sociala problem. Insatserna består av socialpsykiatriskt stöd till personer i eget boende, olika former av stödboenden och ett brett utbud av arbete och sysselsättning, fritidsverksamhet och verksamhet för social samvaro. Stödet bygger på delaktighet, inflytande och respekt för den enskilde individen.

Den andra delen är Hagagatans gruppboende som är ett boende för personer med utvecklingsstörning. Insatserna är individuellt utformade och ges med hänsyn till den enskildes integritet och präglas av respekt.

ÅTAGANDE

Den enskilde erbjuds delaktig i utformandet av det stöd man beviljats

Att tillsammans med den enskilde utforma genomförandeplanen. Stödet är individuellt anpassat efter var och ens förmåga. Man strävar efter balansen så att man ej ger för lite eller för mycket stöd. I arbetet med genomförandeplanen diskuteras steg för steg hur varje insats skall genomföras. I de fall där stödbehovet är väldigt omfattande görs även personliga planer/ samarbetsplaner som beskriver hur stödet skall utföras mer i detalj. I de fall då den enskilde inte kan eller vill vara med vid upprättandet av planen gör stödpersonerna ett förslag som godkänns av den enskilde eller dennes företrädare. Om den enskilde inte känner att man får det man behöver, hjälper vi till att återkoppla till beställaren.

Den enskilde får stöd utifrån sina behov, önskemål och intressen

Genom att: -med förståelse och respekt erbjuda olika valmöjligheter utifrån var och ens förutsättningar. -ha ett tålmodigt och uppmuntrande förhållningssätt -inte låta egna värderingar styra den enskildes val. -tillämpa sina teoretiska och praktiska kunskaper i det dagliga arbetet -vid behov använda anpassat bildstöd samt tekniska och begåvningsstödjande hjälpmedel av olika slag för att underlätta möjligheterna till upplevd självständighet.

Den enskilde som får insatsen boendestöd får hjälp att utveckla färdigheter för att hantera sitt dagliga liv.

Individuellt anpassade insatser med fokus på att uppnå mål. Den enskilde utformar tillsammans med kontaktpersonen en genomförandeplan. Där beskrivs på vilket sätt det beviljade stödet ska utformas. Syftet är att den enskildes självständighet gradvis skall öka.

Insatserna som enheten ger är utformade så att den enskilde känner sig trygg

Alla boendestödjare kan legitimera sig som anställda på enheten. Den enskilde har minst en kontaktperson. Alla boendestödjare har mobiltelefon. Den enskilde ges ett stöd med hög kontinuitet och vid avvikelse från det som bestämts kontaktar boendestödjaren omedelbart den enskilde. På Hagagatans gruppbostad är stödet utformat så att den enskilde vet när och av vem som stödet skall ges. Personalen frågar alltid efter den enskildes uppfattning och försäkrar sig om att den enskilde har förståelse för vad som skall ske. Bildstöd eller andra kognitiva hjälpmedel används i de fall det behövs.

Den enskilde blir professionellt och respektfullt bemött i alla kontakter med enheten

Den enskilde får ett bemötande präglad på kunskap, förståelse och engagemang. Med kompetens följer förståelse. Förståelsen är en viktig grund att bygga goda relationer som leder till bra samarbete mellan den enskilde och personalen. Den enskilde har en eller två kontaktpersoner/stödpersoner. Enhetens kvalitet upprätthålls av varje medarbetares professionella kompetens. Alla medarbetare ska i arbetet ha tillgång till kompetent handledning och vidareutbildning.

Den enskilde erbjuds kulturaktiviteter anpassade efter var och ens förmåga

På alla enheter finns regelbundet möjligheter för den enskilde att delta i olika kulturaktiviteter. Det kan ske enskilt eller i grupp, i verksamheten eller ute i samhället. Aktiviteterna är anpassade efter målgrupp så att man kan delta på sina egna villkor. Planeringen sker tillsammans med den enskilde eller i den grupp det gäller.

För den enskilde finns varierande möjligheter till sociala kontakter och sysselsättning/ arbete

På Nya Verkstan finns ett stort utbud av gruppaktiviteter i studiecirkelform. Kos erbjuder i kooperativa former en möjlighet till ett arbetsrelaterat sammanhang. Kos driver t.ex. ett café som är välbesökt av både kursdeltagare och andra. Träfflokalen Balder erbjuder en mötesplats och möjlighet till deltagande i vardagliga aktiviteter och ett antal studiecirkelar. På boendeenheterna finns

möjlighet att delta i både kollektiva och enskilda aktiviteter. I alla enhetens verksamheter bjuder man in till vissa gruppaktiviteter bl.a. i samband med högtider. Vi har regelbundet praktikanter, elever och har tre personer på OSA-anställningar i verksamheten.

RÄTTELSE

Om vi inom socialtjänstens utförarenhet inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi rätta till det som är felaktigt och se över våra rutiner för att förhindra att det upprepas.

Om Du inte tycker att vi uppfyller de åtaganden vi har satt upp skall Du framföra det till personalen eller ledningen. Dina synpunkter tas då upp på nästa personalmöte där vi diskuterar åtgärder för att rätta till stödet så att det stämmer med våra åtaganden.

Du skall inom en vecka från personalmötet få veta hur vi skall förändra ditt stöd så att åtagandet uppfylls. Om du är nöjd med åtgärden och förändringen kommer den att gälla med omedelbar verkan.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om Du inte är nöjd med det stöd Du får skall Du i första hand vända dig till din kontaktperson eller någon annan i personalgruppen. Den personen kommer då att ta upp Dina synpunkter på nästa personalmöte.

Blanketten för klagomål och synpunkter finns tillgänglig för brukare inom alla verksamheter. Den ska i första hand lämnas till enhetschef Charlotta Johansson, Norrtullsgatan 12 K, 113 27 Stockholm, tel 508 09 350 eller per e-post; charlotta.j.johansson@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Om Du vill veta mer om vår verksamhet är du välkommen att vända dig till:

Charlotta Johansson enhetschef, tfn: 508 09 350

Markus Dahlin, biträdande enhetschef, tfn: 508 09 351

Susanne Säll Kvarforth, biträdande enhetschef, tfn: 508 09 352

Denna garanti godkändes av Norrmalms stadsdelsnämnd
2015-03-19