

Kvalitetsgaranti - Äldrestöd

Äldrestöd i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning är en resurs för äldre och anhöriga.

Du som äldre ska ha möjlighet till en aktiv, värdig och trygg ålderdom genom att vi erbjuder dig som äldre, du som anhörig/närstående förebyggande insatser och stöd utifrån dina aktuella behov och din livssituation. Vår verksamhet är fri från diskriminering och utgår från de mänskliga rättigheterna.

Enhetsmål

Vi ger dig tydlig information om vår verksamhet.

- Vi informerar via broschyrer, på stadens hemsida, vi anslår informationsbladet "Veckans händelser" på öppna mötesplatser samt annonserar 1 gång/månad i lokalpressen under rubriken "Stadsdelen informerar". Information ges även på finska, exempelvis i lokalpressen och i "Information om heminstruktör".
- Du når Äldrestöd på telefonnummer 08 508 23 587 under kontorstid. Där finns möjlighet att lämna meddelande och röstbrevlådan avlyssnas kontinuerligt.
- Du når oss även på våra specifika telefonnummer som finns anslagna och annonserade. Om vi inte kan svara kan du lämna ditt telefonnummer så ringer vi upp snarast på ledig tid. Vi har tystnadsplikt och du får vara anonym om du vill.

Vi ger stöd till dig och anhöriga/närstående samt erbjuder dig insatser som stärker förmågan att leva ett självständigt liv.

- Vi ger råd, stöd och hjälp med vård- och omsorgskontakter.
- Vi gör hembesök vid behov.
- Vi erbjuder dig som anhörig individuella samtal, deltagande i anhöriggrupp/sorgegrupp och träffar på Anhörigcafé för social samvaro, information och föreläsningar.
- Vi erbjuder servicetjänst/fixartjänst som kan hjälpa dig med enklare åtgärder för att undvika fallolyckor/olyckor i hemmet t.ex. byte av glödlampor, byte av gardiner hals säkring av mattor m.m. Akuta ärenden, såsom belysning och brandlarmsfunktioner, åtgärdas skyndsamt.
- Vi erbjuder dig som är över 20 år med syn- och hörselproblematik råd, stöd och instruktion för hjälpmedel

- Vi förmedlar kontakten mellan syncentraler/hörselkliniker och dig.
- Vi har "öppet hus" för syn&hörsel på servicehus/träffpunkter där du kan få råd och service av hjälpmedel samt erbjuder deltagande i grupp för syn- och hörselskadade.
- Vi kan erbjuda stöd för syn- och hörselskadade på finska språket.

Vi erbjuder fysiska, sociala och kulturella aktiviteter på träffpunkterna i samverkan med frivilligorganisationer.

- Vi har fasta aktiviteter på träffpunkterna såsom allsång, bingo, cafe-verksamhet, hantverk, matlagning och många fysiska aktiviteter såsom senorgympa, gymträning, sittande gymnastik, qigong, Yoga och boule.
- Vi erbjuder även säsongsbundna fester, mobilt Spa, temaaktiviteter och diverse underhållning.
- Vi erbjuder dagsutflykter för dig som inte kan ta dig ut på egen hand.
- Vi samverkar med förtroenderåden, pensionärs- och frivilligorganisationer.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckats nå upp till våra enhetsmål ser vi genast över våra rutiner och rätta till det som felat. När vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra arbetsplatsträffar och ser hur de omgående kan åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning och stadsdelsnämnden får en regelbunden information om vilka klagomål som inkommit. Vi utlovar alltså rättelse och förbättring om vi inte levt upp till våra mål.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Dina synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt förbättringsarbete. Om du har synpunkter på verksamheten och inte tycker att vi lever upp till våra mål så vänd dig till enhetschef Marie Bergström på telefon 08-508 23 541. Vill du skriva ned dina synpunkter går det bra att använda blanketten "Vad tycker du". Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till äldreomsorgens avdelningschef, Marja Kammouna 08- 508 23 518 eller e-post marja.kammouna@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vår verksamhet innefattar mer än dessa enhetsmål. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att besöka Äldrestöd på mötesplatserna. Vi finns på servicehusen Fruängsgården och Trekanten samt på mötesplatserna Antikträffen och Hövdingagården. Du kan också ringa till oss. Vi är mycket intresserade av dina åsikter. Vi vill ha en bra verksamhet och då är dina synpunkter viktiga!

Hägersten 2017-01-02

Marie Bergström
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 000
Telefax: 08-508 22 099
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Äldrestöd
Adress: G:a Södertäljevägen 5
Telefon: 08-508 23 587
Telefax: 08-508 23 547
E-post: marie.h.bergstrom@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2017-02-02.