

Kvalitetsgarantier

2005

Omsorg om
funktionshindrade

Innehållsförteckning

Astrakan daglig verksamhet	1- 5
Avlösare	6- 9
Backlura gruppboend	10-13
Bergmyntegränds gruppboend	14-17
Containerråttan daglig verksamhet	18-22
Eklövets gruppboend	23-25
Granhults barn och ungdomsboende	26-28
Granskogsvägens gruppboend	29-31
Kanngjutargränds gruppboend	32-35
Kontaktpersoner	36-39
Korttidsvistelse	40-43
Ledsagare	44-47
Nälsta gruppboend	48-51
Personliga assistenter	52-55
Rosenbackens gruppboend	56-58
Råcksta gruppboend	59-60
Sektionen för myndighetsbedömning	61-63
Smedshagens gruppboend	64-66
Smedshagens korttidshem	67-69
Spegeln daglig verksamhet	70-74
Svärdsliljans gruppboend	75-77
Sörgårdens barn och ungdomsboende	78-81
Ullvidevägens gruppboend	82-84
Vändpunktens dagliga verksamhet	85-89

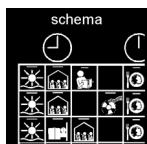
Astrakan daglig verksamhet



Vi vill ge dig en upplevelse av gruppptrygghet, yrkestillhörighet skapa en identitet genom att ha tydliga strukturerade dagar. Dessa styrs i möjligast mån efter dina behov. Vi arbetar för att ge dig en stolthet över vad du har för resurser samt det du tillför verksamheten. Du ska få en möjlighet att utveckla dina förmågor i egen takt.

Aktiviteterna som erbjuds sker både individuellt och i grupp. Alla aktiviteter kan inte erbjudas varje dag.

Hos oss arbetar tolv personal och alla har en bred kompetens. Utöver det har vi en biträdande enhetschef och en enhetschef. Till vår hjälp har vi en resursteam där en hantverkspedagog och tre arbetsterapeuter arbetar.



Vi har öppet för dig måndag - fredag mellan 08.30 – 15.30 utom torsdagar då har vi öppet mellan 08.30 – 13.00 då personalen har planering.

Vi har semesterstängt två veckor under sommaren för dig som bor i gruppbostad, för andra gör vi en tillfällig verksamhet tillsammans med annan daglig verksamhet. Vi stänger högst fyra gånger under året för planering/utbildning.



ÅTAGANDE

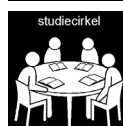
Utifrån stadens inriktningsmål, nämndens generella åtaganden och policydokument samt utifrån lagarna SoL och LSS och i arbetet med de funktionshindrade har personal och i viss mån brukarna gemensamt kommit fram till följande åtaganden

1. Du som har kontakt med Astrakan ska bemötas på ett respektfullt sätt.
2. Vi vill ta reda på dina intressen och behov samt försöka anpassa verksamheten efter dessa.
3. Vi lovar att värna om miljön efter bästa förmåga.

1. Alla som har kontakt med Astrakan ska bemötas på ett respektfullt sätt.

Vi säkerställer detta genom att:

- Det ska alltid finnas någon personal som tar emot och hälsar på dig när du kommer till jobbet på morgonen.
- Du erbjuds en arbetsgrupp.
- Utse en kontaktperson i den dagliga verksamheten åt dig.
- Personalen ska göra ett avslut av dagen tillsammans med dig.



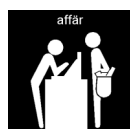


- Med hjälp av habiliteringscenter och resursteamet utarbeta hjälpmedel som kan vara till hjälp för dig i det dagliga arbetet.
- Personal ska alltid fråga dig om de får hjälpa till vid dina olika behov.
- Stödja och hjälpa dig med hygien vid t ex toalettbesök och efter fysiska aktiviteter.
- Hjälpa dig att tolka vidare till personer som inte känner dig/har svårt att förstå dig.
- Anmäla alla medicinska avvikelser, skador eller tillbud på skador till ansvarig sjuksköterska.
- Personal stannar kvar till det du åkt om färdtjänst är försenad.

2. Vi vill ta reda på dina intressen och behov när du börjar hos oss på Astrakan.

Vi säkerställer detta genom att:

- Du kommer få ett välkomstsamtal.
- Tillsammans med dig, närstående och andra betydelsefulla personer genomföra kontinuerliga planerings-/uppföljningssamtal.
- I mån av plats så finns det möjlighet att delta i en dagcenterklubb, som är en facklig verksamhet för arbetstagare som träffas en gång i veckan.
- Vi kommer att använda och anpassa hjälpmedel efter dina behov.
- Möjlighet att ansöka om undervisning genom särvox.



3. Vi lovar att värna om miljön

Vi säkerställer detta genom att:

- Handla krav och miljömärkt i möjligaste mån.
- Sortera batterier, glas, plast, plåt med mera.
- Använda så litet engångsmaterial som möjligt.

KOMMENTARER TILL ÅTAGANDEN

- Vi sköter ej din grundläggande personliga hygien.
- Vi lagar och tvättar ej dina kläder.
- Vi åtar oss ej dina privata besök t ex läkare, tandläkare och inköp.
- Du får inte jobba när du är sjuk.
- Vi vill inte att du använder starka parfymer då det finns allergiker bland personal och kollegor.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vår ambition är att följa våra åtaganden samt när det brister förbättra verksamheten. Det är därför viktigt för oss att få veta när du inte är nöjd med våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Om du anser att vi har brutit i våra åtaganden eller i något annat vi gör ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Inkomna synpunkter tar personalen upp på personalmöten och arbetsplatsträffar. Inom två veckor hör vi av oss med svar på dina synpunkter/klagomål.



KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Dina synpunkter, förslag och klagomål framför du i första hand till din kontaktperson på Astrakan. Tycker du ändå inte att du får hjälp kan du ta kontakt med biträdande enhetschefen för Astrakan som gör en bedömning i ditt ärende.



För synpunkter, förslag och klagomål finns en särskild blankett att fylla i. Blanketten kan du få från personal på Astrakan eller om du vänder dig till Hässelby - Vällingby stadsdelsförvaltning. När personal på Astrakan känner till dina klagomål och synpunkter har de möjlighet att hjälpa till att fylla i blanketten. De ifyllda blanketterna sparas både på Astrakan och på stadsdelsförvaltningen.



Vill du få kontakt med oss, vänd dig då till:

Gunilla Eriksson: Enhetschef för daglig verksamhet 508 04 224
Line Warming: Biträdande enhetschef för Astrakan 508 04 336



VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur Astrakan arbetar eller om det är något du undrar över är du välkommen att ringa mellan 08.00 – 16.00. Om ingen svarar kan du tala in ett meddelande på vår telefonsvarare så hör vi av oss snarast möjligt.

STOCKHOLM 2005 02 16

Line Warming
Biträdande enhetschef

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Omsorg om funktionshindrade/ EPS

AVLÖSARE

Med avlösareservice avses vanligen avlösning i det egna hemmet dvs en person övertar tillfälligt omvårdnaden från föräldrar eller annan närstående. Insatsen innebär att göra det möjligt för förälder/föräldrar att kunna koppla av eller för att genomföra aktiviteter som barnet inte deltar i.

Avlösareservice kan beviljas till familjer som omfattas av LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade).

Inom förvaltningen är det en enhetschef som ansvarar för rekrytering av avlösare. Dennes huvudsakliga arbetsuppgift är att rekrytera personal till specifika uppdrag.

Vår intention är att erbjuda avlösarservice i hemmet av god kvalitet. För oss är kvalitet att sätta barnet i centrum. Det är viktigt att skapa en god relation till föräldrar och barn. Därför är vi måna om kontinuitet samt kunskap om barns utveckling och behov.

ÅTAGANDE

BEMÖTANDE

- ? Vi åtar oss att bemöta dig som har kontakt med oss, på ett respektfull sätt.
Att respektera människors olika funktionshinder, etnisk- och religiös bakgrund samt sexuella läggning genom att;
- Lyssnar på varje persons frågeställning och försöker svara.

- Om person vill träffa oss, så bokar vi tid för personligt möte.
- Att komma i tid till avtalat möte.
- Att bokar tolk vid behov.

DELAKTIGHET/ INFLYTANDE

- ? Vi åtar oss att förälder/föräldrar med barn som har funktionshinder, ska ha inflytande över insatsens innehåll och utformning genom att;
 - I samråd med förälder/föräldrar planera insatsens utformning.
 - Förälder/föräldrar har möjlighet att delta i annonsens utformning.
 - Förälder/föräldrar är delaktiga i rekrytering av avlösare.
 - Hembesök vid behov.
 - Vid behov ge avlösaren utbildning, tex. sondmatning.

TILLGÄNGLIGHET

- ? Vi lovar att du alltid kan nå oss eller lämna meddelande genom att;
 - Du kan nå oss på kontorstid genom telefon, mobiltelefon, fax, röstbrevlåda, brev, e-post eller lämna meddelande i telefonväxeln.
 - Efter kontorstid kan Du lämna meddelanden på röstbrevlåda, e-post eller fax.
 - Du blir kontaktad så fort möjlighet ges av den person du sökt per telefon, e-post, fax eller brev.
 - Vid frånvaro mer än en vecka läggs hänvisningsinformation in i röstbrevlådan och e-posten.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Lyckas vi inte att leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner. Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till dig inom en vecka. Alla klagomål, synpunkter och förslag dokumenteras.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att svara mot våra åtaganden, samt att förbättra verksamheten så att den svarar mot dina behov och önskemål. Det är därför viktigt för oss att veta när du är nöjd eller missnöjd. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Anser du att vi har brustit i våra åtaganden eller vill lämna förslag eller synpunkter, vänd dig då till din enhetschef Leyla Anabestani tel. 08-508 05 431.

Anser du att du inte har fått gehör för dina synpunkter kontakta då Hässelby/Vällingby stadsdelsförvaltning, avd.chef Lena Fax 08- 508 04 000.

VILL DU VETA MER?

Den som vill ha vidare upplysningar om vår verksamhet kan kontakta nedanstående;

AKTUELLA TELEFONNUMMER

Hässelby/Vällingby stadsdelsförvaltning	08- 508 04 000
Avdelningschef Lena Fax	08- 508 04 000
Enhetschef Leyla Anabestani	08- 508 05 431

STOCKHOLM 2005-01-16

Leyla Anabestani
Enhetschef

Omsorg om funktionshindrade/ EPS

HÄSSELBY TORG 20-22
TELEFON: 508 05 431
TELEFAX: 508 05 035
E-POST: leyla.anabestani@hasselby.stockholm.se

Hässelby- Vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22 16555 HÄSSELBY
TELEFON: 508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby- Vällingby stadsdelsnämnd 2005 01 15.

Backlura gruppbostad

På Backlura gruppbostad värdesätter vi god omvårdnad

Backlura gruppbostad ligger i ett naturskönt villaområde i Hässelby villastad. Gruppboستaden består av en nedre och en övre våning i samma hus. På nedre våningen bor det fyra hyresgäster och på den övre bor det fem hyresgäster, med måttlig till grav utvecklingsstörning i åldrarna 30-73 år. Sammanlagt arbetar det 24 personer här, varav sex av dem bara på natten. Vi har alltså full bemanning dygnet runt, och vi beräknar även att utöka dagpersonalen något under 2005 p.g.a. ett ökat omvårdnadsbehov hos våra hyresgäster. Personalen är till stor del utbildad för det behov av vård och omsorg som råder med såväl vårdar- som undersköterskekompetens.

Många av våra hyresgäster bor här under många år, och lever kvar i takt med sitt åldrande. Vi har därför utformat ett lugnt och hemtrevligt boende med en stabil och trygg miljö. Vi strävar efter att ge en god och värdefull personlig omvårdnad där den enskildes individuella behov står i fokus. Att tillvarata hyresgästens egna resurser samt ge kontinuitet och social gemenskap i livet kring gruppboستaden är viktiga mål för oss, och vi har utformat våra kvalitetsgarantier i tre delar: delaktighet, omvårdnad och fritid/social gemenskap.

ÅTAGANDE

DELAKTIGHET:

- ? Vi åtar oss att varje hyresgäst ska ges möjlighet att vara delaktig och ha inflytande över sitt liv på gruppboستaden, vilket vi säkerställer genom att:
- Du får en stödpersonal som tillsammans med dig och din anhörig och/eller god man hjälper dig att utforma en individuell stöd- och serviceplan som utgår från dina behov och önskemål.

- Du ges möjlighet att vara med och utföra de sysslor som intresserar dig och du får det stöd som behövs för att klara av dem.
- Dina anhöriga och vänner är välkomna att besöka oss när de vill.

OMVÅRDNAD:

- ? Vi åtar oss att för varje hyresgäst skapa förutsättningar för en god omvårdnad och en trygg och säker miljö, vilket vi säkerställer genom att:
- Du får en personlig informationspärm där dina individuella behov och önskemål tydligt framgår. Pärmerna innehåller även uppgifter kring din dagliga verksamhet, läkare, tandläkare etc om du har sådana, samt en individuell handlingsplan för bemötande om det behovet finns.
 - Vi anpassar vårt bemötande efter dina individuella behov och är lyhörda för ditt kroppsspråk och andra uttryckssätt om du saknar förmågan att uttrycka dig med ord.
 - Vi knackar alltid innan vi går in i din lägenhet och går aldrig in om du inte är hemma utan att vi först har kommit överens om det.
 - Din stödperson ansvarar för din hushållsekonomi och planerar större inköp utifrån dina och din god mans önskemål.
 - Vi hjälper dig att planera och tillaga varierad och näringsriktig kost, samt planerar och följer med dig till besök hos läkare, tandläkare, frisör etc.
 - Personalen har kunskap om och handlar efter aktuella handlingsplaner och säkerhetsrutiner vid akuta situationer.

FRITID/SOCIAL GEMENSKAP:

- ? Vi åtar oss att ge våra hyresgäster möjlighet till att delta i någon form aktivitet och social gemenskap samt att varje hyresgästs intresse beaktas.
- Om du inte har någon daglig verksamhet får du tillgång till promenad, gymnastik eller annan aktivitet varje dag utifrån dina individuella behov.
 - Vi ordnar gemensamma aktiviteter på gruppbestaden i form av middagar och fikastunder.
 - Du får komma iväg på planerad utflykt minst en gång i månaden utifrån önskemål och behov.
 - Vi hjälper dig att upprätthålla planerade fritidsaktiviteter som tex ridning och "torsdagsklubb".
 - Vi uppmärksammar födelsedagar och högtider och ger dig möjlighet att fira dessa gemensamt eller enskilt utifrån dina önskemål.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtagande kommer vi se över våra rutiner för att åtgärda det som inte fungerar. Vi kommer även föra diskussion kring klagomål och synpunkter på personalkonferenserna så att dessa kan förbättras med allas medverkan. Alla klagomål och eventuella åtgärder dokumenteras.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att hålla en god kvalitet på vår verksamhet och vi tar tacksamt emot synpunkter kring verksamheten och våra åtaganden. Alla idéer och tankar om hur vår verksamhet kan bli bättre betyder mycket för oss. Vi vill också veta om du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden så att vi får en chans att förbättra oss. Vi hanterar klagomål och synpunkter enligt följande arbetssätt:

- Den som tar emot klagomål/synpunkter förmedlar det snarast, muntligt eller skriftligt via förvaltningens klagomålshanteringsblankett till bitr. enhetschef, som vidtar de åtgärder som kan behövas. Återkoppling kring ev. åtgärder sker till den som lämnat klagomålen inom rimlig tid, högst två veckor.
- Vi skickar också ut en förfrågan angående bemötande till våra hyresgästers anhöriga, gode män och kontaktpersoner två gånger per år, i april och september, och gör sedan en mätning och utvärdering av dessa. Resultat redovisas i verksamhetsberättelsen 2005.

Om du vill framföra dina synpunkter kan du kontakta vår bitr. enhetschef Annica Sarén på tel.nr: 08-508 04 364 eller personalen på gruppboenden tel.nr: Nedre våningen 08-508 04 304, Övre våningen 08-508 04 305.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Inga-Maj Jernberg på tel.nr: 08-508 04 226, eller avdelningschef för handikappomsorgen, Lena Fax.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att kontakta vår bitr. enhetschef eller komma och besöka oss på gruppboenden. Det skulle i så fall vara mycket uppskattat.

STOCKHOLM 2005-02-16

Annica Sarén
Bitr. enhetschef

Backlura gruppboende

BRUNKLÖVERGRÄND 9, 165 77 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 364
TELEFAX: 08-508 04 306
E-POST: annica.saren@hasselby.stockholm.se

Hässelby-vällingby

HÄSSELBY TORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-vällingby stadsdelsnämnd 2005-02-15.

Bergmyntegränd Gruppbostad

Vårt mål är att arbeta individinriktat och strukturerat.

Bergmyntegränds gruppbostad är en gruppbostad med inriktning på autism. Gruppboستaden har fyra lägenheter med altan, kök/vardagsrum, sovrum, toalett med dusch. Det finns också gemensamma utrymmen för hyresgästerna så som vardagsrum och tvättstuga. Gruppboستaden ligger i ett lugnt och fridfullt område i Hässelby villastad, nära naturen.

På gruppboستaden bor fyra vuxna personer med autism. Det arbetar nitton vårdare varav tre på natten. Tjänsterna är fördelade på hel och deltid och består av både män och kvinnor av en ålder mellan 20-60 år. Gruppboستaden är alltid bemannad när hyresgästerna är hemma.

Vårt mål är att arbeta individinriktat och strukturerat utifrån varje hyresgästs behov av stöd. Vi ser och tillvaratar varje persons intressen, resurser och behov av stimulans och utveckling.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge varje hyresgäst individuell omsorg.

Med individuell omsorg menar vi att:

Du som hyresgäst kommer att ha en stödperson på gruppboستaden. För dig upprättas en individuell stöd och serviceplan. Utifrån denna plan upprättas en personlig informationspärm, där dina individuella behov tydligt framkommer.

Bitr. enhetschef utser stödperson. Individuell stöd och serviceplan upprättas en gång per år, detta görs tillsammans med Dig , god man samt Din stödperson. Den upprättade informationspärmén är personalens arbetsmateriel, den utvärderas och upprättas efter behov fyra ggr. om året. Det är din stödperson som ansvarar för att förändringar blir inskrivna.

Vi åtar oss att ge omvårdnad och tryggt boende enligt nedan:

Din lägenhet blir städad en gång i veckan och efter behov.

Dina kläder och övriga textilier blir tvättade efter behov.

Du får hjälp med din personliga hygien.

Din stödperson ansvarar i samråd med god man för din hushållsekonomi/fickpengar.

Vi hjälper dig att planera matsedel och göra matinköp.

Vi hjälper dig att planera och informera Dig om besök hos läkare, tandläkare och frisör.

Vi uppmärksammar Din födelsedag och andra högtider.

Vi hjälper Dig att upprätthålla redan planerade fritidsaktiviteter.

Vi knackar på Din dörr innan vi går in i Din lägenhet.

Vi förvarar sådant som kan vara skadligt för dig utom räckhåll eller inlåst.

Genom att:

Vi följer och fyller i ett upprättat städschema som sitter uppsatt i Din lägenhet.

Följa den upprättade individuella pärmén där Dina personliga behov är dokumenterade.

Det görs en kemisk skyddsron d en ggr år där vi bla. ser över hur vi förvarar ex. tvättmedel m.m.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vår ambition är att svara emot våra åtaganden samt att förbättra verksamheten så att den svarar emot Dina behov. Det är därför viktigt för oss att få veta när Du inte är nöjd med våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Anser Du att vi brustit i våra åtaganden, vänd Dig då till ansvarig chef som ser till att dessa registreras och dokumenteras så att de kan användas i vårt fortsatta utvecklingsarbete.

Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till Dig.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Anser Du att Du inte fått gehör för Dina synpunkter, kan Du ta kontakt med bitr. enhetschef, enhetschef eller avdelningschef för Omsorg om funktionshindrade på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning som gör en bedömning av ärendet.

Bitr. enhetschef, Hans Nygren tfn. 08-508 04 237

Enhetschef, Inga-Maj Jernberg tfn. 08 508 04 226

Avdelningschef, Lena Fax tfn. 08- 508 04 194

VILL DU VETA MER?

Om Du vill veta mer om vår verksamhet, så kan Du kontakta någon av nedanstående:

Bitr. enhetschef Hans Nygren tfn. 08-508 04 237

Enhetschef Inga-Maj Jernberg tfn. 08-508 04 226

STOCKHOLM 2005-02-16

Hans Nygren
Bitr. enhetschef

Bergmyntegränd Gruppbostad Omsorg om Hässelby-Vällingby Stadsdelsförvaltning
funktionshindrade

BERGMYNTEGRÄND 5, 165 76 HÄSSELBY

TELEFON: 08-508 04 237

TELEFAX: 08-508 04 239

E-POST:

HÄSSELBYTORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY

TELEFON: 08-508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby Stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Containerråttans dagliga verksamhet

En verksamhet i samhället

Containerråttan drivs kommunalt, och med inriktning på att tillgodose behoven för de personer som har rätt till daglig verksamhet enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade).

Verksamheten är till för vuxna utvecklingsstörda som saknar arbete och inte utbildar sig.

Vi strävar efter att vara en integrerad och naturlig del av den sociala närmiljön, där vårt Café och vår sekondhandbutik är grunden för det målet. Vi arbetar för att de som har sin plats hos oss ska känna stolthet över sitt arbete och att de får stärka / utveckla sin funktionsförmåga i egen takt. Lyhördhet för och utvecklande av personliga hjälpmedel och anpassningar i den fysiska och sociala miljön, är områden vi jobbar med för att nå fram till våra mål.

Containerråttan vänder sig främst till de som tycker om att skapa i olika material, tycker om servicearbete och att ha mycket kontakt med allmänheten.

ÅTAGANDE

OM BEMÖTANDE

- ? Vi åtar oss att brukarna och brukarnas företrädare ska känna att de bemöts på ett respektfullt sätt.

Vi säkerställer detta genom att:

- Vi lyssnar, kollar av att vi har förstått och alltid försöker ge tillbaka ett svar eller en förklaring.
- Brukare och brukares företrädare får beskriva sina upplevelser kring bemötande i utvärderingsblanketten vi använder vid planeringsträffarna. Svaren utvärderas sedan och redovisas i verksamhetsberättelsen –05.

OM BRUKARENS DELAKTIGHET OCH PÅVERKANSMÖJLIGHETER

- ? Vi åtar oss att alla brukare som kan förmedla sin åsikt ska vara delaktiga i utvärderingen och planeringen av sin situation på daglig verksamhet. Alla brukares god man ska erbjudas delaktighet i utvärderingen och planeringen av personen de företräder.

Vi säkerställer detta genom att:

- Samtal mellan brukare och kontaktman, dokumenteringen sker på samma blankett som sedan används vid utvärderings – planeringsträffar med god man minst en gång/år.
- Vid planeringsträffen skapas en individuell handlingsplan.

- ? Vi åtar oss att alla som söker daglig verksamhet får beskriva sina önskemål och behov, göra besök och arbetspröva innan val av arbetsplats sker.

Vi säkerställer detta genom att:

- En arbetsterapeut ansvarar för att ta reda på den sökandes önskemål och behov.
- Vi gör en utvärdering efter tre månaders arbetsprövning.

- ? Vi åtar oss att varje arbetsdag börja med en genomgång av dagens förutsättningar och möjligheter för enskilda önskemål.

Vi säkerställer detta genom att:

- Personal och brukare samlas, går igenom dagen och kollar av allas åsikter.
- Använda anpassade hjälpmedel för att förtydliga kommunikationen.

- ? Vi åtar oss att varje brukare har en kontaktman på arbetsplatsen.

Vi säkerställer detta genom att:

- Åtagandet finns med i den individuella handlingsplanen.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckats att leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats.

Vi kommer att dokumentera bristerna och se till att de blir en del av vårt utvecklingsarbete.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vi är tacksamma för synpunkter och idéer. De utgör en viktig del i att skapa en verksamhet som stämmer med brukarens önskemål och behov.

Du kan när som helst komma med synpunkter och klagomål, antingen muntligen eller skriftligen, direkt till personalen på arbetsplatsen eller till bitr. enhetschef Torbjörn Sundström tel. 508 04 312.

Vi använder oss av avdelningens förtryckta blanketter för att dokumentationen ska bli lättare att hantera. Det går också bra att använda Stadsdelsnämndens formulär för synpunkter. Båda finns tillgängliga på verksamheten.

Vi kommer att rapportera vidtagna åtgärder till dig inom två veckor.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Gunilla Eriksson tel. 508 04 224.

VILL DU VETA MER?

Vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du mycket välkommen att ringa personalen på verksamheten, bitr. enhetschef Torbjörn Sundström tel. 508 04 312 eller besöka vår verksamhet .

Ditt intresse ser vi som en möjlighet att utveckla våra tjänster.

STOCKHOLM

TORBJÖRN SUNDSTRÖM

Bitr. enhetschef

Containerråttans dagliga verksamhet

ORMÄNGSTORGET 43
TELEFON: 08 – 508 04 368, 05 349
Telefax: 08 – 508 05 350
E-POST: CONTAINERRATTANSDV@WORK.UTFORS.SE

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

HÄSSELBY TORG 20–22 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08 – 508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Eklövets gruppbostad

Vår verksamhet bygger på och präglas av respekt för den enskilde individens behov. Gruppboستaden är bemannad dygnet runt, här arbetar 13 vårdare, varav tre är nattpersonal. Vårt mål är att arbeta individinriktat och strukturerat utifrån varje hyresgästs behov av stöd. Vi vill ge hyresgästerna möjlighet till att utvecklas till så självständiga individer som möjligt genom att ha en levande dialog där vi utifrån våra ekonomiska förutsättningar ger stöd och hjälp.

Gruppboستaden som startade 2001/2002 är en ombyggd daglig verksamhet i en större tvåplans villa med tre lägenheter per våning. Där bor tre kvinnor och tre män med lindrig till måttlig utvecklingsstörning. Lägenheterna är ett rum med köksdel. Det finns även gemensamhetsutrymme där man kan umgås.

ÅTAGANDE

? **Vi åtar oss att ta reda på hyresgästernas behov och önskemål så att vi kan ge en så individuell omsorg som möjligt, genom att:**

- Varje hyresgäst har en stödpersonal.
- Det upprättas en tydlig individuell stöd- och serviceplan för dig, tillsammans med dig, din god man och din stödpersonal, där det framgår vad du behöver stöd/hjälp med i vardagen.
- Det upprättas en personlig informationspärm för dig, som bygger på stöd- och serviceplanen där individuella behov och önskemål tydligt framgår. Pärmerna innehåller även uppgifter kring din dagliga verksamhet, läklare, tandläkare etc samt en individuell handlingsplan för bemötande om det behovet finns.
- För varje hyresgäst upprättas en hälso- och sjukvårdspärm.

? **Hyresgästerna har möjlighet att påverka det som händer på gruppboenden bl.a. genom att:**

- Vi har möten med hyresgästerna nio gånger om året som protokollförs. Protokoll från mötena sitter i en särskild pärm och tas upp på personalmötena.
- Vi har anhörig/god man möte minst en gång om året.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vår ambition är att svara emot våra åtaganden samt för att förbättra verksamheten så att den svarar emot dina behov. Det är därför viktigt för oss att få veta när du inte är nöjd med våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Anser du att vi brustit i våra åtaganden vänd dig då till bitr. enhetschef på gruppboenden.

Dina synpunkter, förslag och eventuella klagomål rapporteras till bitr. enhetschef som ser till att dessa registreras och åtgärdas, samt dokumenteras så att de kan användas i vårt fortsatta utvecklingsarbete.

Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till dig inom två veckor.

Anser du att du inte fått gehör för dina synpunkter, kan du ta kontakt med Hässelby-vällingby stadsdelsförvaltning, enhetschefen eller avdelningschefen för avdelningen omsorg om funktionshindrade som gör en bedömning av ärendet.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om vår verksamhet så kontakta biträdande enhetschefen eller enhetschefen.

STOCKHOLM 2005-02-16

Berit Lundström
Bitr. enhetschef

Eklövets gruppbostad

EKLÖVSGRÄND 17 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 816
TELEFAX: 08-508 04 817
E-POST:

Hässelby-vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-vällingby stadsdelsnämnd 2005-02-15.

Granhults barn- och ungdomsboende

Vi arbetar för att skapa en trygg och hemlik boendemiljö.

Granhults barn- och ungdomsboende är en gruppboende för barn med grav till måttlig utvecklingsstörning.

Gruppboendet ligger i Vinsta med nära till naturområden.

Boendet förbereder barnen/ungdomarna inför ett framtida vuxenboende och personalen arbetar strukturerat utifrån varje barns/ungdoms behov av stöd och service.

Vårt mål är att skapa en trygg och hemlik boendemiljö samt att barnen / ungdomarna utvecklas och förbereder sig inför ett framtida vuxenboende.

Vi arbetar med individuella stöd- och serviceplaner för varje barn och ungdom.

ÅTAGANDE

? Vi åtar oss att ge Dig möjlighet att ha inflytande över Ditt boende.

- Du får minst en stödperson som arbetar som länk i kontakten med Dina anhöriga, Din skola/dagliga verksamhet samt övrigt kontaktnät.
- Din stödperson och biträdande enhetschef skall ha minst ett möte per år med Dig och Dina anhöriga där vi diskuterar och reviderar Din individuella stöd- och serviceplan.
- Vi har två föräldramöten med Dig och Dina föräldrar per år, där det ges allmän information. Där Du och Dina föräldrar har möjlighet att komma med frågor och synpunkter.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vår ambition är att svara emot våra åtaganden samt att förbättra verksamheten så att den svarar emot Dina behov. Det är därför viktigt för oss att få veta när Du inte är nöjd med våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden så vänder Du Dig till den biträdande enhetschefen på gruppbestaden.

Dina synpunkter, förslag och eventuella klagomål rapporteras till ansvarig chef som ser till att dessa registreras och dokumenteras så att de kan användas i vårt fortsatta utvecklingsarbete.

Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till Dig.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Anser Du att Du inte fått gehör för Dina synpunkter, kan Du ta kontakt med biträdande enhetschef, enhetschef eller avdelningschef som gör en bedömning av ärendet.

Telefonnummer:

Biträdande enhetschef: Lena Björklund tfn. 08-508 05 409

Enhetschef: Inga-Maj Jernberg tfn. 08-508 04 226

Avdelningschef: Lena Fax tfn. 08-508 04 194

VILL DU VETA MER?

Om Du vill veta mer om vår verksamhet så kan Du kontakta:

Biträdande enhetschef: Lena Björklund tfn. 08-508 05 409

Enhetschef: Inga-Maj Jernberg tfn. 08-508 04 226

STOCKHOLM 2005-02-16

Lena Björklund

Biträdande enhetschef

Granhults barn- och ungdomsboende

HÄSSELBY TORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY

TELEFON: 08-508 05 158

TELEFAX: 08-508 05 035

E-POST: malin.bergstrom@hasselby.stockholm.se

*Hässelby - Vällingby
stadsdelsförvaltning*

TELEFON: 508 05 209

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Granskogsvägens gruppbostad

Vi arbetar för ökad självständighet

Granskogsvägens gruppbostad startade i oktober 2003 och är en gruppbostad för fem vuxna personer som bor i egna lägenheter. Lägenheterna består av kök/vardagsrum, sovrum alt. sovalkov och dusch/toalett.

Gruppboستaden har även gemensamma utrymmen där Du som hyresgäst och personal kan umgås tillsammans.

Fem vårdare arbetar på gruppboستaden, vårdarna har sovande jour och arbetar varannan helg.

Vi på gruppboستaden arbetar för att Du som hyresgäst skall känna Dig respekterad och trygg i Ditt boende. Vi arbetar för ökad självständighet och trivsam boendemiljö.

ÅTAGANDE

Vi arbetar individinriktat.

Du som hyresgäst kommer att ha en stödperson som arbetar på gruppboستaden. Tillsammans med Dig, Din stödperson och ev. Din god man/anhörig, upprättas en stöd- och serviceplan. Personalen skall arbeta utifrån denna plan och följa de mål och överenskommelser som står i dessa. Utifrån stöd- och serviceplanen upprätta en pärm där Dina behov av stöd och service finns att läsa, ett arbetsredskap för personalen.

Varje hyresgäst erbjuds delaktighet i den fortsatta utvecklingen av gruppboستaden.

Personalen kallar till "Husmöte" 4 ggr per år där du som hyresgäst har möjlighet att diskutera relevanta frågor. Det finns en förslagslåda där Du som hyresgäst kan lägga Dina förslag till förbättringar som sedan tas upp på mötet. Husmötena protokollförs och finns tillgängliga för hyresgästerna.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vår ambition är att svara emot våra åtaganden samt att förbättra verksamheten så att den svarar emot Dina behov. Det är därför viktigt för oss att få veta när Du inte är nöjd med våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Anser Du att vi brustit i våra åtaganden, vänd Dig då till ansvarig chef som ser till att dessa registreras och dokumenteras så att de kan användas i vårt fortsatta utvecklingsarbete.

Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till Dig.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Anser Du att Du inte fått gehör för Dina synpunkter, kan Du ta kontakt med bitr. enhetschef, enhetschef eller avdelningschef som gör en bedömning av ärendet.

Telefonnummer:

Bitr.enhetschef Lena Björklund tfn: 08- 508 04 412

Enhetschef Inga-Maj Jernberg tfn: 08- 508 04 226

Avdelningschef Lena Fax tfn: 08- 508 04 194

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om vår verksamhet så kan du kontakta:

Bitr.enhetschef Lena Björklund tfn: 08- 508 04 412

Enhetschef Inga-Maj Jernberg tfn: 08- 508 04 226

STOCKHOLM 2005-02-16

Lena Björklund
Bitr. enhetschef

Granskogsvägens gruppbostad

GRANSKOGSVÄGEN 18-20, 165 75 HÄSSELBY

TELEFON: 08-508 04 412

TELEFAX: 08-508 04 410

E-POST: lena.bjorklund@hasselby.stockholm.se

Hässelby-Vällingby Stadsdelsförvaltning

HÄSSELBYTORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY

TELEFON: 08-508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby Stadsnämnden 2005 02 15.

Kanngjutargränds gruppbostad

För oss på Kanngjutargränds gruppbostad är trygghet och stabilitet viktigt

Kanngjutargränds gruppbostad är en "nygammal" verksamhet som startade om på nytt i nya lokaler och med nya förutsättningar i juni-04. Här bor det fem hyresgäster med måttlig till grav utvecklingsstörning i egna lägenheter med kök/allrum och sovalkov. Det finns även gemensamma utrymmen i form av kök/allrum samt kontor och jourrum för personalen. Det arbetar för närvarande 10 personer här, varav två av dem enbart på natten. Vi har full bemanning dygnet runt med en vaken nattpersonal samt en personal som sover jour. Vi kommer utöka dagpersonalen med fler tjänster under 2005 pga nya förutsättningar. Personalen är väl utbildad för det behov av stöd och omsorg som råder och har arbetat tillsammans under lång tid.

Vårt mål är att tillvarata hyresgästens egna resurser och motivera till egen aktivitet. Vi lägger stor vikt vid det personliga stödet och social gemenskap. Att få "egen" tid med våra hyresgäster i deras lägenheter anser vi vara en viktig del för att ge möjlighet till individuell utveckling. Vi strävar efter att utforma ett tryggt och stabilt boende där den enskildes individuella behov står i fokus. Vi har utformat våra kvalitetsgarantier i tre delar: delaktighet, omvårdnad och fritid/social gemenskap.

ÅTAGANDE

DELTAGANDE:

- ? Vi åtar oss att varje hyresgäst ska ges möjlighet att vara delaktig och ha inflytande över sitt liv på gruppboenden, vilket vi säkerställer genom att:
- Du får en stödpersonal som tillsammans med dig och din anhörig och/eller god man hjälper dig att utforma en individuell stöd- och serviceplan som utgår från dina behov och önskemål.
 - Du ges möjlighet att vara med och utföra de sysslor som intresserar dig och du får det stöd som behövs för att klara av dem.
 - Dina anhöriga och vänner är välkomna att besöka oss när de vill.

OMVÅRDNAD:

- ? Vi åtar oss att för varje hyresgäst skapa förutsättningar för en god omvårdnad och en trygg och säker miljö, vilket vi säkerställer genom att:
- Du får en personlig informationspärm där dina individuella behov och önskemål tydligt framgår. Pärmerna innehåller även uppgifter kring din dagliga verksamhet, läkare, tandläkare etc om du har sådana, samt en individuell handlingsplan för bemötande om det behovet finns.
 - Vi anpassar vårt bemötande efter dina individuella behov och är lyhörda för ditt kroppsspråk och andra uttryckssätt om du saknar förmågan att uttrycka dig med ord.
 - Vi knackar alltid innan vi går in i din lägenhet och går aldrig in om du inte är hemma utan att vi först har kommit överens om det.
 - Din stödperson ansvarar för din hushållsekonomi och planerar större inköp utifrån dina och din god mans önskemål.
 - Vi hjälper dig att planera och tillaga varierad och näringsriktig kost, samt planerar och följer med dig till besök hos läkare, tandläkare, frisör etc.
 - Personalen har kunskap om och handlar efter aktuella handlingsplaner och säkerhetsrutiner vid akuta situationer.

FRITID/SOCIAL GEMENSKAP:

- ? Vi åtar oss att ge våra hyresgäster möjlighet till att delta i någon form aktivitet och social gemenskap samt att varje hyresgästs intresse beaktas.
- Om du inte har någon daglig verksamhet får du tillgång till promenad, gymnastik eller annan aktivitet varje dag utifrån dina individuella behov.
 - Vi ordnar gemensamma aktiviteter på gruppbestaden i form av middagar och fikastunder.
 - Du får komma iväg på planerad utflykt minst en gång i månaden utifrån önskemål och behov.
 - Vi hjälper dig att upprätthålla planerade fritidsaktiviteter.
 - Vi uppmärksammar födelsedagar och högtider och ger dig möjlighet att fira dessa gemensamt eller enskilt utifrån dina önskemål.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden kommer vi se över våra rutiner för att åtgärda det som inte fungerar. Vi kommer även föra diskussion kring klagomål och synpunkter på våra personalkonferenser så att dessa kan förbättras med allas medverkan.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att hålla en god kvalitet på vår verksamhet och vi tar tacksamt emot synpunkter kring verksamheten och våra åtaganden. Alla idéer och tankar om hur vår verksamhet kan bli bättre betyder mycket för oss. Vi vill också veta om du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden så att vi får en chans att förbättra oss. Vi hanterar klagomål och synpunkter enligt följande arbetssätt:

- Den som tar emot klagomål/synpunkter förmedlar det snarast, muntligt eller skriftligt via förvaltningens klagomålshanteringsblankett till bitr. enhetschef, som vidtar de åtgärder som kan behövas. Återkoppling kring ev. åtgärder sker till den som lämnat klagomålen inom rimlig tid, högst två veckor.

- Vi skickar också ut en förfrågan angående bemötande till våra hyresgästers anhöriga, gode män och kontaktpersoner två gånger per år, i april och september, och gör sedan en mätning och utvärdering av dessa. Resultat redovisas i verksamhetsberättelsen 2005.

Om du vill framföra dina synpunkter kan du kontakta vår bitr. enhetschef Annica Sarén på tel.nr: 08-508 04 364 eller personalen på gruppboenden tel.nr: 08-508 04 318

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Inga-Maj Jernberg på tel.nr: 08-508 04 226, eller avdelningschef för avdelningen omsorg om funktionshindrade, Lena Fax.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att kontakta vår bitr. enhetschef eller komma och besöka oss på gruppboenden. Det skulle i så fall vara mycket uppskattat.

STOCKHOLM 2005-02-16

Annica Sarén
Bitr. enhetschef

Kanngjutargränds gruppboende

KANNGJUTARGRÄND 48, 162 57 VÄLLINGBY
TELEFON: 08-508 04 318
TELEFAX: 08-508 04 317
E-POST: annica.saren@hasselby.stockholm.se

Hasselby-vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 000

Denna garanti godkändes av Hasselby-vällingby stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Omsorg om funktionshindrade/ EPS

KONTAKTPERSONER

Insatsen ska inte vara ett professionellt stöd utan ges av en människa med stort engagemang och intresse för andra människor, en medmänniska. En viktig uppgift för en kontaktperson är att bryta isolering genom samvaro och hjälp med fritidsaktiviteter. Kontaktpersonen kan också ge råd till eller vara förespråkare för den funktionshindrade i olika situationer som inte kräver experthjälp. Biträde av kontaktperson kan ges till personer som omfattas av LSS (lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade) och Sol (socialtjänstlagen).

Inom förvaltningen är det en enhetschef som ansvarar för rekryteringen av kontaktpersoner för specifika uppdrag.

Vår intention är att erbjuda kontaktpersoner av god kvalitet samt att rekrytera kontaktpersoner för alla specifika uppdrag. För oss är kvalitet att sätta brukaren i centrum. Det är viktigt att skapa en bra relation mellan brukaren och kontaktpersonen. Därför är vi måna om kontinuitet samt kunskap om funktionshinder.

ÅTAGANDE

BEMÖTANDE

? De som har kontakt med oss ska bemötas på ett respektfullt sätt.

Att respektera människors olika funktionshinder, etnisk- och religiös bakgrund samt sexuella läggning. Med respekt menar vi bl.a.:

- Lyssnar på varje persons frågeställning och försöker svara.
- Om person vill träffa oss, så bokar vi tid för personligt möte.
- Att komma i tid till avtalat möte.
- Att bokar tolk vid behov.

DELAKTIGHET/INFLYTANDE

- ? Vi åtar oss att du som har beslut om kontaktperson ska ges möjlighet till att vara delaktiga i insatsens innehåll och utformning.
Vi säkerställer detta genom:
- En frågeställningsdialog, ett första samtal med dig innan rekrytering.
 - Du får själv föreslå vem du vill ha som kontaktperson.
 - Du är med i rekryteringen av kontaktperson.
 - Vid behov får du hjälp att kontakta biståndshandläggaren.

TILLGÄNGLIGHET

- ? Vi lovar att du alltid kan nå oss eller lämna meddelande.
- Du kan nå oss på kontorstid genom telefon, mobiltelefon, fax, röstbrevlåda, brev, e-post och lämna meddelande i telefonväxeln.
 - Efter kontorstid kan du lämna meddelande på röstbrevlådan, brev, e-post och fax.
 - Du blir kontaktad så fort möjlighet ges av sökt person per telefon, e-post, fax eller brev.

- Vid frånvaro mer än en vecka läggs hänvisningsinformation in i röstbrevlådan och e-posten.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Lyckas vi inte leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner. Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till dig inom en vecka. Alla klagomål, synpunkter och förslag dokumenteras.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att svara mot våra åtagande, samt att förbättra verksamheten så att den svarar mot dina behov och önskemål. Det är viktigt för oss att veta när du är nöjd eller missnöjd. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Anser du att vi brustit i våra åtagande eller vill lämna förslag och synpunkter vänd dig då till enhetschef Leyla Anabestani 508 05 431.

Anser du att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du ta kontakt med Hässelby/Vällingby stadsdelsförvaltning, avdelningschef för omsorg om funktionshindrade Lena Fax 08- 508 04 000 som gör en bedömning av ärendet.

VILL DU VETA MER?

Den som vill ha vidare upplysningar om verksamheten kan kontakta enhetschef Leyla Anabestani eller avdelningschef Lena Fax.

AKTUELLA TELEFONNUMMER

Hässelby/Vällingby stadsdelsförvaltning	508 04 000
Avdelningschef Lena Fax	508 04 000
Enhetschef Leyla Anabestani	508 05 321

STOCKHOLM 2005-02-16

Leyla Anabestani
Enhetschef

Omsorg om funktionshindrade/ EPS

HÄSSELBY TORG 20-22
TELEFON: 508 05 431
TELEFAX: 508 05 035
E-POST: leyla.anabestani@hasselby.stockholm.se

Hässelby- Vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22 16555 HÄSSELBY
TELEFON: 508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby- Vällingby stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Omsorg om funktionshindrade/ EPS

KORTTIDSVISTELSE

Syftet med korttidsvistelse är att den funktionshindrade kan erbjudas miljöombyte och rekreation och att anhöriga kan få avlösning i omvårdnads-arbetet. Korttidsvistelse kan arrangeras i olika former till exempel stödfamilj lägvistelse och korttidshem. Insatsen kan erbjudas både som en regelbunden insats eller som en lösning vid akuta situationer.

Korttidsvistelse utanför det egna hemmet beviljas till barn och ungdomar som omfattas av LSS (lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade).

Inom förvaltningen är det en enhetschef som ansvarar för anordning av korttidsvistelse utanför det egna hemmet. Dennes huvudsakliga arbetsuppgift är att rekrytera stödfamiljer för specifika uppdrag.

Vår intention är att erbjuda korttidsvistelse utanför det egna hemmet av god kvalitet. För oss är kvalitet att sätta barnet/ungdomen i centrum.

Det är viktigt att skapa en god relation mellan uppdragstagare och anhöriga/ barn/ungdomar. Därför är vi måna om kontinuitet samt kunskap om barns utveckling och behov.

ÅTAGANDE

? De som har kontakt med oss ska bemötas på ett respektfullt sätt.

Att respektera människors olika funktionshinder, etnisk- och religiös bakgrund samt sexuella läggning. Med respekt menar vi bl.a.:

- Lyssnar på varje persons frågeställning och försöker svara.
- Om person vill träffa oss så bokar vi tid för personligt möte.
- Att komma i tid till avtalat möte.
- Att bokar tolk vid behov.

DELAKTIGHET/INFLYTANDE

- ? Vi åtar oss att förälder/föräldrar till barn/ungdom som har beslut om korttidsvistelse utanför det egna hemmet ska ges möjlighet till att vara delaktig i insatsens innehåll och utformning.

Vi säkerställer detta genom:

- Ett första samtal med anhörig/ungdom innan rekrytering.
- Möjlighet att vara med i utformning av annons ges.
- Anhörig/ungdom kan själv föreslå vem som ska rekryteras.
- Anställa familjer/personer som har utbildning/erfarenhet av barn/ungdom med speciella behov.
- Hembesök/introduktionsträff.
- Enhetschef ska alltid ha kontakt med anhörig/ungdom vid förändringar av insatsen.
- Brukaren har vid behov två månads provtid.
- Vid behov ge stödfamiljen handledning/utbildning/kurs.
- Enhetschef ska vid behov hjälpa brukaren till kontakt med biståndshandläggare.

TILLGÄNGLIGHET

- ? Vi lovar att du alltid kan nå oss eller lämna ett meddelande.
- På kontorstid kan anhörig/ungdom nå oss genom telefon, mobiltelefon, röstbrevlåda, brev, e-post och fax.
 - Anhörig/ungdom bli kontaktad så fort möjlighet ges av sökt person per telefon, e-post, fax eller brev.
 - Efter kontorstid kan ni lämna meddelanden på röstbrevlåda, e-post eller fax.

- Vid frånvaro mer än en vecka läggs hänvisningsinformation in i röstbrevlådan och e-posten.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Lyckas vi inte att leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner. Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till dig inom en vecka. Alla klagomål, synpunkter och förslag dokumenteras.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att svara mot våra åtaganden, samt att förbättra verksamheten så att den svarar mot dina behov och önskemål. Det är därför viktigt för oss att veta när du är nöjd eller missnöjd. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Anser du att vi har brustit i våra åtaganden eller vill lämna förslag eller synpunkter, vänd dig då till din enhetschef , Leyla Anabestani tfnr 08-508 05 431.

Anser du att du inte har fått gehör för dina synpunkter kontakta då Hässelby/Vällingby stadsdelsförvaltning, avd.chef Lena Fax 08- 508 04 000.

VILL DU VETA MER?

Den som vill ha vidare upplysningar om vår verksamhet kan kontakta enhetschef Leyla Anabestani eller avdelningschef Lena Fax.

AKTUELLA TELEFONNUMMER

Hässelby/Vällingby stadsdelsförvaltning	08-508 04 000
Avdelningschef Lena Fax	08-508 04 000
Enhetschef Leyla Anabestani	08- 508 05 431

STOCKHOLM 2005-02-16

Leyla Anabestani
Enhetschef

Omsorg om funktionshindrade/ EPS

HÄSSELBY TORG 20-22
TELEFON: 508 05 431
TELEFAX: 508 05 035
E-POST: leyla.anabestani@hasselby.stockholm.se

Hässelby- Vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22 16555 HÄSSELBY
TELEFON: 508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby- Vällingby stadsnämnd 2005 02 15.

Omsorg om funktionshindrade/EPs

LEDSAGARE

Ledsagareservice är en insats som underlättar för individen att delta i samhället på lika villkor som sina jämnåriga.

En ledsagare kan följa med olika fritidsaktiviteter, på promenader, vid semesterresor och när man besöker sina vänner etc. Ledsagareservice beviljas till personer som omfattas av LSS (lagen om stöd och service för funktionshindrade). Inom förvaltningen är det en enhetschef som ansvarar för rekrytering av ledsagare. Dennes huvudsakliga arbetsuppgift är att rekrytera personal till specifika uppdrag.

Vår intention är att erbjuda ledsagareservice av god kvalitet. För oss är god kvalitet att sätta brukaren i centrum. Det är viktigt att skapa en god relation mellan brukare och ledsagare. Därför är vi måna om kontinuitet och en positiv människosyn i omsorgen.

ÅTAGANDE

BEMÖTANDE

- ? De som har kontakt med oss ska bemötas på ett respektfullt sätt.
Att respektera människors olika funktionshinder, etnisk- och religiös bakgrund samt sexuella läggning. Med respekt menar vi bl.a.:
- ? Lyssnar på varje persons frågeställning och försöker svara.
- ? Om person vill träffa oss så bokar vi tid för personligt möte.
- ? Att komma i tid till avtalat möte

- ? Att boka tolk vid behov.

TILLGÄNGLIGHET

- ? Vi lovar att Du alltid kan nå oss eller lämna meddelande.

Vi säkerställer detta genom att:

- ? Du kan nå oss på kontorstid genom telefon, mobiltelefon, röstbrevlåda, brev, e-post eller lämna meddelanden i telefonväxeln.
- ? Efter kontorstid kan Du lämna meddelanden på röstbrevlåda, e-post eller fax.
- ? Du bli kontaktad så fort möjlighet ges av sökt person per telefon, e-post, fax eller brev.
- ? Vid frånvaro mer än en vecka läggs hänvisningsinformation in i röstbrevlådan och e-posten.

DELAKTIGHET/INFLYTANDE

- ? Vi åtar oss att du kan vara delaktig i samhällets utbud med hjälp av ledsagare.

Detta gör vi genom att:

- ? I samråd med Dig/dig och din vårdnadshavare planera insatsens utformning.
- ? Enhetschef anställer ledsagare som i möjligaste mån kan tillgodose dina behov och önskemål.
- ? Du eller tillsammans med din vårdnadshavare vara med att utforma en annons.
- ? Du och din vårdnadshavare kan vara delaktig i rekryteringen.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Lyckas vi inte att leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner. Vidtagna åtagna åtgärder rapporteras tillbaka till Dig inom en vecka. Alla klagomål, synpunkter och förslag dokumenteras.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att svara mot våra åtaganden, samt att förbättra verksamheten så att den svarar mot dina behov och önskemål. Det är därför viktigt för oss att veta när du är nöjd eller missnöjd. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Anser du att vi har brustit i våra åtaganden eller vill lämna förslag eller synpunkter, vänd dig då till din enhetschef Leyla Anabestani tfn 08-508 05 431.

Anser du att du inte har fått gehör för dina synpunkter kontakta då Hässelby/Vällingby stadsdelsförvaltning, avdelningschef Lena Fax 08-508 04 000.

VILL DU VETA MER?

Den som vill ha vidare upplysningar om vår verksamhet kan kontakta enhetschef Leyla Anabestani eller avdelningschef Lena Fax.

AKTUELLA TELEFONNUMMER

Hässelby/Vällingby stadsdelsförvaltning	08-508 04 000
Avdelningschef Lena Fax	08-508 04 000
Enhetschef Leyla Anabestani	08-508 05 431

STOCKHOLM 2005-02-16

Leyla Anabestani
Enhetschef

Omsorg om funktionshindrade/EPS

HÄSSELBY TORG 20-22

TELEFON: 508 05 431

TELEFAX: 508 05 035

E-POST: leyla.anabestani@hasselby.stockholm.se

Hässelby- Vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22 16555 HÄSSELBY

TELEFON: 508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby- Vällingby stadsdelsnämnden 2005 02 15.

Nälsta gruppbostad

Nälsta gruppbostad består av fem lägenheter, belägna i en enplansvilla i ett lugnt och stillsamt villaområde i Nälsta. I närområdet finns både fina promenadvägar, bad och Vällingby Centrum som har ett stort utbud av affärer, bank, post etc. Som hyresgäst hos oss bor Du i egen lägenhet med kök/allrum, sovrum, badrum och balkong. Alla hyresgäster har tillgång till gemensamma utrymmen samt trädgård. Vi är 8 vårdare som, enligt schema med sovande jour, bemannar gruppbostaderna 20 timmar/dygn. Vårt mål är att arbeta individinriktat och strukturerat utifrån varje hyresgästs behov och stöd.

ÅTAGANDE

BEMÖTANDE

Vi lovar att bemöta Dig med respekt och ta hänsyn till Din personliga integritet, vilket vi säkerställer genom att:

- lyssna och ta hänsyn till Dina önskemål och behov
- bemöta Dig med vänlighet och respekt
- inte gå in i Din lägenhet utan lov

ÅTAGANDE

DELAKTIGHET

Vi lovar att för varje hyresgäst skapa förutsättningar för en god omvårdnad och säker miljö, vilket vi säkerställer genom att:

- Du får en stödperson som ansvarar för att en individuellt utformad stöd- och serviceplan upprättas tillsammans med Dig och erbjuder anhörig/god man att medverka. Möjlighet ges då att berätta om särskilda önskemål och behov som bör framgå i planen.

- Som hyresgäst hos oss deltar Du i husmöte 1 gång/månad där tillfälle ges för Dig, övriga hyresgäster och personal att tillsammans diskutera de, för Dig, viktiga frågor.

ÅTAGANDE

OMVÅRDNAD

Vi åtar oss att för varje hyresgäst skapa förutsättningar för en god omvårdnad och en trygg och säker miljö, vilket vi säkerställer genom att:

- upprätta en personlig informationspärm där Dina individuella behov och önskemål tydligt framgår. Pärmerna innehåller även uppgifter om Din dagliga verksamhet, läkare, tandläkare etc.
- stödpersonal ansvarar för Din hushållsekonomi utifrån Din och god mans önskan.
- alltid låsa in Din hushållskassa.
- i samråd med Dig och god man planera inför större inköp.
- hjälpa Dig att planera och tillaga näringsriktig kost.
- hjälpa Dig att planera och följa med Dig till läkare, tandläkare, frisör etc.
- aldrig, utan lov, gå in i Din lägenhet om Du inte är hemma och att alltid knacka/ringa på när Du är hemma.
- städa Din lägenhet 1 gång/vecka och vid behov.
- en medicinsk ansvarig sjuksköterska finns knuten till verksamheten.
- alltid handla efter aktuella handlingsplaner och säkerhetsrutiner vid akuta situationer.
- larm/trygghetslarm finns installerade där behov finns.

ÅTAGANDE

AKTIVITET

Vi åtar oss att ge varje hyresgäst tillgång till att delta i någon form av fritidsaktivitet och social gemenskap, vilket vi säkerställer genom att:

- anordna gemensamma aktiviteter på verksamheten i form av middagar, fikaträffar, spel-, musik- och lässtunder.
- erbjuda Dig att fira födelsedag etc på gruppboendet.
- hjälpa Dig att upprätthålla planerade fritidsaktiviteter.
- erbjuda Dig minst en aktivitet/månad utöver de som är schemalagda.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden kommer vi att se över våra rutiner för de åtgärder som inte fungerar. Personalen kommer att föra diskussion kring klagomål och synpunkter på personalkonferenserna så att dessa kan förbättras med allas medverkan. Alla klagomål och eventuella åtgärder dokumenteras.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att hålla en god kvalitet på vår verksamhet och vi tar tacksamt emot Dina synpunkter kring verksamheten och våra åtaganden. Alla idéer och tankar om hur vår verksamhet kan bli bättre betyder mycket för oss.

Kontakta vikarierande biträdande enhetschef Lena Svantesson på telefonnummer 08-508 05 491 om du vill framföra Dina synpunkter eller ta kontakt med personalen på gruppboenden. Om Du inte anser att Du fått gehör för Dina synpunkter kan Du vända Dig till enhetschef Inga-Maj Jernberg telefonnummer 08-508 04 226 eller avdelningschef Lena Fax.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta oss eller komma och besöka oss på gruppbofastaden. Det skulle i så fall vara mycket uppskattat.

STOCKHOLM 2005-02-16

Lena Svantesson
Vik.biträdande enhetschef

Nälsta gruppbofastad

SOLHAGAVÄGEN 94, NÄLSTA
TELEFON: 08-508 05 491
TELEFAX:
E-POST:

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

HÄSSELBY TORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08-504 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Omsorg om funktionshindrade

Personlig assistans

Personlig assistans är ett personligt utformat stöd som ges i olika situationer av ett begränsat antal personer. Stödet skall vara knutet till personen och inte till en viss verksamhet. Det personliga stödet som ges den funktionshindrade ska öka möjligheter till ett självständigt liv. I vår verksamhet ges det personliga stödet huvudsakligen i brukarens hem.

Personlig assistans kan beviljas till personer som omfattas av LSS (Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade) eller SoL (Socialtjänstlagen).

Vi vill i möjligaste mån erbjuda personlig assistans av god kvalitet. För oss är kvalitet att sätta brukaren i centrum. Det är viktigt att skapa en god relation till våra brukare och deras anhöriga. Därför är vi måna om kontinuitet och en positiv människosyn i omsorgen. Vi är övertygade att, om arbetet präglas av detta kan vi bibehålla och förbättra brukarens livskvalitet.

Du som beviljats personlig assistans enligt LASS (Lagen om assistans ersättning) kan själv vara arbetsgivare, anlita privat företag eller ge uppdraget till kommunen.

Inom avdelningen är vi två enhetschefer som ansvarar för anordning och arbetsledning av personliga assistenter. Vi har även en bemanningsassistent som arbetar deltid vars huvudsakliga arbetsuppgift är att bemanna vakanser.

ÅTAGANDE

BEMÖTANDE

Vi åtar oss att bemöta Er som har kontakt med oss på ett respektfullt sätt. Med respekt menar vi:

- ? Vi lyssnar på Din frågeställning och försöker svara.
- ? Hänvisar Dig till rätt person/myndighet, då vi inte kan svara på frågan.
- ? Om Du vill träffa oss bokar vi tid för personligt möte.
- ? Att komma i tid till avtalat möte.
- ? Att vi bokar tolk vid behov.

DELAKTIGHET/INFLYTANDE

Vi åtar oss att alla funktionshindrade som har beslut om personlig assistans ska ges möjlighet till ett självständigt liv genom att:

- ? Du är med i utformningen av Din arbetsplan. I arbetsplanen ska det framgå vid vilka tillfällen och vilken hjälp du vill ha.
- ? Du har möjlighet att vara med i utformningen av annons.
- ? Du är i största möjliga utsträckning delaktig i rekryteringen av din personliga assistent.
- ? Du är delaktig i schemaläggning med beaktande av arbetstidslagen.

TILLGÄNGLIGHET

Vi lovar att du alltid kan nå oss enhetschefer eller lämna meddelande genom att:

- ? Under kontorstid ger vi alltid information när vi är upptagna/åter via telefonens röstbrevlåda.
- ? Efter kontorstid kan du lämna meddelande på röstbrevlådan, brev, e-post och fax eller ringa trygghetsjouren.
- ? Du blir uppringd/kontaktad så fort möjlighet ges eller senast vid närmsta vardag.
- ? Vid ledighet mer än en vecka läggs hänvisningsinformation in i e-posten.

RÄTTELSE

Lyckas vi inte leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner. Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till dig inom en vecka. Alla klagomål, synpunkter och förslag dokumenteras.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att svara mot våra åtagande, samt att förbättra verksamheten så att den svarar mot dina behov och önskemål. Det är därför viktigt för oss att veta när du är nöjd eller missnöjd. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Anser du att vi har brustit i våra åtaganden eller vill lämna förslag och synpunkter, vänd dig då till din enhetschef Monica Rydberg, telefon 08-508 04 212 respektive Ann Fällin telefon 08-508 05 424.

Anser Du att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du ta kontakt med Hässelby - Vällingby Stadsdelsförvaltning, avdelningschef Lena Fax telefon 08-508 04 000, som då gör en bedömning av ärendet.

VILL DU VETA MER?

Den som vill ha vidare upplysningar om verksamheten kan kontakta nedanstående:

AKTUELLA TELEFONNUMMER

Hässelby – Vällingby Stadsdelsförvaltning	08-508 04 000 vx
Enhetschef:	
Monica Rydberg	08-508 04 212
Enhetschef:	
Ann Fällin	08-508 05 424
Avdelningschef:	
Lena Fax	508 04 000

STOCKHOLM 2005-02-16

Monica Rydberg, Ann Fällin
Enhetschefer

*Omsorg om funktionshindrade/personlig
assistans*

Hässelby - Vällingby stadsdelsnämnd

HÄSSELBY TORG 20-22 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 212, 08-508 05 424, 08-
508 05 430
TELEFAX: 08-508 05 035

HÄSSELBY TORG 20-22 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 000

E-post: monica.rydberg@hasselby.stockholm.se , ann.fallin@hasselby.stockholm.se

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Rosenbackens gruppbostad

Vår verksamhet bygger på och präglas av respekt för den enskilde individens behov. Vårt mål är att arbeta individinriktat och strukturerat utifrån varje hyresgästs behov av stöd.

Gruppboستaden ligger i Hässelby villastad och består av fem stycken lägenheter varav två är handikappanpassade. Det finns även gemensamhetsutrymme där man kan umgås. Där bor tre kvinnor med lindrig till måttlig utvecklingsstörning.

ÅTAGANDE

? **Vi åtar oss att ta reda på hyresgästernas behov och önskemål så att vi kan ge en så individuell omsorg som möjligt, genom att:**

- Varje hyresgäst har en stödpersonal
- Det upprättas en tydlig individuell stöd- och serviceplan för dig. Den upprättas med dig och din ev. representant samt din stödpersonal, och den utvärderas en gång om året. Där framgår vad du behöver hjälp och stöd med i vardagen.
- Vid behov hjälper vi dig att ta kontakt med ex. vårdcentral, arbetsterapeut eller liknande.
- Det upprättas en individuell hälso- och sjukvårdspärm för dig.

? **Vi åtar oss att föra dialog med och kring hyresgästerna**

- Vi har boendekonferenser nio gånger om året som protokollförs.
- Vi har anhörig/god man möten minst en gång om året.

? **Vi åtar oss att ge hyresgästerna en god omvårdnad och ett tryggt boende**

- Vi hjälper/stödjer dig att städa och tvätta en gång i veckan.
- Stödpersonalen ansvarar för hushållsekonomi/fickpengar enligt överenskommelse i din individuella stöd- och serviceplan.
- Vi hjälper dig att planera inköp efter överenskommelse i din stöd- och serviceplan.
- Vi hjälper/stödjer dig vid matlagning/planering av kost efter behov och enligt överenskommelse i din individuella stöd- och serviceplan.
- Din lägenhet inreds efter dina behov och önskemål.
- Vi knackar på din dörr innan vi går in i din lägenhet, och vi går inte in utan att först ha träffat en överenskommelse i din stöd- och serviceplan.
- Du får hjälp med den personliga hygien du har behov av, och vi följer med till läkare, tandläkare. Vi har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska.
- Vi inhämtar alltid din / god mans medgivande vid kontakt med andra myndigheter eller övriga berörda, och tar alltid hänsyn till sekretessen.
- Du får alltid information om vilka som arbetar.
- Det finns en aktuell handlingsplan för akuta situationer
- Larm/trygghetslarm installeras efter dina behov, och ev. larm provas en gång i månaden.
- Vi ser till att du får de tekniska hjälpmedel som du har rätt till genom kontakt med arbetsterapeut.
- Vi förvarar saker som kan vara skadliga inlåst.
- Vi har internkontroll en gång om året för att se till att boendemiljön är säker.
- Vi hjälper/stödjer dig att hitta olika aktiviteter genom att ha kontakt med idrottsförvaltningen. Ledsagning till aktiviteter ingår inte.
- Vi uppmärksammar födelsedagar och högtider och ger dig möjlighet att fira dessa enskilt eller gemensamt utifrån dina önskemål.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vår ambition är att svara emot våra åtaganden samt för att förbättra verksamheten så att den svarar emot dina behov. Det är därför viktigt för oss att få veta när du inte är nöjd med våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Anser du att vi brustit i våra åtaganden vänd dig då till bitr. enhetschef på gruppbofastaden.

Dina synpunkter, förslag och eventuella klagomål rapporteras till bitr. enhetschef som ser till att dessa registreras och åtgärdas, samt dokumenteras så att de kan användas i vårt fortsatta utvecklingsarbete.

Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till dig inom två veckor.

Anser du att du inte fått gehör för dina synpunkter, kan du ta kontakt med Hässelby-vällingby stadsdelsförvaltning, enhetschefen eller avdelningschefen för avdelningen omsorg om funktionshindrade som gör en bedömning av ärendet.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om vår verksamhet är du välkommen att kontakta gruppbofastaden.

STOCKHOLM 2005-02-16

Hans Nygren
Bitr. enhetschef

Rosenbackens gruppbofastad

ÄLVDALSVÄGEN 183 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 311
TELEFAX: 08-508 04 005
E-POST:

Hässelby-vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-vällingby stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Råcksta gruppbostad

Råcksta gruppbostad arbetar för personlig utveckling!

Råcksta gruppbostad är ett boende för vuxna personer med lindrig till måttlig utvecklingsstörning. Gruppboستaden består av 16 stycken ytterlägenheter i ett vanligt bostadsområde. Dessa lägenheter är kopplade till två servicelägenheter med gemensamma utrymmen.

Den gemensamma målsättningen är att var och en ska kunna fungera självständigt och trivas i sitt eget hem.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att de personer som bor på Råcksta gruppbostad får en personlig Stöd och Serviceplan upprättad tillsammans med stödperson och god man.

Detta säkerställs genom att:

- ? Ordna så att Du inom en månad efter inflyttning får en stödperson ur personalgruppen.
- ? Hjälpa Dig att ansöka om god man.
- ? Uppföljning av Stöd och Serviceplan en gång per år.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till åtagandet ska våra rutiner ses över och eventuella brister åtgärdas. Vi välkomnar synpunkter som gör att arbetet kan förbättras på gruppboستaden.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Klagomål och synpunkter lämnas till biträdande enhetschefen tel. 073-9170123. Om Du inte anser att Du har fått gehör för Dina synpunkter kan Du vända Dig till enhetschef Inga-Maj Jernberg tel. 08-50804226.

VILL DU VETA MER?

Den som vill veta mer om verksamheten kan kontakta biträdande enhetschef.

Stockholm 2005-12-16

Gunilla Westerlund
Vik. bitr. enhetschef

Råcksta gruppbostad

SÖDERBERGAGÅRDSVÄG 9-45
TELEFON: 08-50805404, 08-376513
TELEFAX: 08-376513

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22
TELEFON: 08-5080400

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005-02-15.

Avdelningen omsorg om funktionshindrade, sektionen för biståndsbedömning

Sektionen för biståndsbedömning utreder och fattar beslut om insatser för personer med funktionshindrade under 65 år utifrån lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, socialtjänstlagen samt lagen om riksfärdtjänst och lagen om färdtjänst. Vi handlägger inte socialpsykiatri.

Sektionen består av nio biståndshandläggare. Totalt är personalstaten 8,25 tjänster. Sektionen leds av 1,0 sektionschef. Sektionen fungerar som en beställarenhet och köper insatser både internt och externt. Budgeten omsluter cirka 165 mkr. I genomsnitt är ca 550 ärenden aktuella samtidigt på sektionen.

Vår verksamhetsidé kännetecknas av en myndighetsutövning och handläggning av god kvalitet för invånarna i Hässelby- Vällingbys stadsdel. Handläggningen ska ske på ett respektfullt sätt där den enskilda brukarens behov sätts i centrum. Biståndsbedömningen sker enligt gällande lagstiftning, utifrån stadens riktlinjer.

ÅTAGANDE

Vi lovar att de som har kontakt med sektionen för biståndsbedömning ska känna att de bemöts på ett respektfullt sätt. Vi åtar oss att uppfylla följande punkter för att uppnå detta.

- # En första kontakt skall alltid ske inom 14 dagar.
- # Tillräckligt med tid finns alltid vid första besöket, minst en timme.
- # Information om möjligheten till individuell plan ska alltid lämnas.
- # Vår utredningstid skall i normalfallet inte vara längre än tre månader.
- # Utredningar och förslag till beslut ska alltid kommuniceras muntligen eller skriftligen.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Ambitionen är att uppfylla vårt åtagande samt att arbeta för att förbättra verksamheten. Det är därför viktigt för oss att veta när Du inte är nöjd i din kontakt med myndighetssektionen. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Om Du anser att vi brustit i vårt åtagande kan du vända dig till sektionschefen för att delge oss dina synpunkter.

I receptionen, Hässelby- Vällingby stadsdelsförvaltning, Hässelby torg 20-22. finns även broschyren "Vi vill ha dina synpunkter". Med hjälp av denna kan synpunkter lämnas i receptionen.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Dina synpunkter, förslag och eventuella klagomål rapporteras, via berörd chef, till personal för åtgärd.

En kontakt med Dig tas så fort som möjligt, dock ej senare än två veckor efter det att Dina synpunkter inkommit. Synpunkterna registreras och dokumenteras för att senare användas som underlag i förbättringsarbetet.

Anser du att du inte funnit gehör för dina synpunkter kan du ta kontakt med Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, sektionschef eller avdelningschef.

VILL DU VETA MER?

För vidare information och upplysning om denna kvalitetsgaranti, kontakta:

Mats Karlsson, sektionschef tel: 508 04 000

Lena Fax, avdelningschef tel: 508 04 000

STOCKHOLM 2005-02-16

Mats Karlsson

Sektionschef

*Avdelningen omsorg om funktionshindrade, Hässelby- Vällingby stadsdelsnämnd
sektionen för biståndsbedömning*

HÄSSELBY TORG 20- 22, 165 55 HÄSSELBY

TELEFON: 08- 508 04 000

TELEFAX: 08- 508 05 499

E-POST: mats.karlsson@hasselby.stockholm.se

HÄSSELBY TORG 20- 22, 165 55 HÄSSELBY

TELEFON: 08- 508 04 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND
2005-02-15.

Smedshagens gruppbostad

Smedshagens gruppbostad ligger i ett lugnt bostadsområde med närhet till ett litet centrum och promenadstråk i naturen.

Gruppbostaden nyttjas av nio hyresgäster av vilka sex personer bor i egna lägenheter i närområdet. Det är vuxna individer med lindriga förståndshandikapp, av båda kön och i åldrar födda mellan 1934-1967. Personalen finns tillgänglig 21 timmar om dygnet. Obemannat 3 timmar mitt på dagen.

Verksamhetens syfte är att hyresgästerna ska göra så mycket som möjligt själva utifrån sin egen förmåga med stöd av personalen. Vi vill även stödja våra hyresgäster i att utveckla sina sociala kompetenser. Exempelvis genom att hjälpa dem att utöva sina personliga intressen och att ge möjlighet till gemensamma helgmiddagar m.m.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att utifrån dina önskemål och behov ge dig en så individuell omsorg som möjligt.

Vi säkerställer detta genom att:

- När du flyttar in på gruppboenden får du, inom en månad, en stödperson.
- Stödpersonen ska tillsammans med dig göra en stöd och service plan.
- Stödpersonen ska tillvara ta dina intressen och önskemål på gruppboendets möten och i kontakten med andra instanser, som exempel sjukhus och myndigheter.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Våra ambitioner är att uppfylla våra åtaganden och att arbeta för att förbättra gruppboenden så att den svarar mot dina behov och önskemål. Det är därför viktigt för oss att få veta när vi brister i våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Om du tycker att vi har brustit i våra åtaganden, vänd dig då till biträdande enhetschefen eller övrig personal på gruppboenden.

Dina förslag och eventuella klagomål rapporteras till berörd personal för åtgärd och biträdande enhetschef ser till att dessa registreras och dokumenteras så att de kan användas i vårt fortsatta utvecklingsarbete.

Anser du att du inte har fått gehör för dina synpunkter, kan du kontakta enhetschefen eller avdelningschefen för avdelningen omsorg om funktionshindrade.

Biträdande enhetschef	Anna-Karin Lustfeldt	508 04 345
Enhetschef	Inga-Maj Jernberg	508 04 226
Avdelningschef	Lena Fax	508 04 194

VILL DU VETA MER?

Vill du ha mer upplysningar om gruppbofastaden eller om denna kvalitetsgaranti kan du kontakta biträdande enhetschefen.

STOCKHOLM 2005-02-16

Gunhild Lindblad
Vik. biträdande enhetschef

Smedshagens gruppbofastad

MÄSTER KARLS VÄG 5
TELEFON: 508 04 310
TELEFAX: 508 04 321
E-POST:

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22
TELEFON: 508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsnämnd 2005 02 15.

Smedshagens korttidshem

Alla gäster och anhöriga som anlitar Smedshagens korttidshem ska känna sig trygga såväl före som under och efter vistelsen. Det ska också vara roligt och stimulerande att komma till "kortids".

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att alla gäster på kortis och deras anhöriga ska bemötas med respekt och att hänsyn tas till gästens personliga integritet.

Detta gör vi genom att:

- ? Gästerna möts ute vid taxin/färdtjänstbussen och gästen lämnas alltid ute vid taxin/färdtjänstbussen.
- ? På korttidshemmet utgår vi ifrån att anhöriga alltid har mest kunskap om gästen och därför alltid har rätt vid meningsskiljaktigheter.
- ? Alla gäster har en kontaktpersonal som är förbindelselänken mellan korttidshemmet, dagliga verksamheten och hemmet.
- ? Vi respekterar dig genom att alltid knacka och anmäla vår ankomst.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ha arbetssätt där gästen och deras anhöriga har möjlighet att vara delaktiga och kunna påverka gästens livssituation.

Detta gör vi genom att:

- ? Vid första besöket får gästens eller gästens anhöriga fylla i en "Gästblankett" som bl.a. innehåller frågor om vilken mat gästen tycker om, önskemål om vilket rum gästen vill bo i och vilka intressen gästen har. Den ska ge personalen viktig information så att vistelsen på "kortis" blir så bra som möjligt.
- ? En gång i veckan är det gästråd, de gäster som ska stanna över helgen får då önska vad de vill göra. För att gästerna lättare ska kunna välja används piktogrambilder.
- ? Biträdande enhetschefen inbjuder till ett individuellt anhörigsamtal en gång per år samt vid behov. Frågor som ska diskuteras delas ut i god tid före mötet. På anhörigmötet diskuteras vad som är bra och vad som kan bli bättre för den enskilde gästen och ev. framtidsplaner. Vi tar även upp generella frågor om verksamheten.
- ? Ett bokningsbrev skickas ut till anhöriga med förslag på vilka veckor gästen ska vara på korttidshemmet. Syftet är att få lagom stora och bra sammansatta grupper. Möjlighet finns alltid att välja andra veckor om detta skulle passa bättre.
- ? För de gäster som inte själva har förmågan att berätta vad som hänt under t.ex. en dag på daglig verksamhet används en "kontaktbok". Boken följer gästen från korttidshemmet till daglig verksamhet och till hemmet. Kontaktboken blir ett kommunikationsmedel. Den ger underlag för diskussioner om vad gästen gjort under dagen men den ger också anhöriga möjlighet att ta del av vad som hänt under de veckor gästen vistats på kortis.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Våra ambitioner är att leva upp till våra åtaganden och utveckla gruppbestaden så att den svarar mot dina förväntningar. Vi är till för Dig. Det är därför viktigt för oss att veta när vi brister i våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Om du anser att vi brustit i något av våra åtaganden vänd Dig då till biträdande enhetschefen på korttidshemmet. Dina synpunkter, förslag och eventuella klagomål rapporteras till berörd personal för åtgärd samt till ansvarig chef som ser till att de kan användas i vårt fortsatta förbättringsarbete. Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till dig inom en månad.

VILL DU VETA MER

Vill Du ha mer upplysningar om gruppbestaden eller denna kvalitetsgaranti, kan du kontakta biträdande enhetschefen.

STOCKHOLM 2005-02-16

Gunhild Lindblad
Biträdande enhetschef

Smedshagens korttidshem

CARL BONDÉS VÄG 86 165 74 HÄSSELBY
TELEFON: 08 - 508 04 307
TELEFAX: 08 - 508 04 362
E-POST: gunhild.lindblad@hasselby.stockholm.se

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

HÄSSELBY-TORG 20-22 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08 - 508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005 02 15.

Spegelns dagliga verksamhet

Liten och trygg med tydlig struktur

Spegeln drivs kommunalt, och med inriktning på att tillgodose behoven för de personer som har rätt till daglig verksamhet enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade).

Verksamheten är till för vuxna utvecklingsstörda som saknar arbete och inte utbildar sig.

Vi strävar efter att skapa trygghet för brukarna och därefter möjlighet att stärka/utveckla deras funktionsförmåga i egen takt. Framför allt koncentrerar vi oss på kroppsuppfattning och social färdighet för ett ökat samhällsdeltagande.

Lyhördhet för och utvecklande av personliga hjälpmedel och anpassningar i den fysiska och sociala miljön, är områden vi jobbar med för att nå fram till våra mål.

Vi vänder oss främst till de brukare som tycker om / har behov av samvaro i minde grupp, med tydliga strukturer på dagen, kan röra sig någorlunda bra inomhus och utomhus och klarar toalettbesök utan handikappanpassning.

ÅTAGANDE

OM BEMÖTANDE

- ? Brukarna och brukarnas företrädare ska känna att de bemöts på ett respektfullt sätt.

Vi säkerställer detta genom att:

- Vi lyssnar, kollar av att vi förstått och alltid försöker ge tillbaka ett svar eller en förklaring.
- Brukare och brukares företrädare får beskriva sina upplevelser kring bemötande i utvärderingsblanketten vi använder vid planeringsträffarna. Svaren utvärderas sedan och redovisas i verksamhetsberättelsen –05.

OM BRUKARENS DELAKTIGHET OCH PÅVERKANSMÖJLIGHETER

- ? Vi åtar oss att alla brukare som kan förmedla sin åsikt ska vara delaktiga i utvärderingen och planeringen av sin situation på daglig verksamhet. Alla brukares god man ska erbjudas delaktighet i utvärderingen och planeringen av personen de företräder.

Vi säkerställer detta genom att:

- Samtal mellan brukare och kontaktman (om brukaren kan förmedla sin åsikt) och utvärdering – planeringsträff med god man, då en ny individuell handlingsplan skapas, minst en gång/år.

- ? Vi åtar oss att alla som söker daglig verksamhet får beskriva sina önskemål och behov, göra besök och arbetspröva innan val av arbetsplats sker.

Vi säkerställer detta genom att:

- En arbetsterapeut ansvarar för att ta reda på den sökandes önskemål och behov, och verksamhetens förutsättningar.
- Vi gör en utvärdering efter tre månader.

- ? Vi åtar oss att varje arbetsdag börja med en genomgång av dagens förutsättningar och möjligheter för enskilda önskemål.

Vi säkerställer detta genom att:

- Samling personal tillsammans med brukare och genomgång av dagen är schemalagd.
- Använda anpassade hjälpmedel för att förtydliga kommunikationen.

- ? Vi åtar oss att varje brukare har en kontaktman på arbetsplatsen.

Vi säkerställer detta genom att:

- Åtagandet finns med i den individuella handlingsplanen.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckats att leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats.

Vi kommer att dokumentera bristerna och se till att de blir en del av vårt utvecklingsarbete.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vi är tacksamma för synpunkter och idéer. De utgör en viktig del i att skapa en verksamhet som stämmer med brukarens önskemål och behov.

Du kan när som helst komma med synpunkter och klagomål, antingen muntligen eller skriftligen, direkt till personalen på arbetsplatsen eller till bitr. enhetschef Torbjörn Sundström tel. 508 04 312.

Vi använder oss av avdelningens förtryckta blanketter för att dokumentationen ska bli lättare att hantera. Det går också bra att använda Stadsdelsnämndens formulär för synpunkter. Båda finns tillgängliga på verksamheten.

Vi kommer att rapportera vidtagna åtgärder till dig inom två veckor. Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Gunilla Eriksson tel. 508 04 224.

VILL DU VETA MER?

Vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att ringa personalen på verksamheten, bitr. enhetschef Torbjörn Sundström tel. 508 04 312 eller besöka vår verksamhet.

Ditt intresse ser vi som en möjlighet att utveckla våra tjänster.

STOCKHOLM 2005-02-16

Torbjörn Sundström
Bitr. enhetschef

Spegelns dagliga verksamhet

PIONGRÄND 3
TELEFON: 08 – 508 04 374
TELEFAX: 08 – 508 04 381
E-POST: SPEGELN@WORK.UTFORS.SE

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

HÄSSELBY TORG 20-22 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08 – 508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005 20 15.

Svärdsliljans gruppbostad

Svärdsliljans gruppbostad ligger i Backlura i ett nybyggt hus med fem egna lägenheter och gemensamhetslokaler.

Området har gott om promenadstråk och huset ligger på gångavstånd till naturen.

På gruppboستaden bor det fem hyresgäster med grava till måttliga begåvningshandikapp och fysiska tilläggshandikapp. Ålder ligger mellan 25-45 år.

Hyresgästerna på Svärdsliljan behöver mycket hjälp med såväl fysiska, psykiska och sociala behov, dag som natt. Gruppboستaden är därför bemannad dygnet runt.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att hjälpa våra hyresgäster till delaktighet och ge dem möjlighet att påverka sin livssituation i vården och boendet.

Vi säkerställer detta genom att:

- ? varje hyresgäst får 1-2 stödpersoner som ska tillvarata hyresgästens intressen och föra dess talan i kontakt med övriga instanser.
- ? individuella rutiner tas fram för varje hyresgäst i samverkan med anhöriga/ godeman och stödpersoner. Detta görs inom 1 månad från det att hyresgästen flyttat in på gruppboenden.
- ? individuell stöd- och serviceplan upprättas av stödpersonerna, bitr. enhetschef, anhöriga/godeman och om möjligt hyresgästen inom 3 månader från inflyttning på gruppboenden. Planen följs sedan upp varje år av hyresgästen, stödpersoner och anhörig/godeman.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Våra ambitioner är att svara mot våra åtaganden samt att arbeta för att förbättra verksamheten så att den svarar mot hyresgästens behov och önskemål. Det är därför viktigt för oss att få veta när vi brister i våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Anser du att vi brustit i någon av våra åtaganden, vänd dig då till biträdande enhetschefen eller övrig personal på gruppboenden.

Dina förslag och eventuella klagomål rapporteras till berörd personal för åtgärd och ansvarig chef ser till att dessa registreras och dokumenteras så att de kan användas i vårt fortsatta utvecklingsarbete.

Anser du att du inte fått gehör för dina synpunkter, kan du kontakta avdelningschefen för avdelningen Omsorg om funktionshindrade.

Biträdande enhetschef	Anna-Karin Lustfeldt	508 04 345
Enhetschef	Inga-Maj Jernberg	508 04 226
Avdelningschef	Lena Fax	508 04 194

VILL DU VETA MER?

Vill du ha mer upplysningar om gruppboenden eller om denna kvalitetsgaranti kan du kontakta biträdande enhetschefen.

STOCKHOLM 2005-02 16

Anna-Karin Lustfeldt
biträdande enhetschef

Omsorg om funktionshindrade
Svärdsliljevägen 153
Telefon: 508 04 345
Telefax: 508 04 309

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Hässelby Torg 20-22
Telefon: 508 04 000

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005-02-15.

Omsorg om funktionshindrade

Sörgårdens barnboende

Sörgårdens barnboende är en villa som är belägen i ett fint område med nära till natur- och strövområden i Kälvesta.

På barnboendet bor det 4st gravt förståndshandikappade barn/ungdomar i egna rum. De har tillgång till stora gemensamhetsutrymmen där barnen ofta umgås med varandra och personal.

För Oss på Sörgårdens barnboende är det viktigt att både föräldrar och barnen/ungdomarna känner sig trygga med Oss, och Vi lägger stor vikt vid samarbetet mellan föräldrar och personal.

Vår verksamhet inriktar sig mycket på sinnesupplevelser för barnen av olika slag, t.ex. musiksäng, sagostunder, bubbelbad m.m.

ÅTAGANDE

? *Vi åtar oss att Du som tar kontakt med oss blir bemött med respekt.*

Detta säkerställer vi genom att:

- *Alltid svara i telefonen med Sörgården och förnamn.*
- *Vi lyssnar av telefonsvararen varje dag och Vi ringer upp Dig som lämnat röstmeddelande samma dag om Du så önskar.*
- *Vi besvarar på Dina frågor och tar reda på svar på frågor som Vi inte kan besvara, eller tar reda på vem Du kan vända Dig till istället.*
- *Vi tar oss alltid tid för en pratstund när Dina anhöriga kommer på besök.*
- *Vi skickar ut en synpunkts- och klagomålsblankett till Dina anhöriga i februari där Vi ber Dem fylla i hur De upplever att De blir bemötta vid kontakt med Oss.*

? **Vi åtar oss att ge Dig som bor på Sörgården trygghet och ger Dig och Dina anhöriga möjlighet till delaktighet.**

Detta säkerställer vi genom att:

- *Vi har fasta rutiner som Vi följer, om hur Vi på bästa sätt ska ta hand om Dig.*
- *Du har minst en stödperson på barnboendet som bl.a. för kontakten med sjuksköterska och Dina anhöriga, renskriver Dina rutiner m.m.*
- *Din stödpersonal varje månad skriver en månadsrapport till Dina föräldrar om vad som har hänt under den gångna månaden.*
- *Vi har kontakt med Dina anhöriga minst en gång per vecka genom telefonsamtal eller när Dina anhöriga kommer och hälsar på, på Sörgården. Där vi även tar emot synpunkter eller klagomål.*
- *Vi bjuder in Dina föräldrar på föräldramöten minst 1ggr per år, för att diskutera utvecklingen av Dig och de andra som bor på Sörgården.*
- *Vi har kontakt med Din skola genom telefonsamtal, besök och genom kontaktboken m.m.*
- *Vi hjälper Dig att upprätta en stöd- och serviceplan tillsammans med Dig/Din godman, stödpersonal samt biträdande enhetschef (vid önskemål).*

? **Vi åtar oss att ge Dig stöd och hjälp att utvecklas och att ge Dig en meningsfull fritid efter Dina önskemål.**

Detta säkerställer vi genom att:

- *Ha kontakt mellan boendet och skolan genom telefonsamtal, besök och kontaktbok m.m.*
- *Vi erbjuder Dig minst en fritidsaktivitet/ ADL-träning i månaden utanför Sörgården.*
- *Vi upprättar en Stöd- och serviceplan till Dig tillsammans med Dig och Dina föräldrar.*
- *Vi har minst ett utvecklingsmöte mellan Din stödperson, biträdande enhetschef samt Dina föräldrar per år.*

- *Vi har musik- och lässtunder minst två gånger i veckan tillsammans med Dig.*
- *Vi erbjuder Dig enklare massage i samband med bubbelbad minst en gång i veckan.*
- *Vi arbetar med sinnesupplevelser med hjälp av högläsning, musiksäng, vattensäng, discolampa, bubbelrör och tält.*

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vår ambition är att svara emot våra åtaganden samt att förbättra verksamheten så att den svarar emot Dina behov. Det är därför viktigt för Oss att få veta när Du inte är nöjd med Våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur Vår verksamhet kan bli bättre. Anser Du att Vi brustit i Våra åtaganden vänd Dig då till den biträdande enhetschefen (se telefonnummer nedan) på gruppbestaden. Dina synpunkter, förslag och eventuella klagomål rapporteras till ansvarig chef som ser till att dessa registreras och dokumenteras så att de kan användas i vårt fortsatta utvecklingsarbete. Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till Dig.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Anser Du att Du inte fått gehör för Dina synpunkter, kan Du ta kontakt med biträdande enhetschef, enhetschef eller avdelningschef för Omsorg om funktionshindrade på Hässelby – Vällingby stadsdelsförvaltning som gör en bedömning av ärendet.

Telefonnummer:

Biträdande enhetschef Lena Björklund tfn. 08-508 05 401

Enhetschef Inga-Maj Jernberg tfn: 08-508 04 266

Avdelningschef Lena Fax tfn: 08-508 04 194

VILL DU VETA MER?

Om Du vill veta mer om Vår verksamhet så kan Du kontakta någon av nedanstående:

Biträdande enhetschef Lena Björklund tfn: 08-508 05 401

Enhetschef Inga-Maj Jernberg tfn: 08-508 04 226

STOCKHOLM 2005-02-16

Lena Björklund
Biträdande enhetschef

Omsorg om funktionshindrade

HÄSSELBY TORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY

TELEFON: 08-508 05 158

TELEFAX: 08-508 05 035

E-POST: malin.bergstrom@hasselby.stockholm.se

*Hässelby - Vällingby
stadsdelsförvaltning*

TELEFON: 08-508 04 000

denna garanti godkändes av Hässelby - Vällingby stadsdelsnämnd 2005-02-15.

Ullvidevägens gruppbostad

Ullvidevägens gruppbostad ligger i Vällingby och öppnade i juni år 2004. Det är ett låghus bestående av fem stycken fullvärdiga lägenheter och gemensamhetsutrymmen. Där bor det fyra män och en kvinna med måttligt förståndshandikapp och tilläggshandikapp.

Vårt mål är att ge hyresgästerna möjlighet att utvecklas till så självständiga individer som möjligt genom att ha en dialog där vi utifrån våra ekonomiska ramar ger stöd och hjälp.

ÅTAGANDE

? **Vi åtar oss att du som hyresgäst har möjlighet att bli mer delaktig och att kunna påverka din individuella omsorg.**

Därför:

- Har Du som hyresgäst minst en stödpersonal som tar tillvara på Dina specifika önskemål om stöd i vardagen.
- Upprättar Din stödpersonal en individuell stöd- och serviceplan tillsammans med Dig/Din godman, och vid behov också med den biträdande enhetschefen. Denna uppdateras och utvärderas en gång om året.
- Hjälper Vi Dig vid behov i kontakten med vårdcentral, arbetsterapeut m.m.

? **Vi åtar oss att ha en dialog med Dig och Dina representanter.**

Därför:

- Har Vi minst ett anhörig/godman möte per år där Du och/eller anhörig/godman, personal, biträdande enhetschef träffas och diskuterar framtiden för Dig.

? Vi åtar oss att ge Dig en god omvårdnad och ett tryggt boende.

Därför:

- Följer Vi den individuella stöd- och serviceplanen som upprättats för Dig och de överenskommelser som Vi kommit överens om.
- Din lägenhet inreds efter Dina behov och önskemål med de möbler Du har.
- Du har en egen pärm där Dina rutiner står, såsom dagliga rutiner, veckorutiner, medicin, hygien, adresser till Dina anhöriga, sånt som är viktigt att komma ihåg t.ex. om Du har några allergier m.m. så att t.ex. vikarier vet exakt vad just Du behöver för stöd och hjälp.
- Vid behov följer Vi med Dig till läkare, tandläkare o.s.v.
- Vi har en aktuell handlingsplan för akuta situationer.
- Om Du har behov/rätt till ett larm/trygghetslarm och tekniska hjälpmedel så installeras dessa efter Ditt behov.
- Vi uppmärksammar Din födelsedag och högtider och ger Dig möjlighet att fira enskilt eller gemensamt efter Ditt önskemål.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vår ambition är att svara emot våra åtaganden samt för att förbättra verksamheten så att den svarar emot Dina behov. Det är därför viktigt för oss att få veta när Du inte är nöjd med våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Anser Du att vi brustit i våra åtaganden vänd Dig då till biträdande enhetschef på gruppboenden.

Dina synpunkter, förslag och eventuella klagomål rapporteras till ansvarig chef som ser till att dessa registreras och dokumenteras så att de kan användas i vårt fortsatta utvecklingsarbete.

Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till Dig.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Anser Du att Du inte fått gehör för Dina synpunkter, kan Du ta kontakt med biträdande enhetschef, enhetschef eller avdelningschef för handikappomsorgen på Hässelby – Vällingby stadsdelsförvaltning, som gör en bedömning av ärendet.

Telefonnummer:

Biträdande enhetschef: Berit Lundström tfn: 08-508 04 810

Enhetschef Inga-Maj Jernberg tfn: 08-508 04 226

Avdelningschef Lena Fax tfn.: 08-508 04 194

VILL DU VETA MER?

Om Du vill veta mer om vår verksamhet så kan Du kontakta någon av nedanstående:

Enhetschef Inga-Maj Jernberg

Tfn: 08-508 04 226

Biträdande enhetschef Berit Lundström

Tfn: 08-508 04 810 eller 08-508 04 815

STOCKHOLM 2005-02-16

Berit Lundström
biträdande enhetschef

Omsorg om funktionshindrade

*Hässelby - Vällingby
stadsdelsförvaltning*

HÄSSELBY TORG 20 - 22, 165 55 HÄSSELBY

TELEFON: 08-508 04 000

TELEFAX: 08-508 04 810

E-POST: berit.lundstrom@hasselby.stockholm.se

Denna garanti godkändes av Hässelby - Vällingby stadsdelsnämnd 2005-02-15.

Vändpunkten

Daglig verksamhet

Beskrivning av verksamheten

Vändpunkten är en kommunal daglig verksamhet som vänder sig till personer som i vuxen ålder har drabbats av en hjärnskada. Enligt LSS §1:2 ska skadan ha lett till ett ”betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder”. De som kommer till Vändpunkten är mellan 18-65 år gamla.

Till Vändpunkten kan man komma måndag till fredag, en eller flera dagar i veckan, hel eller halvdagar. Antal dagar på Vändpunkten avgörs i samråd mellan Vändpunkten, LSS-handläggaren och den som söker plats.

De aktiviteter som erbjuds utförs i Vändpunktens lokaler eller i närområdet så som Vällingby centrum och parkerna i närheten. Aktiviteterna som erbjuds sker både individuellt och i grupp. Alla aktiviteter erbjuds inte varje dag.

Ex. på de aktiviteter som erbjuds är: Sång och musik, Hantverk, Gymnastik, Sällskapsspel, Sinnesstimulering, Datorarbete, Promenad samt högläsning

Verksamhetsidé

Verksamhetens inriktning är att ge de personer som kommer till oss en stimulerande sysselsättning utanför hemmet. Vi ger deltagarna en individuellt anpassad verksamhet där den enskilde får möjlighet att leva ett kvalitativt liv på lika villkor som andra medborgare.

Vår grundsyn är att:

människor mår bra av **aktivering**.

människor behöver **rutiner** i sin vardag.

människor mår bra av en social **gemenskap**.

ÅTAGANDE

Alla som har kontakt med Värdpunkten ska bemötas på ett respektfullt sätt

Vi har en grundinställning att alla människor ska bemötas med respekt. Med respekt menar vi att vi lyssnar på, tar hänsyn till, svarar på och hjälper till.

Vi arbetar i första hand utifrån deltagarnas önskemål.

På eftermiddagarna går personalen tillsammans igenom dagen och utvärderar mötet mellan personal och deltagare.

Vi åtar oss att ta reda på deltagarnas intressen och förväntningar på verksamheten när man börjar på Värdpunkten

Vi har ett välkomstsamtal där vi tar reda på deltagarens och anhörigas förväntningar på verksamheten.

Deltagaren får fylla i en "intressechecklista" där vi får reda på tidigare, nuvarande och ev. framtida intressen.

Vi har ett uppföljningsmöte med deltagaren och ev. anhöriga ca ett halvår efter att man börjat på Värdpunkten där första halvåret utvärderas och ev. förändringar i deltagarens schema tas upp.

Vi åtar oss att ha mötesformer där deltagarna kan framföra sina önskemål på verksamheten

Vi har individuella uppföljningsmöte tillsammans med deltagare och anhöriga 1 gång/år

I de fall där deltagaren kan uttrycka sina önskemål väljer deltagaren vilka som ska bjudas in till uppföljningsmötet.

Kontaktpersonen går tillsammans med deltagaren igenom det individuella schemat inför varje termin för att se om ev. förändringar behöver göras

Vi har stormöten 3-4 gånger/termin där deltagarna tillsammans samtalar om verksamheten

Vi har en förslagslåda där deltagare och anhöriga kan lägga förslag på verksamhetsförändringar.

Vi har morgonsamling varje morgon där deltagarna kan komma med synpunkter på dagens aktiviteter.

Vi samlar alla anhörgmöten i början på året för att presentera och ge möjlighet för synpunkter på verksamhetsplanen. Synpunkter som sedan används vid skrivandet av nästkommande års verksamhetsplan.

Vi åtar oss att ge deltagarna en så individuell anpassar verksamhet som möjligt utifrån deras intressen och de resurser som finns på Vändpunkten

Vi upprättar tillsammans med deltagaren en individuell överenskommelse som innehåller målsättningen med aktiviteterna på Vändpunkten.

Den individuella överenskommelsen revideras varje år i samband med uppföljningsmötet.

Vi upprättar tillsammans med deltagaren ett individuellt veckoschema.

Det individuella schemat revideras i början på varje termin.

På den dagordning vi följer på uppföljningsmötena finns frågor om deltagarens intresse och om deltagaren är nöjd med sitt veckoschema.

Vid behov har vi kontakt med tidigare och andra vårdgivare kring deltagarna.

Vi gör en inventering av tidigare insatser som deltagarna fått.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vår ambition är att svar mot våra åtaganden samt när det brister förbättra verksamheten. Det är därför viktigt för oss att få veta när Du inte är nöjd med våra tjänster. Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Har vi brustit i våra åtaganden eller i något annat vi gör ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Inkomna synpunkter tar personalen upp på eftermiddagskonferenser och arbetsplatsträffar och vid behov på stormöten tillsammans med deltagarna.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Dina synpunkter, förslag och klagomål framför du i första hand till din kontaktperson på Vändpunkten. Anser du att du inte får gehör för dina synpunkter kan du ta kontakt med enhetschefen för daglig verksamhet som gör en bedömning av ärendet.

För synpunkter, förslag och klagomål finns en särskild blankett att fylla i. Blanketten kan du få från personalen på Vändpunkten eller om du vänder dig till Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning. Blanketten kan också fyllas i av personalen när synpunkter och klagomål kommer till vår kännedom. De ifyllda blanketterna sparas både på Vändpunkten och på stadsdelsförvaltningen.

Det finns även en "förslags och synpunktslåda" där du kan lämna synpunkter och klagomål.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur Vändpunkten arbetar eller om det är något du undrar över vänder du dig i första hand till din kontaktperson eller till bitr.enehetschefen.

Personalen finns på Vändpunkten mellan kl.08.00-16.00. Vi nås lättast mellan kl.08.00-09.00. Om ingen svarar kan ni tala in ett meddelande på vår telefonsvarare så hör vi av oss så fort vi kan.

Vändpunktens tel.nr	508 04 313
fax.nr	508 04 371
E-post	vp@tele2.se
Bitr.enehetschef	maria.johnson@hasselby.stockholm.se
Enhetschef Gunilla Eriksson	508 04 224 gunilla.eriksson@hasselby.stockholm.se
Hässelby/Vällingby sdf.	508 04 000

STOCKHOLM 2005-02-16

Maria Johnson
Bitr. enhetschef

Denna garanti godkändes av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2005-02 15.

- SLUT-