

Riddarsporrens äldreboende

Vi sätter de boende i centrum

Riddarsporrens äldreboende består av servicehus **Riddarsporren** med 133 lägenheter varav fem är insprängda i kvarteret. I enheten ingår **Riddargården** med fyra gruppboenden

(36 platser) med heldygnssomsorg varav tre är för personer med demens och ett boende (åldersdomshem) för personer med ett stort omvårdnadsbehov.

På entreplanet finns reception, restaurang, fotvård, bibliotek och gemensamhetslokaler. Enhetschefen, biträdande enhetschefen och arbetsterapeuten och sjukgymnasten sitter i entreplanet. Hemsjukvården har sin expedition en trappa upp.

All vård, omsorg och service som ges av personalen på Riddarsporrens äldreboende ska präglas av en humanistisk människosyn och respekt för den boendes egna resurser.

ÅTAGANDE

- **Vi åtar oss att senast inom 5 dygn utse en kontaktperson**

Kontaktpersonen är en av vårdpersonalen som kommer att hjälpa och stödja dig så att din vardag fungerar. Tillsammans med dig kommer kontaktpersonen sedan att gå igenom behovet av hjälpinsatser enligt biståndsbeslut, samt dina önskemål om tider. Kontaktpersonens arbetsuppgifter finns beskrivna i ett "avtal" som är utarbetat av personalen.

- **Om du inte är nöjd med din kontaktperson, som utsetts, har du rätt att byta**

Om du av någon anledning inte är nöjd med din kontaktperson får du vända dig till enhetschef eller biträdande enhetschef. De hjälper dig att välja ut en annan

kontaktperson. Enhetschefen eller biträdande enhetschefen kommer sedan efter en tid att kontakta dig för uppföljning.

- **Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet för telefon**

På vardagarna under dagtid går telefonsamtalen i servicehuset till receptionen. Under övriga tider på dygnet vidarekopplas telefonsamtalen till en mobiltelefon som vårdpersonalen bär på sig.

Personalen på Riddargården är tillgänglig via telefon dygnet runt.

Sjuksköterskorna har öppen mottagningstid dagligen. De är anträffbara per telefon mellan 7.30-16.30.

Om enhetschefen och biträdande enhetschefen inte är tillgängliga kan meddelande lämnas på deras telefonsvarare eller till receptionspersonalen.

Enhetschefen, biträdande enhetschefen och hemsjukvården har en brevlåda utanför sitt kontor där alla kan lämna meddelande till dem.

- **Vi åtar oss att erbjuda ett tryggt boende genom trygghetslarm och brandlarm**

I servicehuset finns det trygghetslarm installerat i varje lägenhet. Vid akut behov av hjälp finns det möjlighet att påkalla hjälp genom att trycka på en knapp i larmklocka. Personalen besvarar och åtgärder larmet omgående dock senast inom en halvtimme från den tid larmet har blivit registrerat.

Det finns ett heltäckande brandlarm installerat i äldreboendet. Via sin larmtelefon får personalen direkt information om **var** i huset brandlarmet har utlösts.

Brandlarmet är kopplat till brandkåren.

Personalen får regelbunden utbildning i trygghetslarm och brandlarm.

Information om trygghetslarm och brandlarm lämnas av biträdande enhetschef eller enhetschef i samband med inflyttning.

- **Vi åtar oss att erbjuda rehabiliteringsinsatser av arbetsterapeut och sjukgymnast.**

Enheten anlitar stadsdelens rehabiliteringsenhet för kunna erbjuda rehabiliteringsinsatser för boende.

Sjukgymnasten och arbetsterapeuten gör oftast tillsammans besök hos nyinflyttade och hos boende där behov av olika rehabiliteringsinsatser har uppstått.

- **Vi åtar oss att inom 14 dagar efter inflyttning ska arbetsterapipersonalen besöka dig.**

Arbetsterapipersonalen bokar en tid för hembesök. De kommer att informera dig om de aktiviteter vi kan erbjuda dig

- **Vi åtar oss att vidareutveckla och göra klagomålshanteringen tydlig i syfte att bättre ta tillvara klagomål, synpunkter och förbättringsförslag som boende och anhöriga framför.**

Blankett för klagomål/synpunkter finns tillgänglig för alla i receptionen. Blanketten lämnas alltid av biträdande enhetschef till nyinflyttade.

Blanketten kan lämnas när som helst till biträdande enhetschef eller enhetschef i en brevlåda som de har utanför sitt kontor. Återkopplingen från ledningen sker omgående per telefon eller genom hembesök. Inkomna klagomål/synpunkter tas alltid upp med berörd personal.

Vid behov utarbetas en åtgärdsplan för förbättring av verksamheten.

- **Vi åtar oss att ha egen sjuksköterska på plats dagtid. Kvällar och nätter finns alltid möjlighet att nå sjuksköterska i jour.**

Enheten har 7 egna sjuksköterskor som arbetar schemalagd dag och helg.

Kvällar och nätter anlitar enheten Vårdpilen för att tillhandahålla joursjuksköterska.

Vårdpersonalen på enheten hjälper till att förmedla kontakt.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden lovar vi att se över våra rutiner och rätta till det som inte har fungerat bra.

Vi tar upp inkomna klagomål/synpunkter på arbetsplatsträffar. Du kan även påverka och framföra dina synpunkter i enkätundersökning som genomförs en gång/år.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vi arbetar ständigt med att förbättra vår verksamhet så att den håller en god kvalitet. Dina synpunkter är viktiga i detta arbete. Vi vill naturligtvis att du ska känna dig nöjd med oss personal på Riddarsporrens äldreboende. Men om du har synpunkter/ ev. klagomål på verksamheten så är vi tacksamma att du snarast kontaktar oss.

VILL DU VETA MER?

Kontakta enhetschef Marja- Leena Gestranus, tel. 508 09 533 eller biträdande enhetschef Eva Malm, tel. 08- 508 09 534.

STOCKHOLM 2002-04-25

Marja-Leena Gestranus
Enhetschef

Riddarsporrens äldreboende

NORRTULLSGATAN 12 L, 113 27 STOCKHOLM
TELEFON: 08-508 09 533
TELEFAX: 08-508 09 607
E-POST: marja-leena.gestranus@norrholm.stockholm.se

Norrmalms stadsdelsnämnd

TULEGATAN 13, 103 62 STOCKHOLM
TELEFON: 08- 508 09 000