



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

Sid 1 (5)
Dnr 012-699/2007
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Omsorg om funktionshinder, utförare/Katarinahuset

Kvalitetsgaranti 2008

VERKSAMHETSBESKRIVNING

Katarinahusets utförarenhet ger stöd och service till personer med funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Lagen om assistansersättning (LASS). Insatserna omfattas av personlig assistans, ledsagarservice, avlösarservice, hemhjälp, hemhjälp i assistansliknande form, kontaktperson samt korttidsfamilj. I organisationen ingår även daglig verksamhet för personer med utvecklingsstörning med sysselsättning i Café Katarina, Sabbatsbergs dagliga verksamhet, ny del Miljö & Service och Neuropsykiatriska Stödteamet som erbjuder boendestöd för personer med neuropsykiatrisk diagnos.

Stor vikt läggs vid den enskilde brukarens delaktighet och inflytande för ökad självständighet. Respekt och hänsyn till den personliga integriteten prioriteras.

ÅTAGANDEN

Enheten ska samverka med Dig vid utformningen av insatsen så den anpassas efter Dina behov

Vårt arbete utgår ifrån att alla människor har lika värde. Insatsen utformas tillsammans med den enskilde brukaren.

Det åstadkommer vi genom att:

- En individuell genomförandeplan upprättas
- Du erhåller enhetens kvalitetsgarantier och får information om stadsdelens klagomålshantering
- Varje ny anställd får en tydlig introduktion



- Inom personlig assistans, ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS och LASS ges Du möjlighet att påverka vem som ska anställas
- Vi samverkar med Dig och/eller Dina närstående vid rekrytering av kontaktperson samt korttidsfamilj
- Vi upprättar vid behov en brukarpärm tillsammans med Dig och/eller Dina närstående

Enheten ska verka för att Din självständighet stärks utifrån Dina resurser

De anställdas uppgift är att stödja och motivera den enskilde brukaren och vid behov kompensera då kapacitet saknas.

Det åstadkommer vi genom att:

- Vi upprättar vid behov en brukarpärm tillsammans med Dig och/eller Dina närstående
- Vi verkar för att Du får kontakt med arbetsterapeut/sjukgymnast vid behov av funktionella hjälpmedel
- Vi använder oss av tydliggörande pedagogik som konkretiserar, strukturerar, verbaliserar och visualiserar med hjälp av bild- och tidshjälpmedel, scheman, sociala berättelser/manuskript och instruktioner vid behov

Du ska bemötas med respekt och hänsyn ska tas till Din personliga integritet

Brukaren i centrum bygger på att de anställda är lyhörda, respektfulla och inkännande.

Det åstadkommer vi genom att:

- Dialog förs mellan Dig och de anställda
- Förbättringsförslag diskuteras fram med Dig
- Förändringar i stödbehovet inom ramen för beställd insats dokumenteras
- Händelser av vikt rörande insatsen dokumenteras
- Dialog förs med biståndshandläggare
- De anställda ges möjlighet till fortbildning och handledning kontinuerligt avseende förhållningssätt och bemötande



- All information som rör Dig behandlas respektfullt
- Dokumentation kring Dig förvaras säkert

Neuropsykiatriska Stödteamet använder sig av ett evidensbaserat mätinstrument för att skatta Din aktuella behovsstatus

Skattningsskalan Camberwell Assessment of Need (CAN) används för att bedöma och kartlägga Dina behov.

Det åstadkommer vi genom att:

- De anställda i Neuropsykiatriska Stödteamet har genomgått utbildning i CAN
- CAN-skattningen inkluderar både Dina och de anställdas uppfattningar

Enheten ska utveckla och förbättra kvaliteten avseende utförandet av insatserna

Enhetens verksamheter ska ständigt förbättras tillsammans med den enskilde. Varje anställd ska bidra till arbetet för ökad kvalitet i omsorgen.

Det åstadkommer vi genom att:

- Vi samverkar inom enheten avseende olika insatser
- Vi samverkar med intresseorganisationer
- Vi upprättar vid behov en brukarpärm tillsammans med Dig och/eller Dina närstående
- Du får information om enhetens kvalitetsgarantier samt informeras om Norrmalms stadsdelsförvaltnings klagomålshantering
- Vi samverkar i nätverk inom Stockholms stad för informationsutbyte och verksamhetsutveckling
- Enheten erbjuder de anställda handledning
- Utbildning/fortbildning erbjuds de anställda som ett led i kompetensutveckling

Enheten åtar sig att utveckla IT-användandet inom verksamheterna



IT-användandet ska öka.

Det åstadkommer vi genom att:

- Vi uppdaterar enhetens information på Stockholms stads hemsida och gör den mer användarvänlig
- Vi sprider information om enhetens verksamheter och arbetssätt
- Vi utvecklar och förbättrar våra informationskanaler

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felar. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Gemensamma klagomålsrutiner finns utarbetade på stadsdelsförvaltningen. Det finns en informationsfolder i vilken Du finner en blankett att använda för klagomål/synpunkter.

Om Du anser att Du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Ann Ulin, tel. 08-508 09 441 eller till chefen för Vård- och omsorgsavdelningen Mona Lindgren, tel. 08 – 508 09 304.

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer eller vill lämna synpunkter/klagomål kan även gå in på Norrmalms stadsdelsförvaltnings webbsida, vilken nås via www.stockholm.se

Du är välkommen att kontakta:

- Ann Ulin, enhetschef tel. 08-508 09 441
- Linda Löfquist, biträdande enhetschef för personlig assistans, hemhjälp i assistansliknande form och hemhjälp för vuxna tel. 08-508 09 435
- Barbro Linder Rönnberg, biträdande enhetschef för kontaktperson, avlösarservice och ledsagarservice för barn och vuxna, korttidsfamilj och personlig assistans för barn tel. 08-508 09 439
- Susanna Ekström, biträdande enhetschef för Neuropsykiatriska Stödteamet och daglig verksamhet tel. 08-508 09 724
- Marja Bouchnak, bemanningsassistent tel. 08-508 09 434



Stockholm 2008-01-01

Ann Ulin
Enhetschef

Katarinahuset

Besöks-och postadress:
Sabbatsbergsvägen 22
113 21 Stockholm

Telefon: 08-508 09 000

E-post: ann.ulinnorrmalm.stockholm.se
info@norrmalm.stockholm.se

Norrmalms stadsdelsnämnd

Besöksadress: Tulegatan 13

Box 3128, 103 62 Stockholm

Telefon: 08-508 09 000

E-post: