



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

Sid 1 (5)
Dnr 1.2.1.-10/2010
Giltig fr.o.m. 2010-01-01
Giltig t.o.m. 2010-12-31

Utförarenheten funktionsnedsättning

Ingress

Enheten 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). Enheten utför insatserna avlösarservice, boendestöd, daglig verksamhet, hemtjänst, hemtjänst i assistansliknande form, kontaktperson, korttidsfamilj, ledsagarservice och personlig assistans.

Gemensamt för enheten är att arbeta individinriktat utifrån den enskildes behov samt ge en god service och bra omsorg. Stor vikt läggs vid brukarnas delaktighet och inflytande för ökad självständighet. Respekt och hänsyn till den personliga integriteten prioriteras.

Alla frågor som rör människor med funktionsnedsättning ska behandlas i enlighet med FN:s standardregler, Handikappolitiskt program för Stockholms Stad och Norrmalms värdegrund för att tillförsäkra delaktighet och jämlikhet. Detta bygger på respekt för alla människors lika värde, att varje individ är unik och mångsidighet är en rikedom.

Intentionen är att varje enskild brukare ska vara nöjd med insatsens utförande, att enheten ska vara attraktiv och bli i världsklass.

ÅTAGANDE

Du ska känna Dig trygg med verksamheten

Vi arbetar trygghetsskapande genom kontinuitet och förutsägbarhet; vårt uppdrag är väl definierat för Dig

Det åstadkommer vi genom att:

- Vi genomför risk- och väsentlighetsanalys
- Vi omsätter brukarenkätens resultat till åtgärdsprogram
- Du har tillgång till Trygghetsjouren
- Riskinventering görs
- Vi uppdaterar regelbundet enhetens rutiner



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

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

Det åstadkommer vi genom att:

- En individuell genomförandeplan upprättas i samråd med Dig
- Du erhåller information om enheten, specifik insats och dess kvalitetsgarantier samt information om stadsdelens klagomålshantering
- Varje ny medarbetare får en tydlig introduktion med genomgång av genomförandeplan samt gällande rutiner för insatsen
- Inom personlig assistans, ledsagarservice och avlösarservice (LSS/LASS) ges Du möjlighet att påverka vem som ska anställas
- Vi samverkar med Dig och/eller Dina företrädare vid rekrytering av kontaktperson korttidsfamilj
- Vi upprättar vid behov en brukarpärm i samråd med Dig och/eller Dina företrädare

Enheten ska verka för att Din självständighet stärks utifrån Dina resurser

Varje medarbetares uppgift är att stödja och motivera den enskildes egen förmåga och vid behov kompensera

Det åstadkommer vi genom att:

- I samråd med Dig och/eller Dina företrädare upprättas en genomförandeplan
- 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 varje medarbetare är lyhörd, respektfull och inkännande

Det åstadkommer vi genom att:

- Dialog förs mellan Dig och medarbetare
- Förbättringsförslag diskuteras fram med Dig
- Förändringar i stödbehovet inom ramen för beställd insats dokumenteras
- Händelser av vikt rörande insatsen dokumenteras



- Dialog förs med biståndshandläggare
- Medarbetare ges möjlighet till fortbildning och handledning 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

Behovsskattningsskalan Camberwell Assessment of Need (CAN) används för att bedöma och kartlägga av den enskildes behov

Det åstadkommer vi genom att:

- Medarbetare i Neuropsykiatriska Stödteamet har genomgått utbildning i CAN
- Till CAN-skalan finns en detaljerad manual med användarinstruktioner
- CAN-skattningen inkluderar både Din och medarbetares uppfattning
- Under 2009 avser vi att köpa in den uppdatering av CAN-skattningsskalan som finns tillgänglig

Enheten ska utveckla och förbättra kvaliteten avseende utförandet av insatserna

Enhetens verksamheter ska ständigt förbättras tillsammans med Dig och varje medarbetare ska bidra till arbetet för ökad kvalitet i omsorgen

Det åstadkommer vi genom att:

- Samverka inom enheten avseende olika insatser i dialog med Dig
- Samverka med anhörig- och intresseorganisationer
- Vi upprättar vid behov en brukarpärm tillsammans med Dig och/eller Dina företrädare
- Du får information om enhetens kvalitetsgarantier samt informeras om Norrmalms stadsdelsförvaltnings klagomålshantering
- Vi uppdaterar och distribuerar broschyrer till Dig
- Utformningen av insatserna bygger på samverkan med beställare
- Vi ingår i nätverk avseende barn- och vuxenassistans samt kontaktpersonsverksamhet inom Stockholms stad för informationsutbyte och verksamhetsutveckling
- Planeringsdagar genomförs årligen
- Enheten erbjuder handledning vid behov
- Utbildning/fortbildning erbjuds medarbetare som ett led i kompetensutveckling



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

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

Det åstadkommer vi genom att:

- En individuell genomförandeplan upprättas i samråd med Dig
- Du erhåller information om enheten, specifik insats och dess kvalitetsgarantier samt information om stadsdelens klagomålshantering
- Varje ny medarbetare får en tydlig introduktion med genomgång av genomförandeplan samt gällande rutiner för insatsen
- Inom personlig assistans, ledsagarservice och avlösarservice (LSS/LASS) ges Du möjlighet att påverka vem som ska anställas
- Vi samverkar med Dig och/eller Dina företrädare vid rekrytering av kontaktperson korttidsfamilj
- Vi upprättar vid behov en brukarpärm i samråd med Dig och/eller Dina företrädare

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.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

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 socialtjänstavdelningen Siw Lideståhl, tel. 08 – 508 09 312.

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
- Mattias Ankarbranth, biträdande enhetschef för hemtjänst, hemtjänst i assistansliknande form, ledsagarservice och personlig assistans för vuxna tel. 08-508 09 435
- Barbro Linder Rönnberg, biträdande enhetschef för avlösar- och



ledsagarservice, korttidsfamilj och personlig assistans för barn samt
kontaktperson för barn och vuxna tel. 08-508 09 439
- Susanna Ekström, biträdande enhetschef för Daglig verksamhet och
Neuropsykiatriska Stödteamet tel. 08-508 09 724
- Marja Bouchnak, bemanningsassistent tel. 08-508 09 434

Stockholm 2010-01-21

Ann Ulin
Enhetschef

Norrmalm
Adress: Tulegatan 13
Telefon: 08-508 09 000
Telefax: 08-508 09 099
E-post:
info@norrmalm.stockholm.se

Utförarenheten funktionsnedsättning
Adress: Eastmansvägen 29
Telefon: 08-508 09 441
Telefax: 08-508 09 438
E-post:
ann.uln@norrmalm.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS STADSDELSNÄMND
2010-02-11