



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

Sid 1 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Bilaga 9A

KVALITETSGARANTIER 2012

Äldre och funktionshinder



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

Sid 2 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Assistansenheten

Assistansenheten erbjuder utförandet av personlig assistans, avlösning och ledsagarservice enligt SoL och LSS samt kontaktperson.

Vi erbjuder ett personligt utformat stöd där dina önskemål och intressen är utgångspunkten i utförandet. Målet är att du ska känna dig delaktig och ha inflytande över utformandet av stödet. Du ska bemötas med respekt utifrån din livssituation.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att du har inflytande och delaktighet samt självständighet

Du blir erbjuden en genomförandeplan som beskriver hur ditt stöd ska utföras. Enhetschefen eller kontaktsekreteraren tar kontakt med dig för ett planeringsmöte. Vid planeringsmötet berättar du och/eller din företrädare hur du vill att stödet ska utformas. Stödet utformas inom ramen för beställningen och i enlighet med stadens riktlinjer. Din genomförandeplan skrivs in i dokumentationssystemet ParaSoL. Du godkänner planen skriftligt och får samtidigt med en fråga om hur din upplevelse av inflytande och delaktighet har upplevts när planen upprättades.

Genomförandeplanen är tidsbegränsad och följs upp om du önskar, vid behov, vid nytt beslut eller vid uppföljningsdatum. Du som är beviljad personlig assistans blir erbjuden att ha ett återkommande möte en gång i månaden för att följa upp hur assistansen fungerar. Vid övriga insatser arrangeras möten efter behov eller när genomförandeplanen ska uppdateras.

- Vi åtar oss att erbjuda trygg och säker verksamhet.

Vi följer Stockholms stads rutiner för klagomål och synpunkter. Du får förvaltningens broschyr kring klagomål och synpunkter när ärendet startas och när en genomförandeplan upprättas. Vi tar registerutdrag från brotts och



belastningsregister om insatsen gäller barn. Assistansenhetens anställda ska var väl förtrogna med vilka lagar och förordningar som gäller för vår verksamhet.

- Vi åtar oss att stödja dig så att du kan delta i samhällslivet utifrån dina individuella förutsättningar.

När vi ska anställa ny personal till dig lyssnar vi in vad du har för önskemål. Det kan till exempel gälla ålder, kön, språkkunskaper, kulturkompetens eller andra intresseområden.

- Vi åtar oss att bedriva verksamhet som har ett gott bemötande och där personalen är lätt att nå.

För oss är det viktigt att vi får veta vad du tycker om det stöd du får och att du tycker att du blir bemött med

respekt. Vi utvecklar våra rutiner och arbetssätt om vi får synpunkter eller klagomål från dig.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtagande kan du vända dig till handläggaren antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel.

Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen/eller med den de berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetscheferna Kent Jansson och Anneli Martensen, på telefon 08-508 24 619 och 08-508 24 614. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på förvaltningen och går att beställa från oss.

VILL DU VETA MER?

Kontakta Kent Jansson eller Anneli Martensen

Assistansenheten Skärholmens stadsdelsnämnd

Adress:



BOX 503, 127 26 Skärholmen
TELEFON: 08 - 508 24 00
TELEFAX: 08 – 508 24 004
E-POST:

kent.jansson@stockholm.se

anneli.martensen@stockholm.se

Skärholmen 2011-11-14

Kent Jansson
enhetschef

Tfn: 08-508 24 619

Anneli Martensen

Enhetschef

Tfn: 08-508 24 614

Skärholmen stadsdelsnämnd Assistansenheten

Besöksadress: Bodholmsplan 2, 7tr
127 26 Skärholmen

Telefon: 08-508 24 000

Telefax: 08-508 24 004

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
Beslutsdatum 2011-12-15



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

Sid 5 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Bogsättras, Kungssättras och Djursättras LSS bostäder

Ingress

LSSbostaden erbjuder boende enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade(LSS 1993:387 9 § 9). Vi vänder oss till personer med utvecklingsstörning, autism och Aspergers syndrom som beviljats insats enligt LSS. Vi utgår från individens önskemål och behov och anpassar stödet tillsammans med den boende.

ÅTAGANDE

· Vi åtar oss att brukarna har inlyftande, delaktighet och självständighet.

På LSS bostaden kommunicerar personal dagligen med de boende. Vi strävar efter att ta tillvara önskemål som framkommer. Önskemål från boende presenteras på APT/personalmöte och en plan upprättas, därefter görs en återkoppling till den boende och i vissa fall revideras genomförandeplan och/eller andra planer och dokument. LSS bostaden har boendekonferenser/möten och vi har också gemensamt boendemöte och anhörigråd för samtliga LSS bostäders boende/anhöriga/god män. Det gemensamma boendemötet tillkom under 2009 för att öka delaktigheten och självbestämmandet och till mötet kommer personer från olika LSS bostäder. LSS bostäder genomför årligen en boendeundersökning för att få en samlad bild av LSS bostädernas kvalitet. Detta har gjorts sedan starten 2005 och undersökningen ligger till grund för en del av verksamhetsutvecklingen. 2008 ändrades metoden för boendeundersökning från postenkät till intervju. De boende är rörande överens om att intervjumetoden är att föredra och denna kommer att fortsätta användas. På LSS bostaden tar vi tillvara på synpunkter och önskemål från de boende, god män och anhöriga. De dokumenteras och följs upp i ParaSoL under rubriken synpunkter och önskemål och kan leda till revidering av genomförandeplanen.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

RÄTTELSE

Vi vill leva upp till våra åtaganden och är lyhörda för synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Du kan vända dig direkt till ansvarig enhetschef om du vill eller till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Alla klagomål dokumenteras och tas upp på våra arbetsplatsträffar, där går vi igenom dem och ser till att de snarast åtgärdas. Regelbunden information ges till ledningen och stadsdelsnämndens politiker om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef Liuva D'ciofalo Rojas på telefon 08-508 24 954. Det finns blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef Liuva D'ciofalo Rojas på telefon 08-508 24 954 eller e-post: liuva.dciofalo.rojas@stockholm.se

I Skärholmen den 2011-11-11

Liuva D'ciofalo Rojas
Enhetschef

Bogsätra

Bogsättravägen 17
127 38 Skärholmen
Tel. 08-508 24 944

Djursätra

Kungssättravägen 56
127 37 Skärholmen
Tel. 08-508 24 950

Kungssätra

Kungssättravägen 64
127 37 Skärholmen
Tel. 08-508 24 948

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Beslutsdatum 2011-12-15



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

Sid 8 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Bredängs och Tempelriddarens LSS bostäder

Ingress

LSS bostaden erbjuder boende enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS 1993:387 9 § 9). Vi vänder oss till personer med utvecklingsstörning, autism och Aspergers syndrom som beviljats insats enligt LSS. Vi utgår från individens önskemål och behov och anpassar stödet tillsammans med den boende.

ÅTAGANDE

· Vi åtar oss att brukarna har inlyftande, delaktighet och självständighet.

På LSS bostaden kommunicerar personal dagligen med de boende. Vi strävar efter att ta tillvara önskemål som framkommer. Önskemål från boende presenteras på APT/personalmöte och en plan upprättas, därefter görs en återkoppling till den boende och i vissa fall revideras genomförandeplan och/eller andra planer och dokument. LSS bostaden har boendekonferenser/möten och vi har också gemensamt boendemöte och anhörigråd för samtliga LSS bostäders boende/anhöriga/god män. Det gemensamma boendemötet tillkom under 2009 för att öka delaktigheten och självbestämmandet och till mötet kommer personer från olika LSS bostäder. LSS bostäder genomför årligen en boendeundersökning för att få en samlad bild av LSS bostädernas kvalitet. Detta har gjorts sedan starten 2005 och undersökningen ligger till grund för en del av verksamhetsutvecklingen. 2008 ändrades metoden för boendeundersökning från postenkät till intervju. De boende är rörande överens om att intervjumetoden är att föredra och denna kommer att fortsätta användas. På LSS bostaden tar vi tillvara på synpunkter och önskemål från de boende, god män och anhöriga. De dokumenteras och följs upp i ParaSoL under rubriken synpunkter och önskemål och kan leda till revidering av genomförandeplanen.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

RÄTTELSE

Vi vill leva upp till våra åtaganden och är lyhörda för synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Du kan vända dig direkt till ansvarig enhetschef om du vill eller till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Alla klagomål dokumenteras och tas upp på våra arbetsplatsträffar, där går vi igenom dem och ser till att de snarast åtgärdas. Regelbunden information ges till ledningen och stadsdelsnämndens politiker om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef Dagmar Stenman på

telefon 08-508 24 352. Det finns blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef Dagmar Stenman på telefon 08-508 24 352 eller e-post: dagmar.stenman@stockholm.se

Dagmar Stenman
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd

Bredäng

Ålgrytevägen 89
127 32 Skärholmen
Tel. 08-508 24 350

Tempelriddaren 63

Vita Liljans väg 63
127 34 Skärholmen

Tempelriddaren 65

Tel. 08-508 24 940
Vita Liljan väg 65
127 34 Skärholmen
Tel. 08-508 24 942

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Beslutsdatum 2011-12-15



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

Sid 11 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Nya Byvikens och Ekholmens LSS bostäder

Ingress

LSSbostaden erbjuder boende enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade(LSS 1993:387 9 § 9). Vi vänder oss till personer med utvecklingsstörning, autism och Aspergers syndrom som beviljats insats enligt LSS. Vi utgår från individens önskemål och behov och anpassar stödet tillsammans med den boende.

ÅTAGANDE

· Vi åtar oss att brukarna har inlyftande, delaktighet och självständighet.

På LSS bostaden kommunicerar personal dagligen med de boende. Vi strävar efter att ta tillvara önskemål som framkommer. Önskemål från boende presenteras på APT/personalmöte och en plan upprättas, därefter görs en återkoppling till den boende och i vissa fall revideras genomförandeplan och/eller andra planer och dokument. LSS bostaden har boendekonferenser/möten och vi har också gemensamt boendemöte och anhörigråd för samtliga LSS bostäders boende/anhöriga/god män. Det gemensamma boendemötet tillkom under 2009 för att öka delaktigheten och självbestämmandet och till mötet kommer personer från olika LSS bostäder. LSS bostäder genomför årligen en boendeundersökning för att få en samlad bild av LSS bostädernas kvalitet. Detta har gjorts sedan starten 2005 och undersökningen ligger till grund för en del av verksamhetsutvecklingen. 2008 ändrades metoden för boendeundersökning från postenkät till intervju. De boende är rörande överens om att intervjumetoden är att föredra och denna kommer att fortsätta användas. På LSS bostaden tar vi tillvara på synpunkter och önskemål från de boende, god män och anhöriga. De dokumenteras och följs upp i ParaSoL under rubriken synpunkter och önskemål och kan leda till revidering av genomförandeplanen.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

RÄTTELSE

Vi vill leva upp till våra åtaganden och är lyhörda för synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Du kan vända dig direkt till ansvarig enhetschef om du vill eller till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Alla klagomål dokumenteras och tas upp på våra arbetsplatsträffar, där går vi igenom dem och ser till att de snarast åtgärdas. Regelbunden information ges till ledningen och stadsdelsnämndens politiker om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef Helen Homanen på

telefon 08-508 24 543. Det finns blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef Helen Homanen på telefon 08-508 24 543 eller e-post: helen.homanen@stockholm.se

I Skärholmen den 2011-11-11

Helen Homanen
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd

Nya Byviken

Vårholmsbackarna 104
127 44 Skärholmen
Tel. 08-508 24 632

Ekholmen

Ekholmsvägen 341
127 44 Skärholmen
Tel. 08-508 24 946



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
Beslutsdatum 2011-12-15



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

Sid 14 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Vårbackas LSS bostäder

Ingress

Vårbacka LSS bostad erbjuder boende enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS 1993:387 9 § 9). Vi vänder oss till personer med förvärvad hjärnskada som beviljats insats enligt LSS. Vi utgår ifrån individens önskemål och behov och anpassar stödet tillsammans med den boende.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att brukarna har inlyftande, delaktighet och självständighet.

På LSS bostaden kommunicerar personal dagligen med de boende. Vi strävar efter att ta tillvara önskemål som framkommer. Önskemål från boende presenteras på APT/personalmöte och en plan upprättas, därefter görs en återkoppling till den boende och i vissa fall revideras genomförandeplan och/eller andra planer och dokument. LSS bostaden har boendekonferenser/möten och vi har också gemensamt boendemöte och anhörigråd för samtliga LSS bostäders boende/anhöriga/god män. Det gemensamma boendemötet tillkom under 2009 för att öka delaktigheten och självbestämmandet och till mötet kommer personer från olika LSS bostäder. LSS bostäder genomför årligen en boendeundersökning för att få en samlad bild av LSS bostädernas kvalitet. Detta har gjorts sedan starten 2005 och undersökningen ligger till grund för en del av verksamhetsutvecklingen. 2008 ändrades metoden för boendeundersökning från postenkät till intervju. De boende är rörande överens om att intervjumetoden är att föredra och denna kommer att fortsätta användas. På LSS bostaden tar vi tillvara på synpunkter och önskemål från de boende, god män och anhöriga. De dokumenteras och följs upp i ParaSoL under rubriken synpunkter och önskemål och kan leda till revidering av genomförandeplanen.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

RÄTTELSE

Vi vill leva upp till våra åtaganden och är lyhörda för synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Du kan vända dig direkt till ansvarig enhetschef om du vill eller till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Alla klagomål dokumenteras och tas upp på våra arbetsplatsträffar, där går vi igenom dem och ser till att de snarast åtgärdas. Regelbunden information ges till ledningen och stadsdelsnämndens politiker om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef Kirsi Naskali på

telefon 08-508 24 605. Det finns blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef Kirsi Naskali på telefon 08-508 24 605 eller e-post: kirsi.naskali@stockholm.se

I Skärhomen den 2011-11-11

Kirsi Naskali
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd

Vårbacka

Vårholmsbackarna 104, 3 tr
127 44 Skärholmen
Tel. 08-508 24 633

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Beslutsdatum 2011-12-15



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

Sid 17 (44)

Dnr 1.1/1218-2011

Giltig fr.o.m. 2012-01-01

Giltig t.o.m. 2012-12-31

Svanholmens, Högsätras och Bysätras LSS bostäder

Ingress

LSS bostaden erbjuder boende enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS 1993:387 9 § 9). Vi vänder oss till personer med utvecklingsstörning, autism, Aspergers syndrom och förvärvad hjärnskada som beviljats insats enligt LSS. Vi utgår från individens önskemål och behov och anpassar stödet tillsammans med den boende.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att brukarna har inlyftande, delaktighet och självständighet.

På LSS bostaden kommunicerar personal dagligen med de boende. Vi strävar efter att ta tillvara önskemål som framkommer. Önskemål från boende presenteras på APT/personalmöte och en plan upprättas, därefter görs en återkoppling till den boende och i vissa fall revideras genomförandeplan och/eller andra planer och dokument. LSS bostaden har boendekonferenser/möten och vi har också gemensamt boendemöte och anhörigråd för samtliga LSS bostäders boende/anhöriga/god män. Det gemensamma boendemötet tillkom under 2009 för att öka delaktigheten och självbestämmandet och till mötet kommer personer från olika LSS bostäder. LSS bostäder genomför årligen en boendeundersökning för att få en samlad bild av LSS bostädernas kvalitet. Detta har gjorts sedan starten 2005 och undersökningen ligger till grund för en del av verksamhetsutvecklingen. 2008 ändrades metoden för boendeundersökning från postenkät till intervju. De boende är rörande överens om att intervjumetoden är att föredra och denna kommer att fortsätta användas. På LSS bostaden tar vi tillvara på synpunkter och önskemål från de boende, god män och anhöriga. De dokumenteras och



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

följs upp i ParaSoL under rubriken synpunkter och önskemål och kan leda till revidering av genomförandeplanen.

RÄTTELSE

Vi vill leva upp till våra åtaganden och är lyhörda för synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister.

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Du kan vända dig direkt till ansvarig enhetschef om du vill eller till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Alla klagomål dokumenteras och tas upp på våra arbetsplatsträffar, där går vi igenom dem och ser till att de snarast åtgärdas. Regelbunden information ges till ledningen och stadsdelsnämndens politiker om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på vår LSS bostad och vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till ansvarig enhetschef Ulrika Aydin Claesson på telefon 08-508 24 984. Det finns blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på LSS bostaden.

VILL DU VETA MER?

Kontakta ansvarig enhetschef Ulrika Aydin Claesson på telefon 08-508 24 984 eller e-post: ulrika.aydin-claesson@stockholm.se

Ulrika Aydin Claesson
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd

Svanholmen

Svanholmsvägen 10
127 43 Skärholmen
08-508 24 982

Högsätra

Kungssätravägen 13
127 37 Skärholmen
Tel. 08-508 24 958

Bysätra

Kungssätravägen 28
127 37 Skärholmen
Tel. 08-508 24 952



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
Beslutsdatum 2011-12-15



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

Sid 20 (44)

Dnr 1.1/1218-2011

Giltig fr.o.m. 2012-01-01

Giltig t.o.m. 2012-12-31

Hemtjänst

Ingress

ÅTAGANDE

- Enheten åtar sig att bidra till hållbar livsmiljö

Bilar; all personal informeras om val av miljövänlig bränsle, dubbria däck införskaffas. Inköpsansvariga ser till att använda avtalsdatabas och välja alltid miljövänlig alternativ.

- Miljö

Inköpen kontrolleras mot Avtalsdatabas. Bilrutiner finns på enheten så att miljöpåverkan blir så liten som möjligt.

- Vi åtar oss att använda miljövänliga förbrukningsmaterial samt att källsortera

Att enheten i första hand väljer det mest miljövänliga alternativet vid beställning av förbrukningsmaterial. Att enheten följer Stockholms stads miljöpolicy och avtal. Att samtlig personal på enheten utför sin arbetsuppgifter på ett miljömedvetet sätt genom att källsortera och beställa det mest miljövänliga alternativet. Enheten leasar miljöbilar när nytt avtal skrivs i april. Att man på APT -träffar diskuterar miljö och användning av olika produkter.

- Enheten åtar sig att anordna två festliga tillfällen för enhetens kunder.

Inbjudan kommer skickas till våren och till sen hösten. Det kommer att bjudas en silllunch till våren och lättare julinspirerad lunch till sen hösten. En musikanter skall underhålla under tiden.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

- Vi åtar oss att bedriva en verksamhet som har god tillgänglighet och ett gott kundbemötande.

Enheten arbetar efter en värdegrund som definierar ett förhållningsätt till brukarna som bygger på ett professionellt bemötande och flexibilitet. Enheten arbetar med ett äldrepedagogiskt synsätt. Enheten har tydliga rutiner vid frånvaro vid ledningens frånvaro. Vi säkrar att telefonmeddelanden lyssnas av. Vi hänvisar i windows outlook till annan person. Vi kopplar över stationära telefoner till den i arbetsledningen som är tillgänglig på arbetsplatsen. Vi har tydliga telefonmeddelanden inspelade på samtliga stationära telefoner där vi hänvisar till trygghetsjourens verksamhet helger, kvällar och nätter. Enheten har infört en telefonbok där personal dokumenterar alla inkomna meddelanden och åtgärder.

- Enheten åtar sig att utföra insatserna på ett tryggt sätt.

Enheten för ändamålsenlig och tillförlitlig dokumentation i enlighet med Socialtjänstlagen och följer lokala rutiner för arbetet hos kunderna. Kundernas nycklar förvaras på ett tryggt sätt i ett nyckelkassaskåp på enheten. Vi arbetar ständigt för en god kontinuitet för att kunden ska ha så få personal kring sig som möjligt och all planering görs i säkra dataprogram som staden har tagit fram för hemtjänst. För att kunna nå enheten finns det en support- och servicetelefon under dagtid samt att varje kund har en kontaktman som nås via direktnummer. Vid larm är inställelsetiden maximalt trettio minuter.

- Enheten åtar sig att göra kunden delaktig vid upprättandet av den individuella genomförandeplanen.

Enhetens medarbetare går tillsammans med kunden igenom dennes biståndsbeslut och upprättar utifrån kundens behov och önskan den individuella genomförandeplanen. Medarbetaren ger även information om Stadens klagomålshantering och omsorgsdagbok. Den individuella genomförandeplanen ska innehålla kundens vilja om hur de beställda insatserna ska utföras. En individuell genomförandeplan är även ett kvitto på att hjälpen utförs enligt den beställning som biståndshandläggaren har sänt. Enheten skapar en samsyn kring upprättandet av den individuella genomförandeplanen, fortsatt utbildning i dokumentations systemet ParaSol, ett IT-stöd som underlättar personalens dokumentation. I det dagliga arbetet förs en ständig diskussion om vikten av en korrekt utförd individuell genomförandeplan där kundens önskemål skall stå fokus.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

- Enheten åtar sig att utbilda enhetens medarbetare utifrån kundernas behov.

De av enhetens medarbetar som saknar grundutbildning i omvårdnad kommer att erbjuds detta. Enhetens spets-grupper ges kontinuerligt möjlighet till ny kunskap inom området demenskunskap och vård i livets slutskede.

RÄTTELSE

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

VILL DU VETA MER?

Marja-Leena Revholm
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd Hemtjänst

Adress: Portholmsgången 3

Telefon: 08-50824544

E-post: Marja-Leena Revholm

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2011-12-15



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

Sid 23 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Sätra vård- och omsorgsboende röd

Sätra vård- och omsorgsboende är ett boende för personer med demenssjukdomar. Boendet består av 103 lägenheter uppdelade på 12 mindre enheter. Samtliga lägenheter har eget trinettkök och stort handikappsanpassat badrum med tvättmaskin och torktumlare. På varje enhet finns det ett gemensamt kök, ett stort vardagsrum och en inglasad balkong.

Enheten erbjuder vård- och omsorg dygnet runt för 103 boende med demenssjukdom och stora omvårdnadsbehov över 65 år enligt Socialtjänstlagen, SoL. Enheten erbjuder stöd och vård av sjuksköterska enligt Hälso- och sjukvårdslagen, HSL.

På Sätra vård- och omsorgsboende kan du åldras i trygghet och leva ett aktivt liv med möjlighet till fysisk, psykisk och social stimulans.

På Sätra vård- och omsorgsboende får du fortsätta vara den du är och om du inte kommer ihåg precis vad du gjort, så ska du ha en känsla av att det har varit en bra dag.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter.

Enhetens musikpedagog sjunger och spelar musik av olika genre på alla avdelningar på Sätra samt på eftermiddagsaktiviteten vissa dagar i veckan. Personalen på avdelningen tar ner de boende som så önskar till de aktiviteter som anordnas i dagverksamhetens lokaler minst tre gånger per



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

vecka. Under de varmare årstiderna nyttjas framförallt gårdarna för utevistelse. På en av gårdarna finns sedan vintern 2011 Minnenas Torp dit man kan antingen med personal eller anhörig där man kan få möjlighet att minnas det som varit och få en stund för sig själv eller med andra. Enheten har sedan hösten 2011 påbörjat ett projekt som bygger på ett Teambaserat arbetssätt där aktiviteter är ett naturligt inslag i vardagen.

- Vi åtar oss att erbjuda trygg och säker verksamhet.

Upprätta individuella genomförandeplaner enligt stadens riktlinjer. Riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår erbjuds för alla inom 14 dagar efter inflytt. Rutin finns för hantering av egna medel för de som så önskar. Alla boende har möjlighet att låsa sin egen lägenhetsdörr om man så önskar. Alla boende får frukost, två mål lagad mat om dagen. Mellanmål serveras flera gånger under dagen och nattmål erbjuds de som så önskar.

- Vi åtar oss att våra boende har inflytande och delaktighet och självständighet.

Vi upprättar alltid individuella genomförandeplaner tillsammans med den enskilde, anhörig/god man samt kontaktman inom 14 dagar efter inflytt. I genomförandeplanen beskrivs den enskildes önskemål om hur hon/han vill att omsorgen i vardagen ska se ut. Aktiviteter och intressen beskrivs också i genomförandeplanen för att kunna erbjuda en individanpassad omsorg och vardag. Genomförandeplanen granskas av och godkänns av närstående/godman. Planen följs upp och revideras en gång om året eller vid behov. Alla boende på Sätra har en demensdiagnos vilket medför att inflytande, delaktighet och självständighet kan betyda olika saker från dag till dag och detta respekterar vi genom att alltid fråga hur man vill ha det i olika situationer som uppstår under dagen.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen Annelie Birath, på telefon 08-508 24 875 eller avdelningschefen. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta enhetschef Annelie Birath på telefon 08-508 24 875
eller e-post annelie.birath@stockholm.se

Stockholm 2011-11-11

Annelie Birath
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd
Sätra vård- och omsorgsboende röd
Adress: Frösätrabacken 7c
Telefon: 08-508 24 875
Telefax: 08-508 24 668
E-post: annelie.birath@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
Beslutsdatum 2011-12-15



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

Sid 26 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Profilboende, Frontallobsdemens

Enheten erbjuder vård och omsorg dygnet runt för personer med Frontallobsdemens. Enheten har total 7 platser.

Vår verksamhet bygger på att de boende ska ha möjlighet att påverka sina beviljade insatser. De som bor hos ska känna trygghet och uppleva välbefinnande. Vardagen på boendet ska vara stimulerande och alla ska kunna välja aktiviteter efter sina egen förmåga och önskemål. På vårt boende får du fortsätta vara den du är och om du inte kommer ihåg precis vad du gjort, så ska du ha en känsla av att det har varit en bra dag.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter

Varje boende har en genomförandeplan där önskemål om aktiviteter står inskrivet. Enheten är med i stadsdelens stora aktivitetsprojekt och tar då del av de resurser som finns kopplade till detta projekt. Enheten tar del av stadens utbud vad gäller kurser på området. Enheten kommer att ta del av stadsdelens konsertpianist. De boende erbjuds att delta i den mån de önskar att delta i dagverksamhetens aktiviteter tre eftermiddagar per vecka.

- Vi åtar oss att arbeta för att öka tillgängligheten i våra lokaler.

Enheten har ett nära samarbete med fastighetsägaren Micasa ifråga om tillgängligheten inne och utomhus. Personalen gör felanmälan till verksamhetens administratör som i sin tur anmäler detta till fastighetsägaren Micasa.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

- Vi åtar oss att erbjuda trygg och säker verksamhet.

Upprätta individuella genomförandeplaner enligt stadens riktlinjer. Riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår erbjuds för alla inom 14 dagar efter inflytt och vid behov upprättas en individuell vårdplan. Rutin finns för hantering av egna medel för de som så önskar. Alla boende får frukost, två mål lagad mat om dagen. Mellanmål serveras flera gånger under dagen och nattmål erbjuds de som så önskar.

- Vi åtar oss att våra boende har inflytande och delaktighet och självständighet.

Vi upprättar individuella genomförandeplaner tillsammans med den enskilde, anhörig/god man samt kontaktman inom 14 dagar efter inflytt. I genomförandeplanen beskrivs den enskildes önskemål om hur han/ hon vill ha att omsorgen i vardagen ska se ut. Aktiviteter och intressen beskrivs också i genomförandeplanen för att kunna erbjuda en individanpassad omsorg och vardag. Genomförandeplanen granskas och godkänns av närstående/ god man. Planen följs upp och revideras en gång per år eller vid behov. Personalen är uppmärksamma kring valfrihet och är nogga med att . Vi upprättar alltid individuella genomförandeplaner tillsammans med den enskilde, anhörig/god man samt kontaktman inom 14 dagar efter inflytt. I genomförandeplanen beskrivs den enskildes önskemål om hur hon/han vill att omsorgen i vardagen ska se ut. Aktiviteter och intressen beskrivs också i genomförandeplanen för att kunna erbjuda en individanpassad omsorg och vardag. Genomförandeplanen granskas av och godkänns av närstående/godman. Planen följs upp och revideras en gång om året eller vid behov. Alla boende på profilboendet har en demensdiagnos med frontala inslag vilket medför att inflytande, delaktighet och självständighet kan betyda olika saker från dag till dag och från en stund till en annan och detta respekterar vi genom att alltid fråga hur man vill ha det i olika situationer som uppstår under dagen och att den enskilde får göra sina egna val i den utsträckning som är möjligt.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen Annelie Birath, på telefon 08-508 24 875 eller avdelningschefen.

Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta Annelie Birath på telefon 08-508 24 875

Stockholm 2011-11-11

Annelie Birath
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd
Profilboende, Frontallobsdemens

Adress: Frösätrabacken 7c

Telefon: 08-508 24 000

E-post: annelie.birath@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
Beslutsdatum 2011-12-15



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

Sid 29 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Sätra dagverksamhet

Sätra dagverksamhet är en verksamhet som riktar sig till personer med demenssjukdom som kommer från ordinärt boende. Målet är att gästerna ska få bibehålla sina funktioner och en få en bra upplevelse av dagen med ett strukturerat innehåll. För att nå målet arbetar vi med sociala, kreativa och kulturella aktiviteter genom att stimulera sinnen. Genom att delta i verksamheten ges gästerna möjlighet till social gemenskap och en stimulerande vardag. På Sätra dagverksamhet får du fortsätta vara den du är och om du inte kommer ihåg precis vad du gjort, så ska du ha en känsla av att det varit en bra dag.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter.

Enhetens personal diskuterar och tar tillvara gästerna önskemål och utifrån det så gör man upp dags-, vecko- och månadsprogram. Personalen anpassar programmet efter gästernas dagsform vilket ibland innebär att aktiviteter läggs till eller tas bort. Enheten har tillgång till handledning av Sättras Silviasyster. Inför gästernas start av vistelse på dagverksamheten så görs ett hembesök av kontaktperson där frågor om intressen/ aktiviteter tas upp och dokumenteras för att kunna användas i verksamheten. Enheten är med i stadsdelens stora aktivitetsprojekt och tar på så sätt del av de resurser som finns kopplade till detta projekt. Att dagverksamhetens gäster får ta del av Sättras musikpedagog två gånger per vecka. Under de varmare årstiderna nyttjas framförallt gårdarna för utevistelse. På en av gårdarna finns sedan vintern 2011 Minnenas Torp dit man kan antingen med personal eller anhörig där man kan få möjlighet att minnas det som varit och få en stund för sig själv eller med andra. Enheten har sedan hösten 2011 påbörjat ett projekt som bygger på ett Teambaserat arbetssätt där aktiviteter är ett



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

naturligt inslag i vardagen. Dagverksamhetens personal anordnar aktiviteter tre eftermiddagar i veckan och enhetens musikpedagog spelar musik två eftermiddagar i veckan för de boende på Sätra.

- Vi åtar oss att erbjuda trygg och säker verksamhet.

Upprätta individuella genomförandeplaner enligt stadens riktlinjer. Alla gäster får kaffe och smörgås på förmiddagen, ett mål lagad mat på dagen och kaffe med kaka innan hemfärd. Att vi har en nära och god kontakt med anhöriga/ närstående, andra viktiga personer runt våra gäster såsom hemtjänstutförare, distriktsköterska, biståndshandläggare.

- Vi åtar oss att våra gäster har inflytande och delaktighet och självständighet.

Inför starten på dagverksamheten erbjuds alltid ett hembesök, gärna med anhörig och om sådan saknas någon annan som känner den blivande gästen väl om gästen så önskar. Vi upprättar alltid individuella genomförandeplaner tillsammans med den enskilde, anhörig/god man samt kontaktman inom 14 dagar efter start där bland annat olika intressen finns med, detta för att kunna erbjuda en individanpassad omsorg och vardag. Genomförandeplanen granskas av och godkänns av gästen. Planen följs upp och revideras en gång om året eller vid behov. Alla gäster på dagverksamheten har en demensdiagnos vilket medför att inflytande, delaktighet och självständighet kan betyda olika saker från dag till dag och detta respekterar vi genom att alltid fråga hur man vill ha det i olika situationer som uppstår under dagen.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen Annelie Birath, på telefon 08-508



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

24 875 eller avdelningschefen. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta enhetschef Annelie Birath på telefon 08-508 24 875 eller e-post annelie.birath@stockholm.se

Stockholm 2011-11-11

Annelie Birath
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd
Sätra dagverksamhet
Adress: Frösätrabacken 7c
Telefon: 08-508 24 000
E-post: annelie.birath@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
Beslutsdatum 2011-12-15



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

Sid 32 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Sätra vård- och omsorgsboende blå

Sätra vård- och omsorgsboende är ett boende för personer med demenssjukdomar. Boendet består av 103 lägenheter uppdelade på 12 mindre enheter. Samtliga lägenheter har eget trinettkök och stort handikappsanpassat badrum med tvättmaskin och torktumlare. På varje enhet finns det ett gemensamt kök, ett stort vardagsrum och en inglasad balkong.

Enheten erbjuder vård- och omsorg dygnet runt för 103 boende med demenssjukdom och stora omvårdnadsbehov över 65 år enligt Socialtjänstlagen, SoL. Enheten erbjuder stöd och vård av sjuksköterska enligt Hälso- och sjukvårdslagen, HSL.

På Sätra vård- och omsorgsboende kan du åldras i trygghet och leva ett aktivt liv med möjlighet till fysisk, psykisk och social stimulans.

På Sätra vård- och omsorgsboende får du fortsätta vara den du är och om du inte kommer ihåg precis vad du gjort, så ska du ha en känsla av att det har varit en bra dag.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter

Enhetens musikpedagog sjunger och spelar musik av olika genre på alla avdelningar på Sätra samt på eftermiddagsaktiviteten vissa dagar i veckan. Personalen tar ner de boende som så önskar till de aktiviteter som anordnas i dagverksamhetens lokaler minst tre gånger per vecka. Under de varmare årstiderna nyttjas framför allt gårdarna för utevistelse. På en av gårdarna finns sedan 2011 Minnenas Torp dit man kan gå antingen med personal eller anhörig där man kan få möjlighet att minnas det som varit och få en stund för



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

sig själv eller med andra. Enheten har sedan hösten 2011 påbörjat ett projekt som bygger på Teambaserat arbetssätt där aktiviteter är ett naturligt inslag i vardagen. Enheten har sedan hösten 2011 påbörjat ett projekt som bygger på ett Teambaserat arbetssätt där aktiviteter är ett naturligt inslag i vardagen.

- Vi åtar oss att erbjuda trygg och säker verksamhet.

Upprätta genomförandeplaner enligt stadens riktlinjer. Riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår erbjuds för alla inom 14 dagar efter inflytt. Rutin finns för hantering av egna medel för dem som så önskar. Alla boende har möjlighet att låsa sin egen lägenhetsdörr om man så önskar. Alla boende får frukost, två mål lagad mat om dagen. Mellanmål serveras flera gånger om dagen, nattmål erbjuds de som önskar.

- Vi åtar oss att våra boende har inflytande och delaktighet och självständighet.

Vi upprättar alltid individuella genomförandeplaner tillsammans med den enskilde, anhörig/god man samt kontaktperson inom 14 dagar efter inflytt. I genomförandeplanen beskrivs den enskildes önskemål om hur hon/han vill att omsorgen i vardagen ska se ut. Aktiviteter och intressen beskrivs också i genomförandeplanen för att kunna erbjuda en individanpassad omsorg och vardag. Genomförandeplanen granskas och godkänns av närstående/god man. Planen följs upp och revideras en gång om året eller vid behov. Alla boende på Sätra har en demensdiagnos vilket medför att inflytande, delaktighet och självständighet kan betyda olika saker från dag till annan och detta respekterar vi genom att alltid fråga hur man vill ha det i olika situationer som uppstår under dagen.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

klagomål och synpunkter till Enhetschefen Annelie Birath, på telefon 08-508 24 875 eller avdelningschefen. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta enhetschef Ann Nugiseks på telefon 08-508 24 674.

eller e-post ann.nugiseks@stockholm.se

Skärholmen 2011-11-29

Ann Nugiseks
Enhetschef

Skärholmen
stadsdelsnämnd

Sätra vård- och
omsorgsboende

Adress: Frösätrabacken 7C

Telefon: 08-508 24 674

E-post:
ann.nugiseks@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
20111215



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

Sid 35 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Sätra vård- och omsorgsboende grön

Ingress

Sätra vård- och omsorgsboende är ett boende för personer med demenssjukdomar. Boendet består av 103 lägenheter uppdelade på 12 mindre enheter. Samtliga lägenheter har eget trinettkök och stort handikappsanpassat badrum med tvättmaskin och torktumlare. På varje enhet finns det ett gemensamt kök, ett stort vardagsrum och en inglasad balkong.

Enheten erbjuder vård- och omsorg dygnet runt för 103 boende med demenssjukdom och stora omvårdnadsbehov över 65 år enligt Socialtjänstlagen, SoL. Enheten erbjuder stöd och vård av sjuksköterska enligt Hälso- och sjukvårdslagen, HSL.

På Sätra vård- och omsorgsboende kan du åldras i trygghet och leva ett aktivt liv med möjlighet till fysisk, psykisk och social stimulans.

På Sätra vård- och omsorgsboende får du fortsätta vara den du är och om du inte kommer ihåg precis vad du gjort, så ska du ha en känsla av att det har varit en bra dag.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter.

Genom att enhetens musikpedagog spelar och sjunger musik av genrer på alla avdelningar på sätra samt på vissa eftermiddags aktiviteter. Personalen tar ner de boende som vill delta i de aktiviteter som anordnas i dagverksamhetens lokaler minst tre gånger per vecka Under den varmare



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

årstiden nyttas framför allt gårdarna för ute vistelse. På en av gårdarna finns sedan vintern 2011 ett minnenas torp kan dit man kan gå med personal eller anhörig där man kan få möjlighet att minnas det som har varit och få lugn och ro. Enheten har sedan 2011 påbörjat ett projekt som bygger på ett team arbetat arbetsätt som bygger på att aktiviteter är ett naturligt inslag i vardagen.

- Vi åtar oss att erbjuda trygg och säker verksamhet.

Upprätta individuella genomförandeplaner enligt stadens riktlinjer. Riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår erbjuds för alla inom 14 dagar efter inflytt. Rutin finns för hantering av egna medel för de som så önskar. Alla boende har möjlighet att låsa sin egen lägenhetsdörr om man så önskar. Alla boende får frukost, två mål lagad mat om dagen. Mellanmål serveras flera gånger under dagen och nattmål erbjuds de som så önskar.

- Vi åtar oss att våra boende har inflytande och delaktighet och självständighet.

Vi upprättar alltid individuella genomförandeplaner tillsammans med den enskilde, anhörig/god man samt kontaktman inom 14 dagar efter inflytt. I genomförandeplanen beskrivs den enskildes önskemål om hur hon/han vill att omsorgen i vardagen ska se ut. Aktiviteter och intressen beskrivs också i genomförandeplanen för att kunna erbjuda en individanpassad omsorg och vardag. Genomförandeplanen granskas av och godkänns av närstående/godman. Planen följs upp och revideras en gång om året eller vid behov. Alla boende på Sätra har en demensdiagnos vilket medför att inflytande, delaktighet och självständighet kan betyda olika saker från dag till dag och detta respekterar vi genom att alltid fråga hur man vill ha det i olika situationer som uppstår under dagen.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen Yvonne Esgård, på telefon 08-508 24 531 eller avdelningschefen. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten

VILL DU VETA MER?

kontakta Enhetschef Yvonne Esgård 08-508 24 531

e-post yvonne.esgard@stockholm.se

Skärholmen 2011-11-29

Yvonne Esgård
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd Sätra vård- och omsorgsboende grön

Adress: Frösätrabacken 7

Telefon: 127 27 Skärholmen

E-post: yvonne.esgard@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2011-12-15



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

Sid 38 (44)

Dnr 1.1/1218-2011

Giltig fr.o.m. 2012-01-01

Giltig t.o.m. 2012-12-31

Stödverksamhet

Ingress

Vår verksamhet bygger på att de som mottar våra tjänster ska känna trygghet med det vi utför och att man så långt som möjligt ska få välja de aktiviteter som man vill delta i och på så sätt ska uppleva välbefinnande. Ett annat uppdrag är att vi ska öka säkerheten för de äldre boende i Skärholmens stadsdelförvaltning med att exempelvis fästa löshängande sladdar, halksäkra mattor, kontrollera och sätta upp brandvarnare. I syn och hörselkonsulentens arbete ingår att lära ut och hjälpa den enskilde att så långt det är möjligt klara av sin livssituation samt att hänvisa till rätt instans vid behov.

I Anhörigkonsulentens arbete ingår att erbjuda stöd, råd och vägledning genom bland annat information, råd och tips om vart man ska vända sig för att få veta mer, hembesök, stödsamtal, anhörigcirklar och att ordna föredrag och temaföreläsningar.

Enheten är en öppen verksamhet som vänder sig till alla äldre över 65 år i stadsdelen. För att få tillgång till fixartjänst ska man vara över 75 år och bo i stadsdelen. Syn och hörselkonsulentens verksamhet riktar sig till personer med syn och hörsel nedsättning

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter.

Anhörigstöd: Genom att informera anhöriga kontinuerligt i tidningen Södra sidan, sprida informationsmaterial via exempelvis medborgarkontoret, vårdcentral, kyrkan. Anhörigstöd samarbetar med Sätra vård och omsorgsboendes Silviasyster och kan på så sätt fånga upp anhöriga till personer med demenssjukdom som finns i stadsdelen. Enheten har ett nära



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

samarbete med Ekens aktivitetscenter och delar även lokal med denna. Enheten har ett nära samarbetet med stadens nätverk för anhörigstödjare samt länets anhörigkonsulent när det gäller att hitta lämpligt innehåll i anhörigräffar, grupper med mera. Ekens aktivitetscenter: Eken anordnar dagliga aktiviteter som planeras en gång per månad och distribueras via tidningen Södra sidan, stadens hemsida och medborgarkontoret. Aktiviteterna planeras i samråd med gästerna och förändras efter önskemål. Enheten tar till vara årstidsväxlingarna och firar de traditionella högtider som kommer under året. När det gäller föreläsningar samarbetar man med stadsdelens anhörigstöd.

- Vi åtar oss att arbeta för att öka tillgängligheten i våra lokaler.

Enheten utrustas med de hjälpmedel som behövs. Möbleringen i lokalen är genomtänkt med tillgängligheten i fokus. Vid nyinköp av möbler beaktas tillgängligheten och detta diskuteras på arbetsplatsträffarna. När det gäller utomhusmiljön diskuteras detta på möten med fastighetsägaren Micasa.

- Vi åtar oss att erbjuda trygg och säker verksamhet.

Fixartjänst: enhetens fixartjänst utför arbeten som beställs via telefon av den enskildes som är berättigad till den tjänsten. Dessa tjänster kan bestå i trygghets tjänster / Servicetjänsterna kan bestå av olika säkerhetsinsatser såsom fästa sladdar, halksäkra mattor, kontrollera och sätta upp brandvarnare, sätta upp och ta ner gardiner, byte av glödlampor och proppar samt att informera om fallrisk i hemmet och brandsäkerhet. Syn och hörselkonsulent: enhetens syn och hörselkonsulent gör hembesök som beställs via telefon av den enskildes som är berättigad till den tjänsten. I arbetet ingår att lära ut och hjälpa den enskilde att så långt det är möjligt klara av sin livssituation samt att hänvisa till rätt instans vid behov. Anhörigstöd: Förebyggande samtal med närstående som vårdar anhörig framförallt i hemmet. Informerar om vilka övriga resurser som vederbörande kan vända sig till och få hjälp utav. Anordna föreläsningar ex förebyggande brand, grannsamverkan, stöldförebyggande med mera

- Enheten åtar sig att arbeta aktivt för att öka självständigheten och delaktigheten för brukarna.

Genom att vår fixare hjälper våra brukare med olika sysslor såsom exempelvis byte av glödlampor, proppar, säkerhetsinsatser, information om fallrisk med mera. Syn och hörselkonsulenten gör hembesök och hjälper brukarna med att få rätt hjälpmedel och bostadsanpassning så att man klara



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

sitt dagliga liv självständigt. Anhörigstödjaren ger information och stöd om vilka andra insatser som äldreomsorgen kan erbjuda anhöriga.

Anhörigstödjaren anordnar olika informationsmöten som kan handla om säkerhet, trygghet, aktiviteter. Ekens aktivitetscenter samarbetar med ovanstående resurser för att på så sätt skaffa sig och sprida information om de insatser/ utbildningar/ nyheter som våra brukare önskar.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att det skall vara god kvalitet på våra verksamheter Vi välkomnar dina förslag , synpunkter och klagomål för att förbättra verksamheten .Du kan framföra dina förslag ,synpunkter och klagomål till Yvonne Esgård telefonnummer 08- 508 24 531. det finns även en blanketter på enheten för att framföra sina förslag , synpunkter och klagomål som kan vara till hjälp

Regelbunden information ges till ledningen och stadsdelsnämnden vilka klagomål som har inkommit och vilka åtgärder som har vidtagits

VILL DU VETA MER?

Kontakta Yvonne Esgård telefon 508 24 531

e-post yvonne.esgrd@stockholm.se

Skärholmen 2011-11-29

Yvonne Esgård
Enhetschef

Skärholmen stadsdelsnämnd
Adress. Portholmsgången 3
Telefon: 08-508 24 531

Stödverksamhet



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

E-post:
yvonne.esgard@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2011-12-15



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

Sid 42 (44)
Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Profilboende, För personer med Huntingtons sjukdom

Ingress

Enheten erbjuder vård och omsorg dygnet runt för personer med Huntingtons sjukdom. Enheten har totalt 11 platser.

Vår verksamhet bygger på att de boende ska ha möjlighet att påverka sina beviljade insatser. De som bor hos ska känna trygghet och uppleva välbefinnande. Vardagen på boendet ska vara stimulerande och alla ska kunna välja aktiviteter efter sina egen förmåga och önskemål. På vårt boende får du fortsätta vara den du är och om du inte kommer ihåg precis vad du gjort, så ska du ha en känsla av att det har varit en bra dag.

ÅTAGANDE

- Enheten åtar sig att erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter.

Vi har ett boenderåd gällande aktiviteter som träffas var 14:e dag, där man tillsammans diskuterar och kommer fram till vilka aktiviteter som ska göras de närmsta fjorton dagarna. Enheten har handledning av arbetsterapeuten en gång per månad för att planera aktiviteter som går att genomföra för de boende. Enheten är med i stadsdelens stora aktivitetsprojekt och tar då del av resursen som finns kopplade till detta projekt. Enheten samarbetar i den mån det går med övriga sättra vård och omsorgsboende för att få tillgång till ett mer kulturellt utbud. Enheten tar del av stadens utbud av kurser på området. Enheten kommer att ta del av stadsdelens anställda musikpedagog som kommer att besöka enheten en gång i veckan under 2012



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

- Vi åtar oss att arbeta för att öka tillgängligheten i våra lokaler.

Enheten utrustas med de hjälpmedel som behövs. Möbleringen i lokalen är genomtänkt med tillgängligheten som utgångspunkt. Vid nyinköp av möbler beaktas tillgängligheten och detta diskuteras på arbetsplatsträffarna. Vid problem vad gäller utomhusmiljön tas detta upp med fastighetsägaren Micasa.

- Vi åtar oss att erbjuda trygg och säker verksamhet.

Upprätta individuella genomförandeplaner enligt stadens riktlinjer. Riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår erbjuds för alla inom 14 dagar efter in flytt. Rutin finns för hantering av egna medel för de som så önskar. Alla boende har möjlighet att låsa sin egen lägenhetsdörr om man så önskar. Alla boende får frukost, två mål lagad mat om dagen. Mellanmål serveras flera gånger under dagen och nattmål erbjuds de som så önskar.

- Vi åtar oss att våra boende har inflytande och delaktighet och självständighet

Vi upprättar alltid individuella genomförandeplaner tillsammans med den enskilde, anhörig/god man samt kontaktman inom 14 dagar efter in flytt. I genomförandeplanen beskrivs den enskildes önskemål om hur hon/han vill att omsorgen i vardagen ska se ut. Aktiviteter och intressen beskrivs också i genomförandeplanen för att kunna erbjuda en individanpassad omsorg och vardag. Genomförandeplanen granskas av och godkänns av närstående/godman. Planen följs upp och revideras en gång om året eller vid behov. Nästan alla boende på enheten har en Huntington diagnos vilket medför att inflytande, delaktighet och självständighet kan betyda olika saker från dag till dag och detta respekterar vi genom att alltid fråga hur man vill ha det i olika situationer som uppstår under dagen. Enheten har ett brukarråd som träffas var fjortonde dag där man tar till vara de boendes synpunkter på vad som man vill göra samt vilka aktiviteter man vill ha på boendet.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina



Dnr 1.1/1218-2011
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att enheten ska hålla god kvalitet och service. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt arbete. Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till Enhetschefen Yvonne Esgård på telefon 08-508 24 531 eller avdelningschefen. Blanketten för förslag, klagomål och synpunkter kan vara till hjälp och finns på enheten

VILL DU VETA MER?

Kontakta Enhetschef Yvonne Esgård på telefon 08-508 24 531

eller e-post yvonne.esgard@skarholmen.stockholm.se

Skärholmen 2011-11-29

Yvonne Esgård
Enhetschef

Skärholmen
stadsdelsnämnd

Profilboendet för personer med
Huntingtons sjukdom

Adress: Frösätrabacken 7

Telefon: 08-508 24 531

Telefax:

E-post: yvonne.esgard@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2011-12-15