



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1.-749/2012
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Beställarenheten äldreomsorg

Ingress

Inom äldreomsorgen ser vi varje människa som en unik individ. Verksamheten ska genomsyras av hög kvalitet, den enskildes självklara delaktighet och trygghet för våra äldre. □

Utifrån lagstiftning, politiska mål och stadens riktlinjer svarar enheten för myndighetsutövning för personer som är äldre än 65 år. I myndighetsutövningen är kraven på rättssäkerhet och korrekt handläggning av största vikt. □

Den vanligaste formen av bistånd är trygghetslarm, hemtjänst, dagverksamhet, vård- och omsorgsboenden samt ledsagarservice. Till anhörigvårdare riktas stödinsatser såsom hemvårdsbidrag, avlösning i hemmet och växelvård utanför hemmet. □

ÅTAGANDE

- Enheten åtar sig att ge den äldre information som möjliggör ett aktivt val.

Biståndshandläggaren har en konsumentrådgivande roll och ska vid behov vägleda den äldre i valet av utförare. Utförarkatalog finns tillgänglig med samlad information om och kontaktuppgifter till alla utförare inom hemtjänst. Utförarkatalogen uppdateras kontinuerligt. Ett icke-valsalternativ finns för dem som inte kan eller vill välja. Boendesamordnaren ger vid behov information om vård- och omsorgsboende och dagverksamhet och hänvisar även till Stockholms stads hemsida där Jämför service finns. Jämför service uppdateras av äldreomsorgsavdelningen i samarbete med äldreförvaltningen. För att informera om äldreomsorgens insatser och valfrihetssystem bedriver enheten uppsökande verksamhet för personer från 80 år. Detta sker genom informationsmöten, hembesök och fokusgrupper. På enhetsnivå sker regelbundna avstämningsmöten mellan biståndshandläggarna och hemtjänstutförarna. På avdelningsnivå sker möten med utförarna kontinuerligt under året.



- Enheten åtar sig att ge anhöriga som ger vård och stöd till närstående tydlig information och ett bra stöd.

Anhörigkonsulent arbetar med uppsökande verksamhet, stöd till personer vid vård av närstående samt med att informera om äldreomsorgen.

Anhörigkonsulent anordnar anhörigcirklar/gruppmöten, föreläsningar, utflykter/rekreation, caféverksamhet och andra evenemang.

Biståndshandläggarna ansvarar för att informera anhörigvårdarna om vilka tjänster enheten kan erbjuda utifrån lagstiftning och riktlinjer i syfte att avlasta och stötta. För att sprida information om äldreomsorgens tjänster erbjuder enheten uppsökande verksamhet, regelbundna informationsträffar och hembesök för personer från 80 år. Vid träffarna deltar bland andra anhörigkonsulent, färdtjänsthandläggare, biståndshandläggare och boendesamordnare.

- Enheten åtar sig att ge den äldre god service, gott bemötande och möjliggöra en god omsorg.

Handläggningen ska präglas av delaktighet och inflytande för den äldre.

Genom att kartlägga den äldres situation utifrån nio olika livsområden lyfts de individuella behoven fram och sammanställs i en utredning. Den äldre tar del av både utredning och beslut. Genomförandeplan ska inkomma från utföraren inom 15 dagar. Den äldre ska ha inflytande över upprättandet av genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska innehålla en beskrivning av insatsernas utformning och genomförande. Biståndshandläggaren bevakar att genomförandeplaner inkommer och överensstämmer med beställningen. Biståndshandläggarna går på regelbunden ärendehandledning och på utbildningar. Enheten har en gemensam digital mapp, handläggarpärm med samlad information, lathundar och rutiner kring arbetet. Enheten arbetar med synpunkts- och klagomålshantering. Äldre direkts tjänster bidrar, genom råd och vägledning till god service för den äldre.

- Enheten åtar sig att de äldre är delaktiga i handlägningsprocessen.

Biståndshandläggningen ska vara likvärdig, rättssäker och individuell där den äldre ska känna sig delaktig. Enheten har genom en leanprocess arbetat med förbättring och metodutveckling av utredningar för att öka kvalitén på dokumentationen. Enheten använder sig av stadens kartlägningsinstrument i bedömning av behov i den dagliga livsföringen. En intervjuguide används som underlag i kartläggningen av den äldres behov och utgår från den äldres egen beskrivning av sin livssituation. Nyprövningar av beslut sker en gång per år eller vid behov. Vid avslag kommuniceras utredningen med den äldre innan beslut fattas. Enheten har ärendedragning tre dagar i veckan



eller vid behov. En biståndshandläggare och utvecklingssekreterare på enheten samarbetar med äldreomsorgsavdelningen i verksamhets- och individuppföljningar. Enhetens utvecklingssekreterare ansvarar för handläggning av alla synpunkter och klagomål som inkommer.

RÄTTELSE

Vår ambition är att hålla en hög kvalitet i biståndshandläggningen. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtagande ska vi genast se över våra rutiner och rättat till det som blivit fel. Dina synpunkter på vår verksamhet är viktiga för oss, så att vi kan göra ett gott arbete för dig.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Verksamheten följer Norrmalms stadsdelsförvaltnings system för synpunkts- och klagomålshantering. Folder för synpunkter och klagomål finns hos din biståndshandläggare, i receptionen på Tulegatan 13, Kontaktcenter Äldre Direkt, äldreombudsmannen eller via www.stockholm.se

Det kan också vända dig till enhetschef Anneli Lagerberg, telefon 508 09 410 och framföra dina synpunkter.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschef Annette Luengo, telefon 508 09 301.

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer om vår verksamhet är välkommen att ringa enhetschefen Anneli Lagerberg eller gå in på www.stockholm.se/norrmalm

Stockholm 2013-01-17

Anneli Lagerberg
Enhetschef

Norrmalms stadsdelsnämnd
Adress: Tulegatan 13
Telefon: 508 09 000
Telefax: 508 09 099
E-post:
fornam.efternamn@stockholm.se

Beställarenheten äldreomsorg
Adress: Tulegatan 13
Telefon: 508 09 410
Telefax: 508 09 401
E-post:
anneli.lagerberg@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2013-02-07