Kvalitetsgaranti – Äldrestöd

Äldrestöd i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning ska vara en resurs för äldre, anhöriga och personal inom äldreomsorgen.

Du som äldre ska ha möjlighet till en aktiv, värdig och trygg ålderdom genom att vi erbjuder dig som äldre, du som anhörig/närstående förebyggande insatser och stöd utifrån dina aktuella behov och din livssituation och genom att ge personal inom äldreomsorgen råd, stöd och utbildning.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge tydlig information om vår verksamhet.

- Du når Äldrestöd på telefonnummer 08 508 23 587 under kontorstid. Det finns möjlighet att lämna meddelande. Röstbrevlådan avlyssnas kontinuerligt.
- Alla funktioner nås även på specifika telefonnummer som finns anslagna och annonserade. Om vi inte kan svara kan personen lämna sitt telefonnummer så ringer vi upp omgående på ledig tid.
- Vi har tystnadsplikt och personen som ringer får, om så önskas, vara anonym.
- Vi har informationsbroschyrer.
- Vi informerar på stadens hemsida.
- Seniorhälsan anslår informationsbladet "Veckans händelser" på Trekantens och Fruängsgårdens servicehus varje vecka.
- Informationen trycks även upp i A3 format för bättre läsbarhet.
- Äldrestöd annonserar 1 gång/månaden i lokaltidningen MITT I, under rubriken "Stadsdelen informerar".
- Information ges även på finska, exempelvis i MITT I och i "Information om heminstruktör".
- Vi bjuder i samarbete med biståndsenheten in till en årlig informationsträff.
- Vi informerar personal på arbetsplatsträffar och informerar på enheternas boende/anhörigträffar.

Vi åtar oss att ge stöd till äldre och anhöriga/närstående.

- Vi ger råd, stöd och hjälp med vård- och omsorgskontakter.
- Vi erbjuder anhöriggrupper och startar nya vid behov samt sorgegrupper vid behov.
- Vi erbjuder träffar på Anhörigcafé dit vi bjuder in gäster som delger information, har föreläsningar eller för dialog

ÄLDRESTÖD
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd

G:a Södertäljevägen 5
129 55 Hägersten
08-508 22 000

marie.h.bergstrom@stockholm.se
stockholm.se

- Vi gör hembesök vid behov.
- Anhörigkonsulent har uppsökande verksamhet till sammanboende där någon under året fyller 80 år och inte tidigare är kända inom äldreomsorgen för information.

Vi åtar oss att erbjuda insatser som stärker förmågan till att leva ett självständigt liv.

- Vi erbjuder servicetjänst/fixartjänst och hjälper dig med enklare åtgärder för att minimera fallolyckor/olyckor i hemmet t.ex. byte av glödlampor, byte av gardiner m.m.
- Akuta ärenden, såsom belysning och brandlarmsfunktioner, åtgärdas om möjligt samma dag.
- Syn- och hörselinstruktör erbjuder dig som är över 20 år med syn- och hörselproblematik råd, stöd och träning av hjälpmedel och handhavande av dessa.
- Vi förmedlar kontakten mellan syncentraler/hörselkliniker och dig.
- Vi har "öppet hus" på servicehusen och på träffpunkter där du erbjuds råd och service av hjälpmedel.
- Vi har träffar för syn - och hörselskadade och handleder och utbildar personal samt anhöriga/närstående.
- Vi kan erbjuda stöd för syn- och hörselskadade på finska språket.

Vi åtar oss att erbjuda fysiska, sociala och kulturella aktiviteter på träffpunkterna i samverkan med frivilligorganisationer.

- Seniorhälsan arrangerar och genomför fasta aktiviteter på träffpunkterna.
- Vi erbjuder fysiska aktiviteter såsom seniorgympa, gymträning, sittande gymnastik, qigong och boule
- Vi erbjuder kulturella och sociala aktiviteter såsom allsång, biljard, bingo, caféverksamhet, fester, hantverk, matlagning, mobilt Spa, temaaktiviteter och underhållning.
- Vi erbjuder dagsutflykter för dig som inte kan ta dig ut på egen hand.
- Vi samverkar med förtroenderåden, pensionärs- och frivilligorganisationer.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felat. När vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen som ser till att de snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning och stadsdelsnämnden får en regelbunden information om vilka klagomål

som inkommit. Vi utlovar alltså rättelse och förbättring om vi inte levt upp till våra åtaganden

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Dina synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt arbete att förbättra vår verksamhet. Om du har synpunkter på verksamheten och inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden så vänd dig till enhetschef Marie Bergström på telefonnummer 08-508 23 541. Vill du skriva ned dina synpunkter går det bra att använda blanketten ”Vad tycker du”. Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschefen för äldreomsorgen Yvonne Goldberg på telefonnummer 08- 508 23 040, e-post yvonne.goldberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vår verksamhet innefattar mer än dessa åtaganden och garantier. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att besöka Äldrestöd på mötesplatserna. Vi finns på servicehusen Fruängsgården och Trekanten samt på mötesplatserna Antikträffen och Hövdingagården. Vi är mycket intresserade av dina åsikter. Vi vill ha en bra verksamhet och då är dina synpunkter viktiga!

Hägersten 2014-02-12

Marie Bergström
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 000
Telefax: 08-508 22 099
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Äldrestöd
Adress: G:a Södertäljevägen 5
Telefon: 08-509 23 587
Telefax: 08-508 23 547
E-post: marie.h.bergstrom@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2014-03-13.