

Kvalitetsgarantier 2015

Social omsorg

Innehåll

Familjeenheten	3
Vuxenenheten	7
Biståndsbedömning, funktionsnedsättning	9
Socialpsykiatriska utförarenheten	11
Arbetsmarknadsenheten	13
Gruppboväder 1	15
Gruppboväder 2	17
Personlig assistans	20
Kungsholmens dagliga verksamhet	22
Försörjningsstöd	25

Kvalitetsgaranti - Familjeenheten

Familjeenheten arbetar för att barn och ungdomar ska få sina grundläggande behov tillgodosedda genom trygga och stabila uppväxtförhållande och förutsättningar som gynnar deras utveckling. Huvudansvaret för att dessa behov tillgodoses ligger i första hand på barnens föräldrar och naturliga nätverk samt hos samhällets generella organ som barnhälsovård, barnomsorg och skola. Familjeenheten arbetar för att så långt det är möjligt stödja samspelet i samverkan med nätverket.

Arbetet bedrivs utifrån en systemteoretisk grund vilket innebär fokus på helhet och samspel i barnets och ungdomens familj och dess nätverk. Enhetens arbete fokuseras på de mest utsatta barnen och ungdomarna vars familjer kan behöva stöd för att tillgodose barnens/ungdomarnas behov, eller där barnen/ungdomarna i vissa fall behöver skydd för att inte skadas i sin utveckling. Enhetens insatser ska så långt som möjligt utgå från evidensbaserade metoder och praktik. Kungsholmen är en stadsdel i en demografisk förändring sedan flera år och kommer att fortsätta växa. Antalet invånare ökar och fler barnfamiljer bildas eller flyttar in på Kungsholmen. Det ställer krav på att familjeenheten utvecklar verksamheten för att möta förändringen i stadsdelen.

Stadens system för fördelning av medel till barn och ungdomsvård grundas bl a på skolprestationer och kriminalitet bland ungdomarna i stadsdelen samt på socioekonomiska faktorer. För Kungsholmens del är vårdbehoven främst relaterat till missbruk, psykisk ohälsa och neuropsykiatriska funktionshinder, faktorer som inte ingår i beräkningen. Familjeenheten är därför relativt sett liten i förhållande till antalet barn och ungdomar i området.

Familjeenheten består av: barngrupp, ungdomsgrupp, ensamkommandegrupp, behandlingsgrupp, familjevård- och kontaktverksamhet och familjerätt.

Familjeenheten erbjuder även förebyggande stöd i form av Komet, Skilda världar och samarbetssamtal.

Familjeenheten driver även Norra innerstans Ungdomsmottagning tillsammans med Östermalms och Norrmalms stadsdelsförvaltningar samt landstinget. Ungdomsmottagningens övergripande mål är att förebygga psykisk och fysisk ohälsa genom att stärka och stödja ungdomar och unga vuxna, i åldrarna 13 till och med 22 år, i att hantera sin sexualitet, respektera sig själva och sin omgivning samt förebygga oönskade graviditeter.

Organisation

Enheten leds av två enhetschefer samt en biträdande enhetschef. Enheten består av totalt 26 personer uppdelade i nedanstående funktioner;

- Barngrupp (5,0 socialsekreterare),
- Ungdomsgrupp (4,0 socialsekreterare),
- Ensamkommandegrupp (2,0 socialsekreterare),
- Familjevård/kontaktverksamhet (2,0)
- Behandlingsgrupp (2,0 familjebehandlare och 1,0 ungdomsbehandlare)
- Familjerätt (3,5 familjerättssekreterare varav 0,5 avser faderskap + administrativ assistent 1,0)
- Administrativ assistent (1,0)
- Metodstödjare som bekostas av projektmedel (0,5 VT15)

Styrdokument

Övergripande styrdokument för arbetet är socialtjänstlagen(SoL), Lagen om vård av unga (LVU), Lagen om Unga lagöverträdare(LuL), Föräldrabalken(FB), Lag om internationella rättsförhållanden rörande adoption, Förvaltningslagen(FvL), Lag om mottagande av asylsökande m fl (Mottagande av ensamkommande barn) samt FN:s barnkonvention. Övriga styrdokument inom förvaltning är Kommunstyrelsens riktlinjer för handläggning och dokumentation, Stockholm stads riktlinjer för de olika myndighetsutövande arbetsuppgifterna, handlingsprogrammet Våld i nära relationer, det lokala STAN-programmet (tobaks-, alkohol och narkotikapolitiskt program), BUS-överenskommelsen (barn/unga som behöver särskilt stöd från såväl kommunen som landstinget) samt den lokala BUS-samverkansöverenskommelsen. Familjeenheten omfattas även av förvaltningens planer gällande; arbetsmiljö, jämställdhet och mångfald, miljö, brandskydd och säkerhetspolicy

Lokaler

Familjeenhetens verksamhet bedrivs till största delen i kontorslokaler på Lindhagensgatan 76, och viss verksamhet utförs även i enhetens utredningslägenhet. Utredningslägenheten används för samtal, nätverksmötet etc. inom det reguljära utrednings- och behandlingsarbetet. Där finns förutsättningar för längre utredningssamtal då man kan använda en hemliknande miljö för att öka kvaliteten i möten med familjer; barnvänliga samtalsrum och kök med möjlighet till gemensamma måltider.

Utredningslägenheten används även för gruppverksamheter och vid umgängesstöd.

Ungdomsmottagningen har sina lokaler på Norrtullsgatan 10.

ÅTAGANDE

Arbetet på familjeenheten sker på ett professionellt sätt med fokus på delaktighet

Detta innebär bland annat att:

- Allt utredningsarbete sker i enlighet med gällande lagstiftning och stadens riktlinjer.
- Vi går igenom med dig hur utredningen ska genomföras. Vi ska tillsammans med dig utreda om och vilket stöd ditt/dina barn behöver.
- Vi erbjuder dig som vårdnadshavaren att närvara vid de utredningssamtal socialsekreteraren har med personer i barnets omgivning.
- Vi arbetar för att ditt/dina barn utifrån sina förutsättningar ska vara delaktig i utredningen och eventuella beslut som fattas.
- Dina önskemål och synpunkter tas tillvara vid bedömning av vilka insatser som behövs för att ditt/dina barns behov ska tillgodoses.
- Barnets önskemål och synpunkter vägs in utifrån barnets behov och förutsättningar.
- Vi ska tillsammans med dig följa upp beslutade insatser för att se om de har önskad effekt utifrån ditt/dina barns behov.

RÄTTELSE

Vi rättar och ändrar faktafel i utredningen som rör dina uppgifter i utredningen. Missuppfattningar i journalanteckningar dokumenteras i journalanteckningarna. Tycker du att vi på något sätt brustit i våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig till oss. Vänd dig i första hand till din handläggare.

Känner du dig ändå inte nöjd kan du kontakta enhetschef Kicki Hofling tel. 08-508 08 566 för Barngruppen (barn 0-11 år), Familjerätten och Familjebehandlarna eller Camilla Johansson tel. 08-508 08 625 för Ungdomsgruppen (ungdomar 12-20 år), Ensamkommande och Familjevård/kontaktverksamhet

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet på vår verksamhet och anser att inget är så bra att det inte kan bli bättre! Därför vill vi att du framför förslag, synpunkter eller klagomål. Dessa kan framföras muntligt eller skriftligt. Vill du framföra dem skriftligt kan du använda dig av en speciell blankett som finns tillgänglig i receptionen eller via hemsidan www.stockholm.se/kungsholmen. Alla inkomna förslag, synpunkter eller klagomål vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Två gånger per år sammanställs inkomna synpunkter utifrån art och omfattning och delges ansvariga politiker.

VILL DU VETA MER?

Kontakta cheferna på Familjeenheten;
Kicki Hofling, 08-508 08 566

Camilla Johansson, 08-508 08 625

Stockholm 2015-01-27

Kicki Hofling Camilla Johansson

Enhetschef Enhetschef

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM

Telefon: 08-508 08 000

Telefax: 08-508 08 099

Familjeenheten

Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM

Telefon: 08-508 08 000

Telefax: 08-508 08 099

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-02-19

Kvalitetsgaranti - Vuxenheten

Tillsammans skapar vi förutsättningar för ett självständigt liv

Vuxenhetens vänder sig till dig som är över 20 år och som har en beroendeproblematik och/ eller är utsatt för hot och våld i nära relationer. Enheten ansvarar för att utreda ditt hjälpbehov och att erbjuda insatser som syftar till att din livssituation förbättras och din självständighet ökar. Du bemöts respektfullt och ges möjlighet till eget inflytande och eget ansvar. Målet med insatserna ska formuleras tillsammans med dig och vara realistiska utifrån dina förutsättningar och möjligheter.

Vuxenhetens socialpsykiatridel vänder sig till dig som är mellan 20 och 64 år och har en långvarig psykisk funktionsnedsättning som ger dig väsentliga svårigheter i vardagslivet. Svårigheterna ska ha funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Vi utreder ditt stödbehov och de insatser du beviljas har som syfte och mål att din livssituation förbättras och att din självständighet ökar. Målen med insatserna formuleras tillsammans med dig. Du bemöts respektfullt och har inflytande på utförandet av de beviljade insatserna.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss:

- Att ge ett bra bemötande
- Att varje arbetsdag under kontorstid vara tillgängliga genom vår jourtelefon
- Att alla våra utredningar genomförs rättssäkert i dialog med den enskilde genom att använda oss av de strukturerade utredningsmetoderna DUR ASI och FREDA

När du ansöker om insatser för missbruk och beroende

- Ett första samtal med utredande socialsekreterare inom en vecka
- Genomförd utredning och planering för insatser inom två månader

När du ansöker om socialpsykiatriska insatser:

- Utredning påbörjad inom två veckor från ansökningsdatum.
- Utredning och bedömning som är rättssäker i enlighet med praxis, gällande lagstiftning och riktlinjer i dialog med brukaren.
- Uppföljning av beviljade insatser minst två gånger per år för att säkerställa att dina insatser ger önskat resultat och att du får det stöd som du är beviljad.

När du ansöker om insatser utifrån hot och våld i nära relationer

- Kontakt med socialsekreterare samma dag

RÄTTELSE

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på vår verksamhet eller inte tycker att vi har levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som har felat.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Synpunkter och klagomål kan framföras muntligen, skriftligen eller elektroniskt via e-post eller stadens ”Tyck till”-funktion. Alla inkomna förslag, klagomål och synpunkter vidarebefordras till ansvariga personer. Du som enskild kan välja att vara anonym. Du får svar inom två veckor om du uppgivit namn och kontaktuppgifter. Tre gånger per år sammanställs inkomna synpunkter/ klagomål och redovisas för stadsdelsnämndens politiker.

Synpunkter och klagomål kan lämnas via epost direkt till enheten eller elektroniskt via www.stockholm.se/tycktill

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att kontakta enhetschef Lena Helmersson Agge på telefon 08-508 08 456 eller enhetschef Ingemar Sollgard, på telefon 08-508 08 444

Denna kvalitetsgaranti gäller under perioden 2015-01-01 till 2015-12-31

Lena Helmersson Agge

Ingemar Sollgard

Enhetschef

Enhetschef

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-02-19

Kvalitetsgaranti - Biståndsbedömning, funktionsnedsättning

Målsättningen med stödinsatser till personer med funktionsnedsättningar är att skapa förutsättningar för att de ska kunna leva ett självständigt liv. Insatserna ska utformas tillsammans med den enskilde utifrån en helhetssyn på behov och förutsättningar med respekt för integritet, självbestämmande och kulturell bakgrund.

Enheten för personer med funktionsnedsättning utreder och följer upp behov av stödinsatser som härrör från fysiska, neuropsykiatriska eller kognitiva funktionsnedsättningar för barn, ungdomar och vuxna mellan 0-65 år. Verksamheten bedrivs utifrån politiska mål, lagstiftning, rättspraxis och stadsinterna riktlinjer.

ÅTAGANDE

- Barnperspektiv och ungdomars önskemål lyfts fram i samtliga utredningar där de berörs.

Målsättningen för barn och ungdomar med funktionsnedsättning är att de ska vara delaktiga utifrån sin förmåga i beslut som rör dem. Biståndshandläggarna för barn och ungdom lyfter fram barnets synpunkter som särskild rubrik i utredningen. Alternativa kommunikationsmedel övervägs för att underlätta för barnet att delta i utredningen. Enheten har årliga metoddagar för kunskapspåfyllning.

- Personer med funktionsnedsättningar är delaktiga i utredningen utifrån sina förutsättningar

Senast inom en vecka efter den första kontakten med enheten får den enskilde kontakt med den biståndshandläggare, som ska handlägga ärendet. Handläggaren utreder behovet av insatser i samråd med den enskilde och/eller företrädare. Handläggaren är lyhörd för den enskildes behov och kan hjälpa till att formulera ansökan om insatser. Biståndsbedömningen är individuell utifrån den enskildes situation och den enskilde får alltid information om utredningens innehåll. När utredningen är slutförd får den enskilde ett beslut. Om den enskilde inte är nöjd med beslutet kan han / hon få hjälp att överklaga.

RÄTTELSE

Vi rättar skyndsamt till fel och misstag och gör vad vi kan för att de inte ska upprepas. Tycker du att vi på något sätt brustit i våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig till oss. Vänd dig i första hand till din biståndshandläggare. Känner du dig ändå inte nöjd kan du kontakta enhetschef Erik Andersson Vidalve tfn 508 08 573.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet på vår verksamhet. Därför vill vi att du framför förslag, klagomål och synpunkter.

Synpunkter och klagomål kan framföras muntligen, skriftligen eller elektroniskt via e-post eller stadens ”Tyck till”-funktion. Vill du framföra dem skriftligt kan du använda dig av en speciell blankett som finns tillgänglig hos din handläggare. Alla inkomna förslag, klagomål och synpunkter vidarebefordras till ansvariga personer. Du som enskild kan välja att vara anonym. Du får svar inom två veckor om du uppgivit namn och kontaktuppgifter. Tre gånger per år sammanställs inkomna synpunkter/ klagomål och redovisas för stadsdelsnämndens politiker.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att någon av våra handläggare eller enhetschef Erik Andersson Vidalve.

Stockholm 2015-01-29

Erik Andersson Vidalve

Enhetschef

Stockholm 2015-01-29

Erik Andersson Vidlave
Enhetschef

Kungsholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM
Telefon: 08-508 08 000
Telefax: 08-508 08 099

Biståndsbedömning, funktionsnedsättning
Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM
Telefon: 08-508 08 000
Telefax: 08-508 08 099

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-02-19

Kvalitetsgaranti - Socialpsykiatriska utförarenheten

Socialpsykiatriska enheten ger stöd till dig som har psykisk funktionsnedsättning och som bor i egen lägenhet och har boendestöd eller på något av våra boenden, Polhemsgatan, Sällheten eller Tegelladan.

Insatserna är individuellt utformade i syfte att öka din självständighet och förmåga att klara din vardag.

ÅTAGANDE

- Brukaren är delaktig i planeringen av sin insats och kan påverka hur de utförs.

Du och din kontaktperson skriver gemensamt genomförandeplan samt går igenom genomförandet av de insatser du erbjuds. Enheten använder förvaltningens klagomålshantering och rutiner för att fånga upp synpunkter från allmänhet och brukare. Varje år genomförs enkätundersökningar där det bl.a. följs upp den enskildes upplevelse av delaktighet. Om du inte känner att du får önskade insatser, hjälper enheten till att återkoppla till handläggaren.

- Brukaren är nöjd med den insats och hjälp enheten erbjuder.

Stödinsatserna är individuella och ges utifrån en genomförandeplan som upprättas tillsammans med den enskilde. Till grund för genomförandeplanen ligger beställning på insats. Denna plan visar hur insatserna ska genomföras rent praktiskt samt hur och när dessa ska följas upp. Insatserna kan bestå i att stödja och motivera till att bryta inaktivitet och social isolering, strukturera vardagen, ge stöd i hemmet, att hitta meningsfulla fritidsaktiviteter och sysselsättning.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi skyndsamt se över våra rutiner och rätta till det som kan förbättras. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder oss av dem då vi ska förbättra verksamheten. Alla klagomål dokumenteras och arkiveras. Klagomålshantering diskuteras regelbundet på våra arbetsplatsträffar. Vår ledning och våra politiker får regelbunden information om vilka klagomål som inkommit till enheten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet på vår verksamhet och anser att inget är så bra att det inte kan bli bättre!

Därför vill vi att du framför dina synpunkter, förslag och klagomål.

Dessa kan framföras muntligt eller skriftligt.

www.stockholm.se/kungsholmen

Alla inkomna förslag, synpunkter och klagomål vidarebefordras till ansvarig chef. Inkomna synpunkter och klagomålshantering diskuteras regelbundet på våra arbetsplatsträffar. Minst två gånger per år sammanställs inkomna synpunkter utifrån art och omfattning för att delges ansvariga

VILL DU VETA MER?

Gå gärna in och titta på vår hemsida.

Den hittar du på www.stockholm.se under rubriken Jämförservice.

Stockholm 2015-01-29

Lena Hallqvist

Enhetschef

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM

Telefon: 08-508 08 000

Telefax: 08-508 08 099

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-02-19

Kvalitetsgaranti - Arbetsmarknadsenheten

Vi erbjuder arbetsträning och sysselsättning för personer med psykiska funktionsnedsättningar eller som av annan anledning behöver slussas ut på arbetsmarknaden.

Arbetsmarknadsenheten vid Kungsholmens stadsdelsförvaltning innefattar:

*Arbetsverksamheterna Bolinders kafe och konferens,
St:Göransparken samt Träfflokalen.*

ÅTAGANDE

- Arbetsverksamheterna ska bidra till ökad sysselsättning
- Arbetsmarknadsenheterna ska bidra till att minska bidragstiden för långtidsarbetslösa

Detta innebär att vi ger kompetenshöjande praktik utifrån individuella handlingsplaner

- Verksamheterna ska följa förvaltningsgemensamma åtgärder för bättre miljö
- Arbetsverksamheterna sorterar ut matavfall för biologisk behandling

Detta innebär att vi bland annat använder ekologiska livsmedel i så stor utsträckning som möjligt. Bolinders kafe och konferens är miljöklassificerad enligt Stockholms stads program. Biologiskt nedbrytbart matavfall särsorteras.

RÄTTELSE

Vi rättar fel och misstag på en gång, och ser till att de inte upprepas.

Tycker du att vi på något sätt brustit i våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig till oss.

Vänd dig i första hand till berörd personal.

Känner du dig ändå inte nöjd, kontakta enhetschef Lena Hallqvist
telefon 08-50808202 e-post: lena.hallqvist@stockholm.se

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet på vår verksamhet och anser att inget är så bra att det inte kan bli bättre!

Därför vill vi att du framför dina synpunkter, förslag och klagomål.

Dessa kan framföras muntligt eller skriftligt.

Vill du framföra dem skriftligt kan du använda dig av en särskild blankett som finns i stadsdelsförvaltningens reception eller på stadsdelsnämndens hemsida på internet.

www.stockholm.se/kungsholmen

Alla inkomna förslag, synpunkter och klagomål vidarebefordras till ansvarig chef.

Inkomna synpunkter och klagomålshantering diskuteras regelbundet på våra arbetsplatsträffar.

Minst två gånger per år sammanställs inkomna synpunkter utifrån art och omfattning för att delges ansvariga politiker

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om oss och om vår verksamhet är du välkommen att kontakta enhetschef Lena Hallqvist 08-50808202 e-post lena.hallqvist@stockholm.se

Besök gärna vår hemsida www.stockholm.se

Stockholm 2015-01-30

Lena Hallqvist

Enhetschef

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM

Telefon: 08-508 08 000

Telefax: 08-508 08 099

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-02-19

Kvalitetsgaranti - Gruppboväder 1

Du som bor på Strandparken, Tegelpråmens eller Vålgångens gruppboväder får ditt stöd utifrån LSS - lagen.

Du har en egen lägenhet.

I din lägenhet bestämmer du.

Det finns personal som ger dig stöd och hjälp, med det du vill och behöver.

Du har en stödperson som ger Dig särskilt stöd. Ni har extra tid för att prata och planera.

Det finns också gemensamma rum där ni kan umgås med varandra.

I de gemensamma rummen bestämmer du och dina boendekompisar tillsammans.

ÅTAGANDE

- Du får stöd och hjälp som passar just dig.

Vi lär känna dig och följer med dig när du behöver ledsagning till det du vill göra.

Du kan delta i gemensamma aktiviteter på gruppboväden.

Du kan också delta och utveckla egna fritids- och kulturaktiviteter.

Vi visar dina rutiner och händelser för dig med bilder så vet vem som ger dig stöd och vad som ska hända.

Vi samarbetar med din gode man och andra som du har kontakt med så din vardag fungerar bra.

- Du har inflytande

Du har egen tid med din stödperson varje vecka. Då kan du planera dina aktiviteter och vad du vill ska hända i din vardag.

Vi frågar efter vilket stöd du vill ha och behöver.

Vi lyssnar på vad tycker om att göra när du är ledig.

Du är med och väljer din stödperson varannat år.

Vi visar på ett sätt som passar dig vad som ska hända. Då kan du lättare välja.

- Du kan känna dig trygg

Du vet i förväg vad som ska hända.

Du vet när du får stöd av personalen.

Du vet vem som ger dig stöd.

Vi följer med dig när du behöver

RÄTTELSE

Tycker du att vi på något sätt brustit i våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig till oss.

Vänd dig i första hand till din stödperson.

Känner du dig ändå inte nöjd kontakta biträdande enhetschef eller enhetschefen för din gruppbostad.

Enhetschef, Margareth Berglin, margareth.berglin@stockholm.se

Strandparken 5:an, Jan Westin, jan.westin@stockholm.se

Strandparken 7:a, Rolf Nyström, rolf.nystrom@stockholm.se

Tegelpråmen, Margareth Berglin, margareth.berglin@stockholm.se

Välgången, Maria Pettersson,
maria.cecilia.pettersson@stockholm.se

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill hålla en god kvalitet på vår verksamhet och vill gärna bli bättre. Därför vill vi att du framför dina synpunkter, förslag och klagomål. Du kan göra det muntligt eller skriftligt. Alla inkomna förslag, klagomål och synpunkter vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Snarast inom två veckor får du svar eller besked.

Inkomna synpunkter är en stående punkt på personalens arbetsplatsträffar och används i förbättringsarbetet. Tre gånger per år sammanställs inkomna synpunkter utifrån art och omfattning och delges ansvariga politiker.

Synpunkter kan också lämnas digitalt via stadens hemsida stockholm.se/ tyckt till

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att kontakta enhetschef: Margareth Berglin Telefon 08-508 08 642

Stockholm 2015-01-29

Margret Berglin
Enhetschef

Kungsholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM
Telefon: 08-508 08 000
Telefax: 08-508 08 099

Gruppbostäder 1

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-02-19

Kvalitetsgaranti - Gruppbestäder 2

När du bor på någon av gruppbestäderna Fröjden, Herden och Linden eller Servicebostaden Lusten har du ditt stöd utifrån LSS - lagen.

Med det menas, att du får stöd och hjälp av personal med det som du behöver. Du kan leva ett vanligt liv trots din funktionsnedsättning.

Du har en egen lägenhet. Din lägenhet, är som du vill att den ska vara.

Det finns ett gemensamt kök och vardagsrum där du kan umgås med de andra som bor i gruppbestaden.

Du väljer själv vad du vill göra på fritiden.

ÅTAGANDE

- Individen får stöd att delta i samhällslivet på lika villkor. Din stödperson upprättar bemötandeplan tillsammans med dig så att du får ett bra bemötande från all personal som ger dig stöd.

- Individen känner sig trygg i sitt hem och får en god omvårdnad och ett bra stöd.

Stödet är utformat så du vet när, hur och av vem stödet ges. Stödet, servicen och omvårdnaden sker i dialog med dig. Personal frågar alltid efter din uppfattning. Hur stödet är utformat finns dokumenterat och beskrivet i genomförandeplan och i din informationspärm. Personalen kompetens följer ditt behov och utveckling genom regelbunden kompetensutveckling.

- Individen lever ett självständigt liv utifrån sin vilja och förmåga.

Rutiner, arbetsätt, metoder och verksamhetens innehåll i övrigt utgår från ditt behov, önskemål och intressen. I personalens omvårdnadsansvar ingår att, där din egen förmåga inte räcker till, kompensera funktionsnedsättningen på olika sätt. Det kan vara genom att konkretisera information och boendemiljön, ge stöd att använda olika sorter begåvningsstöd så att du själv med hjälpmedel eller förenklingar kan utföra det som ingår i vardagsbestyren. Det kan också vara att personalen hjälper till med allt det praktiska i hemmet. Målet är att vardagen fungerar och att du själv vet var, hur och när aktiviteter och rutiner sker.

·Individen tar del av samhällets kultur- fritidsutbud

Du får efter behov ledsagning och eller sällskap till- eller under fritidsaktiviteter. Du ges stöd att planera sin semester fylld av aktiviteter, evenemang eller resa efter önskemål och intresse. Du får information varje vecka från Stockholm fritidskonsulenter. Du får information om icke segregerade kultur- och fritids evenemang. Du får stöd att köpa, låna eller lyssna på lättlästa böcker och tidningar. Du får stöd att använda den gemensamma brukardatorn för nöje, information och möjlighet att hålla kontakt med anhöriga och

vänner. Du får stöd att hålla kontakt och umgås med anhöriga och eller vänner i och utanför gruppboenden

- Individen är delaktig och har inflytande

Du har möjlighet till ett planeringsmöte varje vecka med personal. Personal frågar alltid efter din uppfattning.

RÄTTELSE

Vi rättar till fel och misstag på en gång och ser till att de inte upprepas. Tycker du att vi på något sätt brustit i våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig till oss. Vänd dig i första hand till din stödperson. Känner du dig ändå inte nöjd kontakta biträdande enhetschef på Din gruppboende

Linden, Carl-Gustaf Kruse, 08-508 08 664

carl-gustaf.kruse@stockholm.se

Fröjden, Annacatrin Selahn, 08- 508 08 548

annacatrin.selahn@stockholm.se

Herden, Mikael Brändström, 08- 508 08 678

mikael.brandstrom@stockholm.se

Lusten, vakant tjänst kontakta Mathias Englund, 08- 508 08 549

mathias.englund@stockholm.se

Du kan också vända dig till enhetschef, Mathias Englund, 08- 508 08 549. mathias.englund@stockholm.se

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill hålla en god kvalitet på vår verksamhet och vill gärna bli bättre. Därför vill vi att du framför dina synpunkter, förslag och klagomål. Du kan göra det muntligt eller skriftligt. Alla inkomna förslag, klagomål och synpunkter vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Snarast inom två veckor får du svar eller besked. Inkomna synpunkter är en stående punkt på personalens arbetsplatsträffar och används i förbättringsarbetet. Tre gånger per år sammanställs inkomna synpunkter utifrån art och omfattning och delges ansvariga politiker.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att kontakta enhetschef:

Mathias Englund, 08 508 08 549 mathias.englund@stockholm.se

Stockholm 2015-01-29

Mathias Englund
Enhetschef

Kungsholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM
Telefon: 08-508 08 000
Telefax: 08-508 08 099

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-02-19

Kvalitetsgaranti - Personlig assistans

Enheten för personlig assistans arbetar mot målgruppen personer med funktionsnedsättning som beviljats denna insats enligt Socialtjänstlagen (SOL) och Lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Lagen om statlig assistansersättning.

Assistansen innebär att vuxna, barn och ungdom med funktionsnedsättning får hjälp med personlig omvårdnad, hjälp att sköta sitt hushåll, ledsagning, avlösarservice och stöd att kunna leva ett socialt fungerande liv.

Enheten består av en enhetschef, en biträdande enhetschef och en administrativ assistent.

ÅTAGANDE

- Brukaren är nöjd med att integritet och rätt till delaktighet respekteras.

Vi är lyhörda för brukarnas speciella behov och önskemål. Vi respekterar deras integritet och rätt till delaktighet, informerar om deras rättigheter och valmöjligheter. Brukaren och anhörig är med och planerar och genomför de insatser brukaren behöver för att leva ett så normalt liv som möjligt. Tillsammans upprättas en genomförandeplan. Brukaren och anhörig deltar i rekryteringsprocessen av assistent. Vi värnar om kontinuitet vid val av vikarie.

- Brukaren är nöjd med kvaliteten i omvårdnad, stöd och service.

Vi erbjuder god kvalitet och service och är lyhörda för brukarens speciella behov och förutsättningar. Vi har en ändamålsenlig och tillförlitlig vård- och omsorgsdokumentation. Våra erfarna och engagerade assistenter känner sina brukare väl.

RÄTTELSE

Vi rättar till fel och misstag på en gång och ser till att de inte upprepas. Tycker du att vi på något sätt brustit i våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig till oss. Vänd dig i första hand till din kontaktperson. Känner du dig ändå inte nöjd kontakta enhetschefen.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet på vår verksamhet och anser att inget är så bra att det inte kan bli bättre! Därför vill vi att du framför förslag, klagomål och synpunkter.

Dessa kan framföras muntligt eller skriftligt. Vill du framföra dem skriftligt kan du använda dig av en speciell blankett som finns tillgänglig på din enhet 'Personlig Assistans' eller på Kungsholmens

stadsdelsnämnds hemsida på Internet,

www.stockholm.se/kungsholmen

Alla inkomna förslag, klagomål och synpunkter vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Snarast eller inom två veckor får du svar eller besked. Inkomna synpunkter är en stående punkt på arbetsplatsträffarna och används i förbättringsarbetet. Tre gånger per år sammanställs inkomna synpunkter utifrån art och omfattning och delges ansvariga politiker

VILL DU VETA MER?

Stockholm 2015-01-22

Tina Udd
Enhetschef

Kungsholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM
Telefon: 08-508 08 000
Telefax: 08-508 08 099
Kungsholmens stadsdelsnämnd

Personlig assistans
Adress: Stadshagsplan 1
Telefon: 08-508 08 308
E-post: tina.udd@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2015-02-19

Kvalitetsgaranti - Kungsholmens dagliga verksamheter

Kungsholmens dagliga verksamhet finns för dig som har rätt till insatser enligt LSS, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Verksamheten syftar till att du ska ha en meningsfull sysselsättning, att du ska känna dig motiverad att använda och utveckla dina egna förmågor genom stöd av personal, en trygg miljö och stimulerande arbetsuppgifter.

Det är viktigt för oss att du är delaktig och har inflytande över din dagliga verksamhet. För att underlätta din delaktighet får du en stödperson som tillsammans med dig planerar och följer upp dina arbetsuppgifter/aktiviteter samt hur du trivs på din dagliga verksamhet.

På Kungsholmens dagliga verksamhet har du arbetsuppgifter/aktiviteter utifrån vad du är intresserad av. Enheten har verksamhet på fyra olika adresser. Du kan välja att ha arbetsuppgifter/aktiviteter på flera adresser.

På Rosenlunds sjukhus finns två verksamheter, Kontorservice och Café Lagunen. Kontorservice arbetar med att hjälpa Hälsa & Habilitering med deras post och trycksaker. Café Lagunen är ett café för besökare till händelseriket Lagunen.

I Stadshagen finns olika verksamhetsinriktningar. Här kan Du arbeta med bageri och catering, markskötsel, transport, media, kök, tvätt och skapande.

På S:t Eriks gymnasium finns Café Frallan som är ett café för elever och personal på skolan. Här kan du arbeta med bland annat att stå i kassan, göra smoothies, chokladbollar och göra smörgåsar.

På Västerbroplan finns grupper som arbetar med enklare vaktmästeriuppgifter, bakning, posturer och tvätt. Det finns även möjlighet att delta i musikcirklar, ateljéverksamhet, kommunikationsgrupper, ha rörelseträning och liggande dans.

ÅTAGANDE

- Du erbjuds nya aktiviteter och arbetsuppgifter

Du kommer regelbundet ha uppföljningsmöten med din stödperson. På uppföljningsmötet kommer du att få frågan om du vill ha någon ny arbetsuppgift eller aktivitet på ditt schema. Detta görs för att du ska känna att du utvecklas på din dagliga verksamhet och att det du gör ska upplevas meningsfullt för dig.

- Du är delaktig i att påverka din dagliga verksamhet.

På uppföljningsmötet med din stödperson går ni tillsammans igenom hur det har fungerat med de arbetsuppgifter/aktiviteter du har. Din stödperson har i uppgift att tillsammans med dig följa utvecklingen mot de mål du och din handläggare har satt upp. Om det finns behov och önskemål kommer du och din stödperson överens om förändringar i ditt schema och dina rutiner så att det passar dig så bra som möjligt.

- Brukare på Kungsholmens dagliga verksamhet är nöjda

För att du ska vara nöjd med din dagliga verksamhet kommer din stödperson att prata om vad som är viktigt för dig för att du ska trivas. Detta kommer att skrivas in i din genomförandeplan för att säkerställa att du får stödet från personalen på det sätt som passar dig.

RÄTTELSE

Vi rättar till våra fel och misstag så att de inte ska upprepas. Tycker du att vi har brustit i våra åtaganden vill vi att du hör av dig till oss.

Du kan alltid vända dig till din stödperson eller till någon av oss chefer.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kanske tycker att något inte är bra?

Du kanske vill ändra på något?

Då ska du tala om det för personalen i din grupp eller med cheferna.

Vi tar tacksamt emot dina synpunkter eftersom vi vill utveckla och förbättra verksamheten.

Synpunkter kan lämnas muntligt, skriftligt eller digitalt via <http://www.stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/>

VILL DU VETA MER?

Kontakta gärna någon av oss om du har frågor om verksamheten.

Vanja Schwamberg, Enhetschef 08-508 08 515

vanja.schwamberg@stockholm.se

Ulrika Ossmark-Karlin, Biträdande enhetschef 08-508 08 528

ulrika.ossmark-karlin@stockholm.se

Gå gärna in på enhetens hemsida

www.stockholm.se/kungsholmensdagligaverksamhet

2015-01-27

Vanja Schwamberg

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Adress: Box 49039, 100 28 STOCKHOLM

Telefon: 08-508 08 000

Telefax: 08-508 08 099

Kungsholmens dagliga verksamheter

Adress: Västerbroplan 3

Telefon: 08 508 08 515

E-post: vanja.schwamberg@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-02-19

Kvalitetsgaranti - Försörjningsstödsenheten

Försörjningsstödsenhetens värdegrund

Allt arbete inom försörjningsstödsenheten genomförs av tilltro till varje människas vilja och förmåga att utvecklas och ta ansvar för den egna försörjningen. Att alla människor är lika värda, ska bemötas på ett likvärdigt sätt och ha samma rätt att få hjälp och stöd är en självklarhet. Den enskildes behov ska vara i centrum och barnperspektivet beaktas. Den enskilde ska utifrån sina egna förutsättningar vara delaktig i både utredning och utförande av insats. Insatserna ska syfta till att den enskilde utvecklar sin självständighet och blir oberoende av insatser från försörjningsstöd.

Försörjningsstödsenheten har i uppdrag att utreda, bedöma och besluta om behovet av och rätten till bistånd i enlighet med socialtjänstlagen. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialtjänsten för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

ÅTAGANDE

- All personal har adekvat utbildning utifrån arbetsuppgifternas karaktär.

Vid nyanställning finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning. Vid medarbetarsamtal görs en kartläggning av medarbetarens samlade kompetens och behov av vidareutbildning, vilket utgör grunden för medarbetarens individuella kompetensutvecklingsplan. Ansvarig chef gör en analys av enhetens samlade behov av kompetensutveckling, vilket utgör basen för enhetens samlade kompetensförsörjningsplan.

- Försörjningsstödsenheten bemöter alla klienter med respekt.

Ett korrekt och respektfullt bemötande är grunden för samarbetet med klienten. Kommunikation förutsätter god tillgänglighet, vilket enheten alltid strävar efter.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta din handläggare eller biträdande enhetschef Irene Lundberg tfn 508 10 327. Du kan också kontakta vår växel 508 10 000 som lämnar meddelande till den du sökt eller lämna meddelande till röstbrevlådan hos den du söker. Du kan få hjälp att lämna in förbättringsförslag, synpunkter och klagomål av din handläggare eller av personalen i receptionen.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att dessa ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet.

Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner.

VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att vi genom denna information kunnat ge en bild av vår verksamhet. På vår hemsida kan du få mer detaljerad information om exempelvis våra normer och riktlinjer, www.stockholm.se/ostermalm. Du är också välkommen att kontakta vår enhetschef eller biträdande enhetschef.

Enhetschef, Sergio Leiva, sergio.leiva@stockholm.se

Biträdande enhetschef, Irene Lundberg, irene.lundberg@stockholm.se

Stockholm 2015-02-03

Sergio Leiva
Enhetschef

Östermalms stadsdelsnämnd
Adress: Karlavägen 104
Box 24 156, 104 51 Stockholm

Försörjningsstödsenheten
Adress: Karlavägen 104
Telefon: 08-508 10 327 & 08-508 10 329
Telefax: 08-508 10 310
E-post: XEnhetEpostX

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
19 februari