

## Kvalitetsgaranti - Beställarsektion 1 & 2

### Verksamhetsbeskrivning

Du som är 65 år och äldre och av någon anledning inte kan klara någon eller några av de vardagliga sysslorna själv, kan ansöka om att få hjälp från kommunens äldreomsorg. Behovet utreds av biståndshandläggare i samråd med dig och när det behövs även dina närstående. Alla insatser måste du alltså ansöka om. Avgift utgår oftast för insatserna.

Enhetens arbete omfattar främst myndighetsutövning, som kräver en rättssäker handläggning. I utredning och beslut utgår biståndshandläggarna från lagar, stadens riktlinjer samt de mål som kommunfullmäktige och stadsdelsnämnden fastställt. Två av de viktigaste lagar som vi utgår ifrån är socialtjänstlagen (SoL) och förvaltningslagen (FvL).

Biståndshandläggarna är tillgängliga via Äldre direkt på tel nr 08-80 65 65 under hela kontorstiden. Vid brådskande ärenden under kontorstid nås biståndshandläggarna via enhetens jourtelefon.

### ÅTAGANDE

Äldre får god omvårdnad och personligt utformat stöd

Enheten arbetar med tydliga målformuleringar i utredningarna och i beställningarna till utförarna. När målen är tydliga ökar utförarens förutsättningar att tillsammans med den enskilde upprätta en tydlig genomförandeplan. Enheten arbetar systematiskt med uppföljning och varje beslut i ett ärende med dagliga insatser följs upp inom tre veckor och återigen inom fyra veckor för att säkerställa att rätt insatser i rätt omfattning ges. Alla beslut omprövas vid behov och beslut om hemtjänst, ledsagning, avlösning, avlastning och anhöriginsatser nyprövas inom ett år. Beställarenheten inom äldreomsorgen driver sedan flera år ett arbete med resultatstyrning. Uppföljning på individnivå inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende sker genom ett samtal mellan den enskilde och biståndshandläggaren.

Uppföljningen genomförs med stöd av ett frågeformulär och ligger till grund för förbättringar/förändrade insatser för den enskilde och dess anhöriga. Resultaten återkopplas även till utförarna med förbättringsområden. Representanter från beställarenheten deltar i en resultat- och analysgrupp tillsammans med äldreomsorgens Stab. Här sammanställs resultaten från samtliga uppföljningar som ligger till grund för måluppfyllnad. Under verksamhetsåret 2015 kommer Äldreomsorgens beställarenhet fortsätta arbeta med pågående

demensutvecklingsarbete. Under en halvdag kommer vi utbilda samtliga handläggare om SIP och hur den lokala rutinen som Äldrecentrum tagit fram ska användas. Utbildningen kommer ske i workshopformat för att vi får chans att fördjupa oss i den lokala rutinen och diskutera hur vi ska arbeta vidare med att implementera SIP i ordinarie arbete. Även arbetet med nätverksträffar med primärvård och arbetet med att ta fram ett lokalt program kommer fortgå.

## Äldre bemöts med respekt och är delaktiga kring utformandet av insatser

Alla kontakter med äldre bygger på respekt för människors lika värde, den enskildes värdighet, självbestämmande och integritet. Vi är lyhörda och empatiska i vårt bemötande. Den äldre är delaktig i utredningen. Utredningen kommuniceras och samtycke inhämtas. Vi är lyhörda för den enskildes egen uppfattning. Vi använder ett lättfattligt språk när vi skriver utredning och beslut. Utredningen skickas alltid ut med beslutet. Vid behov kan utredning läsas upp för den enskilde. Utredningen skickas alltid ut med beslutet. Vi använder tolk vid behov, samt gör i första hand hembesök istället för byråbesök och försöker anpassa våra tider så att det passar den enskilde och dess anhöriga/närstående. Den enskilde är delaktig i utförandet av beviljade instanserna genom en individuellt utformad genomförandeplan. Uppföljning av genomförandeplaner ska genomföras och systematisk återkoppling till utförarna ges.

## Äldre får information

Den äldre som ansöker om hjälp informeras om att behov kan tillgodoses genom olika former av insatser. Information ges om hur en utredning går till och på vilka grunder beslut fattas. Beslut och utredning skickas till den enskilde. Information ges om rutiner som gäller i samband med att beslutet ska verkställas. Vid avslag på ansökan informeras den enskilde hur denne kan överklaga beslutet. Biståndshandläggaren kan vara den enskilde behjälplig vid överklagan. Information ges om att efter biståndsbeslut finns det olika utförare inom valfriheten att välja mellan - både vad gäller kundval i hemtjänst, dagverksamhet samt för plats i vård- och omsorgsboende. Information ges även om icke biståndsbedömda insatser t.ex. mötesplatser för äldre, anhörigstöd, om frivilligorganisationer samt om våld i nära relationer. Information ges om var den enskilde kan vända sig för ytterligare information exempelvis via Äldre direkt och Stockholms Stads websida Jämförservice. Biståndshandläggarna nås via äldre direkt under hela kontorstiden. Vid brådskande ärenden under kontorstid nås biståndshandläggarna via enhetens jourtelefon. Biståndshandläggarna är på Baltzars anhörig och frivilligcenter en gång per månad för att svara på frågor och informera om äldreomsorgen. Ett utökat samarbete med primärvården kring information om äldreomsorgen ska genomföras.

## **RÄTTELSE**

Tycker du att vi på något sätt brustit i våra kvalitetsgarantier vill vi gärna att du hör av dig till oss. Vänd dig i första hand till din biståndshandläggare. Känner du dig ändå inte nöjd, så kontakta beställarchef Tero Tegel eller Kristina Österlund.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi strävar efter att hålla en hög kvalitet på vår verksamhet. Vi vill att du framför förslag, klagomål och synpunkter. Du kan framföra dem skriftligt eller muntligt. Om du vill framföra dem skriftligt kan du använda dig av en speciell blankett som finns på enheten eller i stadsdelsförvaltningens reception på Lindhagensgatan 76 eller på Kungsholmens stadsdelsnämnds hemsida på Internet, [www.stockholm.se/kungsholmen](http://www.stockholm.se/kungsholmen). Alla förslag, klagomål och synpunkter som kommer in skickas vidare till ansvarig chef. Inom två veckor får du svar eller besked om du har lämnat ditt namn och telefonnummer eller adress. Inkomna synpunkter är en stående punkt på arbetsplatsträffarna och används i förbättringsarbetet. Tre gånger per år gör vi en sammanställning över de synpunkter som har kommit in och redovisar för ansvariga politiker

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att kontakta din biståndshandläggare via Äldre direkt, telefon 08-80 65 65

Stockholm 2015-02-02

Tero Tegel

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Adress: Lindhagensgatan 76

Telefon: 08-50808000

Telefax: 08-50808099

E-post:

Beställarsektion 1 & 2

Adress: Lindhagensgatan 76

Telefon: 08-50808000

Telefax: 08-50808099

E-post:

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

## **Kvalitetsgaranti - Hemtjänsten på Hantverkargatan**

*Hemtjänsten på Hantverkargatan bedriver hemtjänst i ordinärt boende och har, utöver den ordinarie öppna hemtjänsten, en hemstödsgrupp som vänder sig till äldre med psykiskt funktionsnedsättning, ett demensteam som arbetar med kunder som har kognitiv svikt och en träfflokal, Baltzar. Enheten erbjuder hemtjänst i assistansliknande former för kunder över 18 år och har kunder inom hela Kungsholmens stadsdelsförvaltnings område. Enheten har spetskompetenser så som anhörigombud och anhörigavlösare. På enheten finns det en kostgrupp som arbetar med frågor kring kundernas måltidssituation.*

*Tjänsterna omfattar omvårdnadsinsatser samt stöd- och servicetjänster i form av promenader, måltids- och städtjänster.*

*Verksamheten är indelad i fem team. Enheten erbjuder omvårdnadsinsatser dygnet runt.*

*Alla våra insatser sker inom ramen för ett biståndsbeslut och vår verksamhet bygger på de åtaganden som framtagits för samtliga verksamheter inom Kungsholmens stadsdelsnämnds område.*

### **ÅTAGANDE**

Dina beviljade insatser utformas utifrån dina individuella behov

För att säkerställa att insatserna utformas från dina individuella behov och önskemål har du en kontaktman som har ett övergripande ansvar över dina dagliga insatser och att genomförandeplanen utformas i samarbete med dig. Kontaktmannen har i sitt uppdrag att vara lyhörd för dina önskemål om ändringar när dina behov ändras.

**Måltiderna anpassas till dina individuella behov**

Alla medarbetare är utbildade i kostfrågor och kan ge tips och råd vid behov. Vi har utarbetat blankett för individuell anpassning av måltider. Kostgruppen följer upp måltidsfrågan i enhetens årliga kundenkät. Kostgruppen har också ett avsnitt i checklistan för nyanställda där speciell kostinformation ges innan den nyanställde börjar sitt arbete på enheten.

## Du har självbestämmande och är delaktig

Enheten arbetar kontinuerligt med bemötandefrågor på sina apt:n. I detta arbete har enheten fem värdegrundsledare som med hjälp av material från Äldreförvaltningen leder värdegrundsarbetet på enheten. För att dina insatser ska utföras på de tider som du har önskat har enhetens SchemOs-planerare regelbunden kontakt med koordinatörerna i teamen för att alla förändringar som behöver göras hos dig fångas in och blir ändrade i medarbetarnas scheman.

## Du är trygg med enhetens arbete

Enheten för ändamålsenlig och tillförlitlig dokumentation i enlighet med Socialtjänstlagen och följer lokala rutiner för arbetet hos kunderna. Dina nycklar förvaras på ett tryggt sätt i elektroniska nyckelskåp på enheten. Enheten arbetar ständigt för en god kontinuitet för att du ska ha så få personal kring dig 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 du har en kontaktman som nås via direktnummer. Vid larm är inställetiden maximalt trettio minuter. Varje ny kund får alltid ett kit med information om enheten och där kontaktmannens namn och telefonnummer står på omslaget.

## RÄTTELSE

Vid fel rättar enheten skyndsamt till det felaktiga.

## SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Så fort det kommer till vår kännedom att du eller din anhörig har synpunkter på vårt arbete kommer vi att ta kontakt med dig.

För att lämna dina synpunkter vänd dig i första hand till din kontaktman. Känner du dig inte nöjd kontakta enhetschef Arja Hellborg via telefon 08-508 085 37 eller via mail [arja.hellborg@stockholm.se](mailto:arja.hellborg@stockholm.se).

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet på vårt arbete. Därför tar vi gärna emot förslag och synpunkter. Dessa kan framföras muntligt eller skriftligt på en speciell blankett som finns tillgänglig på Stadsdelsförvaltningens reception eller på Kungsholmens stadsdelsnämnds hemsida. Alla inkomna förslag, klagomål och synpunkter vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Senast inom två veckor får du svar. Inkomna synpunkter är en stående punkt på arbetsplatsträffarna och används i förbättringsarbetet. Tre gånger per år sammanställs inkomna synpunkter och delges ansvariga politiker.

**VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att kontakta oss.

Stockholm 2015-02-02

Arja Hellborg

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Adress: Lindhagensgatan 76

Telefon: 08 508 08 000

Telefax: 08 508 080 99

E-post:

Hemtjänsten på Hantverkargatan

Adress: Sankt Eriksgatan 22

Telefon: 08 508 085 37

Telefax: 08 508 08 600

E-post: arja.hellborg@stockholm.se

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

## Kvalitetsgaranti - Kungsholmens servicehus

Vi vill att Ni som bor på Kungsholmens servicehusenhet skall känna att Ni bemöts med värdighet och respekt, att ni känner er trygga, delaktiga och är nöjda med den vård och omsorg vi ger.

### *Beskrivning av Kungsholmens servicehusenhet*

*Pilträdet och Fridhemmets servicehus ingår i Kungsholmens servicehusenhet vilka är särskilda boenden för personer 65 år och äldre. Mestadels är det personer 65 år och äldre som bereds plats men åldern är inte helt avgörande utan det är behovet som styr. Verksamheterna omfattar två servicehus, två sociala och funktionsuppehållande dagverksamheter samt Fridas lunchservering, en lunchrestaurang och kafé. Servicehusen erbjuder ett eget boende där vi värnar om respekt för individens privatliv och integritet. Ungefär 50 procent av de som bor på servicehusen är kungsholmsbor och resterande brukare kommer från andra förvaltningar i Stockholm*

*Vi erbjuder vård och omsorg dygnet runt av en engagerad och mångkulturell personalgrupp som består av sjuksköterskor, undersköterskor, vårdbiträden, arbetsterapibiträden, sjukgymnast och arbetsterapeut. Teckenspråkskunnig personal finns.*

*All omvårdnadspersonal har tystnadsplikt enligt sekretesslagen. Det innebär att de får lämna information om Dig och Dina förhållanden till behörig personal som behöver den för att utföra sina arbetsuppgifter.*

*På uppdrag av Stockholm läns landsting ombesörjer legevisitten sjukvård läkarinsatserna på båda servicehusen.*

## ÅTAGANDE

**För att kunna erbjuda en hög kvalitet på verksamheten så tycker vi det är viktigt med en god kontinuitet därför åtar vi oss att ha en så god:**

- **Personkontinuiteten** som möjligt, dvs att man får ett så begränsat antal personer som är rimligt utifrån sitt omvårdnadsbehov.
- **Tidskontinuitet** som möjligt dvs att vi kommer på de ca tiderna som vi har kommit överens om.
- **Vård och omsorgskontinuitet** som möjligt dvs att vi utför arbetet på ett så likartat sätt som möjligt oberoende vem som utför arbetet.

**Vi åtar oss att när du fått ditt behov bedömt och beviljat enligt socialtjänstlagen:**

- Tillsammans med dig upprätta en genomförandeplan för hur du vill att din hemhjälp skall utföras utifrån ditt biståndsbeslut.
- Utse en kontaktman som kommer att ha ett övergripande ansvar för kvalitén på den service och omsorg du är beviljad.
- Uppmärksamma och följa upp förändringar i omvårdnadsbehovet och att dessa dokumenteras och förmedlas till biståndshandläggaren för omprövning av beslutet.

**Vi åtar oss att du skall få en aktiv och meningsfull vardag genom att bland annat:**

- Erbjuder olika typer av gymnastik och Qui-Gong
- Regelbundna promenader och utflykter.
- Matlag och bakgrupper
- PubAftnar med levande musik och dans.
- Erbjuder de som vill olika aktiviteter utifrån sin förmåga.

## Trygghet

Vi åtar oss att så snabbt som möjligt besvara trygghetslarm med en maximal inställetid på 10 min dygnets alla timmar och veckans alla dagar. Alla medarbetare skall presentera sig och bära namnskylt.



## **RÄTTELSE**

Vår målsättning är självfallet att leva upp till ovanstående åtaganden. För att få en så god kvalitet och utveckling som möjligt på vår verksamhet är det viktigt att just Dina synpunkter/klagomål lyfts fram så att vi kan ta del av dem, utreda dem och lära oss av dem.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet på vårt arbete. Därför tar vi gärna emot förslag och synpunkter. Dessa kan framföras muntligt eller skriftligt på en speciell blankett som finns tillgänglig i receptionen på Pilträdet eller Fridhemmet servicehus. Det går även att gå in på Kungsholmens stadsdelsnämnds hemsida på Internet, [www.stockholm.se/kungsholmen](http://www.stockholm.se/kungsholmen)

Alla inkomna förslag, klagomål och synpunkter vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Senast inom två veckor får Du svar. Inkomna synpunkter är en stående punkt på arbetsplatsträffarna och används i förbättringsarbetet. Tre gånger per år sammanställs inkomna synpunkter och delges ansvariga politiker.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du få mer information om vår verksamhet är Du välkommen att kontakta oss.

Stockholm 2015-02-02

Odini Nzeribe

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Adress: Lindhagensgatan 76

Telefon: 08-508 08 000

Telefax: 08-508 08 099

Kungsholmens servicehusenhet

Adress: Bolinders plan 3/Fridhemsgatan 58

Telefon: 08-508 08 575/ 08-508 08 680

Telefax: 08-508 08 581

E-post: [odini.nzeribe@stockholm.se](mailto:odini.nzeribe@stockholm.se)

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

## Kvalitetsgaranti - Serafens vård- och omsorgsboende

Serafens vård- och omsorgsboende erbjuder Dig en individuell god vård och omsorg. Verksamhetens mål är att boende ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Stödet ges av mångkunnig personal. Vi anser att det är viktigt att boende känner sig trygga, att de upplever självbestämmande och att personalen har respekt för den enskildes integritet. Kontaktmannaskap ger förutsättningar så att bemötandet av alla boende sker individuellt. Enheten arbetar utifrån ett hälsofrämjande synsätt, där den enskildes förmåga till ett aktivt liv ska stödjas så långt det är möjligt. Vi prioriterar högt möjligheterna till fysisk och social samvaro med kulturella inslag. Hos oss är ett gott bemötande en del av vardagen som i sin tur är grunden för ökad trivsel.

### ÅTAGANDE TRYGGHET

Vårt mål är att ge Dig en **säker och trygg** vård och omsorg inom Serafen genom att:

- Erbjudna en kontaktman som ser till Dina individuella behov
- Att få hjälp av så få personer som möjligt
- Tillgång till kunnig och kompetent personal dygnet runt
- Viktig information om Dig rapporteras vidare mellan arbetspassen
- Att ge den omvårdnad som vi kommit överens med dig om
- Direkt när Du flyttar in, erbjuds Du ett larm som omvårdnadspersonalen besvarar
- Anordna informationsmöten för boende och närstående minst en gång per år
- Personalen har tystnadsplikt och är medveten om gällande sekretessbestämmelser
- Anpassade individuella hjälpmedel och handledning i dessa. Årligen och vid behov utförs hjälpmedelskontroller så att hjälpmedlen är säkra.

## SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET

Vårt mål är att se till att Du och Dina närstående är **delaktiga och blir bekräftade** inom Serafen genom att:

- Direkt vid inflyttning hålls ett välkomstsamtal för att veta vad, när och hur Du behöver hjälp. Vi ser gärna att du fyller i "Dokumentet om mig".
- Att inom några veckor från inflyttningsdagen erbjuda en vårdplanering tillsammans med Dig, sjuksköterska, sjukgymnast/arbetsterapeut, kontaktman och eventuellt anhöriga
- Du har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa din rätt till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan dig och kontaktman om hur du vill ha din omsorg, en så kallad genomförandeplan
- Du har möjlighet att ansluta dig till omsorgsdagboken så att du kan följa den dokumentationen som skrivs om dig.

## GOD PERSONLIG OMVÅRDNAD

Vårt mål är att ge Dig en **god vård och omsorg** genom att:

- Utifrån genomförandeplanen ger vi Dig den personliga omvårdnad som Du behöver
- Utifrån behov erbjuda Dig gemensam fysisk aktivitet, behandling, hjälpmedel eller anpassning
- Personalen arbetar förebyggande
- Munhälsobedömning som utförs av tandhygienist erbjuds Dig med stort omvårdnadsbehov, en gång per år
- Vi erbjuder näringsriktig mat med valmöjligheter och specialkost om så behövs
- På Serafen är god hygien ett viktigt arbetssätt och vi följer de basala hygienrutinerna
- Personalen arbetar efter ett hälsobefrämjande arbetssätt där Dina egna resurser tas tillvara

## MENINGSFULL TILLVARO

Vårt mål är att ge Dig ett **meningsfull tillvaro** genom att:

- Vi erbjuder Dig olika sociala aktiviteter såsom underhållning, musik och dans m.m.

- Dina önskemål om att få komma ut ska tillgodoses så långt som möjligt
- Vi har ett nära samarbete med studieförbundet, förskola, Kultur i Vården och frivillig organisationer m fl för ett levande kulturliv
- Utifrån Ditt behov erbjuds Du att delta i olika fysiska aktiviteter
- De olika högtiderna under året uppmärksammas och firas på traditionsenligt sätt
- Du har möjlighet att följa med på utflykter flera gånger per år

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi rättar till fel och misstag så fort som möjligt och rapporterar vidtagna åtgärder till Dig.

Arbetet med att ständigt utveckla och förbättra verksamheten vid Serafens vård- och omsorgsboende bygger på att vi lyssnar på de äldres och deras närståendes synpunkter.

Alla synpunkter dokumenteras och följs upp på våra arbetsplatsträffar och avvikelsemöten med personal samt rapporteras regelbundet till stadsdelens ledning och politiker.

Vi utlovar rättelse och förbättring om vi inte lever upp till våra åtaganden.

### **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet i vår verksamhet. Alla synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden, vill vi gärna att Du hör av Dig så att vi får en möjlighet att förbättra oss. Du kan lämna Dina synpunkter och Klagomål till personalen, i postlådan på plan 0 eller till någon av nedanstående chefer.

#### **Biträdande enhetschef vid Serafens vård- och omsorgsboende**

Britta Berggren Tel 508 08 845 [britta.berggren@stockholm.se](mailto:britta.berggren@stockholm.se)

Anna Lidback Tel 508 08 825 [anna.lidback@stockholm.se](mailto:anna.lidback@stockholm.se)

Christina Sheehan Tel 508 08 855 [christina.sheehan@stockholm.se](mailto:christina.sheehan@stockholm.se)

Du kan också lämna skriftliga synpunkter till förvaltningen eller framföra dina synpunkter via Stockholms stads hemsida under <http://www.stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/>

**VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mycket mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du hjärtligt välkommen att fråga eller besöka oss.

Stockholm 2015-01-27

Lena Slotte

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Adress: Lindhagensgatan 76

Telefon: 508 08 000

Telefax: 508 08 099

E-post:

Serafens vård- och omsorgsboende

Adress: Bolinders plan 1

Telefon: 508 08 835

Telefax:

E-post:

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