

## Kvalitetsgaranti - Dagverksamheterna Östermalm

*Vår verksamhet vänder till pensionärer som bor i eget boende i Stockholms stad och som har behov av dagverksamhet. Målet med dagverksamhet är att erbjuda en meningsfull dag med trygghet och stimulans i social samvaro med andra. Vi vill också ge stöd och avlastning till anhöriga/närstående. Vi erbjuder en god och säker omsorg där samverkan, bemötande, kontinuitet, och trygghet är nyckelord i verksamheten. Vi sätter våra gästers behov och önskemål i centrum, det är själva utgångspunkten för våra insatser. Vi har en helhetssyn som syftar till att den enskilde ska känna sig trygg och bli bemött med respekt för självbestämmande och integritet. Våra gäster har biståndsbeslut utifrån sina individuella behov. För den som beviljas dagverksamhet ingår resor till och från dagverksamheten. All personal som arbetar i verksamheten har en grundutbildning inom vård- och omsorg.*

*Enheten består av tre biståndsbedömda verksamheter. Det finns en social dagverksamhet som vänder sig till personer som är ofrivilligt socialt isolerade eller har fysiska och/eller psykiska funktionshinder samt två dagverksamheter som vänder sig till personer med demenssjukdom, Bo Bergmangården och Starrängsgården. Vi har även en öppen förebyggande verksamhet Seniorträffen, som är en mötesplats för pensionärer på Östermalm. Seniorträffen erbjuder social samvaro och olika aktiviteter.*

### ÅTAGANDE

Den öppna träffpunkten verkar förebyggande genom att erbjuda sociala aktiviteter

Vi ser till varje enskild gästs behov, intressen och förmåga. Vi ger gästerna möjlighet att delta i olika aktiviteter, i grupp och individuellt. De gäster som kommer till oss upplever att de har en dag med gemenskap och trevlig samvaro i en positiv, vänlig, kravlös och trygg miljö. Vi tar fram ett månadsprogram med aktuella aktiviteter, det finns tillgängligt på stadens hemsida, hos biståndshandläggare och i månadsannonser.

Vi erbjuder dagsutflykter under hela året

Vi tycker att det är viktigt att de äldre får möjlighet till en innehållsrik vardag och möjlighet att delta i aktiviteter och samvaro för att bryta ensamhet och isolering. Som en del av nämndens förebyggande arbete anordnas bussutflykter för seniorer som bor i ordinärt boende i stadsdelsområdet. Vi genomför dagsutflykter till olika resmål i och runt Stockholm. Resmålen bestäms i dialog med besökare på den öppna

träfflokalen Seniorträffen. Vi annonserar i lokaltidningen, tar emot anmälningar och bokar bussar som rymmer 50 personer.

### Vi serverar vällagad mat i gemenskap med andra

Måltiderna på dagverksamheten är en av dagens viktigaste aktiviteter och är för många en högtidsstund. Genom våra måltider ser vi till att gästerna får god och nyttig mat i trevligt sällskap. Vi lägger stor vikt vid att servera hemlagad, varierad husmanskost, som är igenkännbar och gärna minner om gamla tider. På demensdagverksamheterna serveras det en stadig frukost samt lunch med dessert och kaffe. På den sociala dagverksamheten serveras lunch med dessert och eftermiddagskaffe med hembakad kaka.

För att tillgodose önskemål frågar vi gästerna om favoriträtter, som vi skulle kunna bjuda på. Att maten lagas på plats förhöjer förväntan på måltiden i och med att dofter sprider sig. Köket är av tradition en centralpunkt och man kan följa det som händer där. Om gäster önskar hjälpa till finns naturliga sysslor att föreslå. Vi gör en matsedel för varje vecka där vi följer mattraditionerna vid olika högtider såsom jul, påsk, pingst och midsommar. Vi tar alla tillfällen i akt att fira, födelsedagar eller namnsdagar. Önskar anhöriga eller hemtjänstpersonal veta vad vi har ätit skickar vi hem matsedeln med gästen. En del gäster, som har minnes- eller talsvårigheter, har en dagbok med sig, där man antecknar vad man ätit och gjort under dagen.

Vi strävar efter att ha en trivsam och stimulerande måltid. Vi stämmer ofta upp i sång, som uppskattas och ger upphov till minnen och samtalsämnen. Vi dukar med vackert porslin där maten tydligt synliggörs i sina vackra färger. Placeringen av gästerna runt bordet är genomtänkt så att alla kommer så bra överens som möjligt, samt att de som har större hjälpbehov ges möjlighet att sitta bredvid personal. Personalen äter gemensamt med gästerna och ser till att alla runt bordet blir uppmärksammade och hjälper till att hålla en lättsam och trevlig konversation. För flera av våra gäster är stödet från personalen av stor vikt för att man ska få i sig tillräckligt med mat.

### Våra gäster är trygga

För att stärka tryggheten har vi tydliga rutiner för våra gäster och ett genomarbetat arbetssätt, så att bemötande och förhållningssätt ser lika ut mellan de olika verksamheterna. Hos oss blir ingen bortglömd. De gäster som behöver ett påminnande morgonsamtal blir uppringda av personalen. Vi välkomnar till en dag hos oss och berättar att de blir hämtade av chauffören. Det är tryggt att det oftast är samma chaufförer som kör i verksamheterna varje dag och är ibland en tydlig signal om vad som ska ske under dagen. Måltiderna serveras vid stående tider under dagen. Hemfärden, med de välkända chaufförerna, sker också vid samma tidpunkt varje dag.

Vi lägger stor vikt vid att ha en inomhusmiljö som ska kännas harmonisk, behaglig och funktionell. Gästerna ska känna sig trygga med att känna igen sig och hitta i lokalerna Färgerna ska ange lugn och värme och detaljer som gardiner, dukar, tavlor ska ses som extra utsmyckning utan att förvirra. Miljön är genomtänkt och tar hänsyn till att man kan ha svårt att uppfatta omgivningen på grund av demenssjukdom eller synnedsättning. För att tydligt uppfatta toalettdörrarna har de försetts med mycket stora hjärtan, dörrkarmarna har målats röda och vissa toaletsitsar har fått avvikande färg, då kontraster kan underlätta uppfattningen av omvärlden.

Vi arbetar aktivt för att anhöriga ska känna stöd från oss och att de ska veta att vi finns till hands och är lätta att nå. Vid samtal om praktiska göromål finns möjlighet att utveckla samtalet och ge de anhöriga/närstående utrymme att prata om sin situation. Vi har regelbundet anhörigträffar där vi berättar om vår verksamhet och visar våra lokaler och samtidigt ges möjlighet för de anhöriga att ställa frågor och samtala med andra i samma situation.

Vid akuta hälso- och sjukvårdsinsatser kontaktar vi Löjtnantsgårdens sjuksköterska. De har ansvar för akuta insatser på dagverksamheterna Östermalm gällande direkta sjuksköterskebedömningar, åtgärder och uppföljningar i samband med fallolyckor samt andra medicinska tillstånd under vardagar mellan klockan 9.00 – 16.00.

### Vi uppmärksammar våld i nära relationer

Vi ska ha en god beredskap för att kunna upptäcka, bemöta och agera i kontakter med gäster som kan vara berörda av våld i nära relationer. Det kan vara olika typer av våld som kan förekomma mellan närstående, ex fysiskt, psykiskt och ekonomiskt våld eller försummelse av en person i beroendeställning. Vi utgår från förvaltningens rutiner som ger stöd i att våga se, fråga och agera. Personal kommer att erbjudas utbildning om våld mot äldre i nära relationer för att få kunskap och våga agera.

### Våra gäster får ett respektfullt bemötande

Det viktigaste i vår verksamhet är våra gäster och bemötandet av dem och deras anhöriga. Därför är det av största vikt att vara lyhörd för deras behov och önskemål. Dagverksamhet är en kollektiv verksamhet där alla gäster deltar i en social gemenskap, men för att den ska fungera väl krävs att man ser till varje individ i gruppen. Vi arbetar för att alla som kommer till oss ska känna sig välkommen och uppmärksammas. Vi möter gästerna på morgonen med en kram eller ett handslag, med ögonkontakt, hälsar dem välkomna och vi tilltalar alltid alla med namn. Det är vårt sätt att se, ge, vara med, bemöta, svara på, som har betydelse för gästernas välbefinnande, trivsel och trygghet. Vi respekterar gästernas behov av integritet, av uppmärksamhet eller behov av ömhetsbetygelser.

Vi ser till det friska hos gästerna för att stimulera till att bevara befintliga funktioner, såsom fysiska, psykiska och sociala förmågor. Vårt mål är att sprida glädje och skratta tillsammans med gästerna och vi finner ofta att humor är ett gott hjälpmedel till kontakt. Vi försöker ha ett inläggande bemötande, där vi inte går emot gästerna i något, utan möter dem där de är. Trots svår sjukdom, t.ex. i form av demens eller stroke, finns ofta stor social kapacitet bevarad och gästernas förmågor kan bevaras när personalen uppträder respektfullt. Man ska också som gäst få känna att man blir accepterad som man är.

Vi uppmärksammar var och en på olika sätt under dagen och hittar det som vi kan berömma och framhäva hos varje enskild person. Det finns alltid något, som kan ge stolthet och vara stärkande för självkänslan. Vi vill också utåt, framförallt gentemot anhöriga utstråla öppenhet. Ett besök på dagverksamheten och/eller är något vi alltid erbjuder innan varje gäst börjar hos oss, så man får känna sig för och får ett intryck av vad verksamheten erbjuder. Vi inbjuder anhöriga att besöka oss även vid andra tillfällen, t.ex. på lunchbesök, och informerat om att vi alltid kan nås på telefonen under hela dagen.

Personalen har kunskaper och erfarenhet och försöker tolka hur gästerna mår och trivs. Personalen har gemensamma genomgångar om hur respektive gäst har det på dagverksamheten. I och med att vi ser gästerna under flera timmar under dagen ökar våra möjligheter att ha en helhetssyn så att vi lite kan fungera som ”spindeln i nätet”. Personalen är lyhörd för att kontinuerligt fånga upp synpunkter på verksamheten. Vi har kontakt med anhöriga och tar reda på deras uppfattning om trivsel och bemötande.

### Vi har ett personcentrerat förhållningssätt

Vi erbjuder en hemlik och säker miljö där våra gäster möter samma personal. För att bidra till kontinuitet har varje gäst en egen kontaktman som har ansvar för individuell information och alla kontakter kring gästen. Vi arbetar aktivt för att anhöriga ska känna stöd från oss och att de ska veta att vi finns till hands och är lätta att nå. Kontaktmannen upprättar en individuell genomförandeplan där det framgår vad som beviljats och hur det ska utföras. Bland den information som insamlas finns levnadsberättelsen, som underlättar i samtal och som ökar förståelsen för ev. särskilda behov. I det formuläret kan gästen eller gäst tillsammans med anhöriga skriva ner det man vill informera om, som tidigare liv, intressen, speciella behov och önskemål m.m.

Kontaktmannen är den som har mest kontakt med anhöriga och håller också kontakt med andra yrkesgrupper som t.ex. biståndshandläggare, hemtjänst, stroteteam och distriktssköterska. Vi ser gästerna under flera timmar av dagen och har goda möjligheter att uppfatta förändringar i omvårdnadsbehov och hälsostatus. Vi har ofta tät kontakt med hemtjänst för att få gästens dag att fungera. Det kan röra sig om att ingen svarar på morgonen eller att nycklar inte finns på plats när gästen

lämnar hemmet. Vi kan även uppmärksamma behov av fotvård eller frisör och vidarebefordra informationen eller i vissa fall också beställa en fotvårdsspecialist eller frisör som kommer till oss. Om något utöver det vanliga inträffar under dagen försöker vi nå anhöriga, men också hemtjänst för att informera, t.ex. när någon mår dåligt vid hemfärd.

Vi tar tillvara den resurs som anhöriga/närstående utgör och redan i inledningsskedet vill vi utstråla den öppenhet och tillgänglighet som är avgörande för att kontakten med anhöriga ska kännas naturlig och trygg. Vi lämnar broschyr med telefonnummer, informerar om öppettider, levnadsberättelse och om Omsorgsdagboken. Vi inbjuder till spontana besök, samt berättar om anhörigträffar och annat som kan vara av vikt.

### Vi erbjuder ett rikt utbud av aktiviteter och social samvaro

Personalen arbetar för att skapa förutsättningar för att alla som vill får möjlighet till social samvaro och aktivitet under sin dag hos oss. Vi ser till varje enskild gästs behov, intressen och förmåga, vi arbetar personcentrerat. Vi ger gästerna möjlighet att delta i olika aktiviteter, i grupp och individuellt. Att finnas med i ett socialt sammanhang och känna gemenskap med andra är ett genuint grundläggande behov. Aktiviteterna är hjälpmedel för att stödja och bevara olika funktioner; sociala, intellektuella, fysiska m.fl. Det ges möjlighet både till individanpassade aktiviteter och till gemensamma gruppaktiviteter. Vi strävar efter att gästerna vid dagens slut har upplevt en ”varm känsla” av välbefinnande inombords.

Utifrån varje enskild gästs behov, intressen och förmåga ges möjlighet att delta i olika aktiviteter, i grupp och individuellt. Planeringen av aktiviteterna ser lite olika ut mellan verksamheterna. Den sociala dagverksamheten har ett i förväg planerat program med olika aktiviteter att erbjuda. Personalen på dagverksamheten för demenssjuka arbetar utifrån ett förhållningssätt att avläsa humör och dagsform hos gästerna och bedöma vilken aktivitet som är lämplig.

Aktiviteterna ska vara genomtänkta och ses som ett hjälpmedel till att ta kontakt eller till att stärka identiteten. Oro finns hos många av våra gäster, framförallt hos dem som har demenssjukdom. Det är personalens uppgift att under dagen uppmärksamma alla gäster och vara nära dem för att fånga upp olika behov. Exempel på aktiviteter är samtal och samvaro, högläsning av tidningar, kåserier, poesi m.m., korsord, frågesport/frågebingo, sällskapsspel, sång, lyssna på musik, dans/rörelse till musik, sittgymnastik med balansinslag, filmvisning, målning/teckning/pyssel, underhållning ex från ”Kultur i Vården” och enklare hushållssysslor. Vi har en utemiljö som används så mycket som möjligt. På bottenplanet har vi två stora uteplatser med utemöbler och blomster. Tre trappor upp finns en stor balkong. I närområdet kan vi promenera på gångstråk utan att behöva korsa vägbanor.

## **RÄTTELSE**

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Vi vill att Du hör av dig till oss med dina synpunkter! Om Du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden eller om Du anser att Du inte får gehör för dina synpunkter kan Du också vända dig till din biståndshandläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Vid behov sammankallas till möte där de som berörs av dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Vi är angelägna att hålla en god kvalitet på vår verksamhet. Om Du har förslag eller synpunkter eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att Du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss och utveckla vår verksamhet. Tala i första hand med din kontaktman. Du är också välkommen att kontakta enhetschef Nina Grönblad på telefon 08-508 10 647. Du kan framföra dina åsikter muntligt eller skriftligt. Väljer Du att framföra dem skriftligt kan Du använda en speciell blankett som finns på stadsdelsförvaltningen, dagverksamheten eller via stadsdelens hemsida: [www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm). Du kan också få hjälp att lämna in synpunkter och klagomål av din biståndshandläggare, eller av personalen i förvaltningens reception.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mera om vår verksamhet och hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Nina Grönblad, tfn 08-508 10 647. Besök gärna vår hemsida, [www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm).

### **Östermalms stadsdelsnämnd**

Adress: Karlavägen 104, Box 24156, 104 51 Stockholm  
Telefon: 08-508 10 000  
Telefax: 08-508 10 099  
E-post: [ostermalm@stockholm.se](mailto:ostermalm@stockholm.se)

### **Dagverksamheterna Östermalm**

Adress: Bo Bergmans gata 4  
Telefon: 08-508 10 647  
Telefax: 08-508 10 644  
E-post: [nina.gronblad@stockholm.se](mailto:nina.gronblad@stockholm.se)

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 12 mars 2015.

Stockholm 2015-02-27

Nina Grönblad  
Enhetschef