

## Kvalitetsgaranti 2015 - Hemtjänst Östermalm

Hemtjänst Östermalm ger omvårdnads- och servicetjänster till personer som bor i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre själva klarar sin dagliga livsföring. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. Vi utför hjälp till personer som bor inom Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt.

Målet är att våra kunder och deras närstående ska uppleva trygghet med den vård, service och omsorg som vi utför och det är viktigt att kunden kan påverka utförandet av beviljad insats. Våra värderingar innebär stor respekt, flexibilitet och förståelse för kundens integritet, behov och önskemål. Vi arbetar för att alltid ha ett bra bemötande och vi strävar efter att kunderna ska möta ett begränsat antal medarbetare. Enhetens policy för arbete i andras hem gäller oss alla inom enheten. För oss är det viktigt att våra medarbetare är välinformerade och upplever att de är sedda och lyssnade på och vi tror på engagerade medarbetare som är stolta över sitt arbete.

### ÅTAGANDE

Vi ger våra kunder en trygg, värdig och kvalitativ hemtjänst.

Alla våra kunder får en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Genom att arbeta med kontaktsmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Medarbetarna känner till det biståndsbeslut och den genomförandeplan som gäller för kunden och vi strävar efter att så få som möjligt utföra insats hos kunden. Vi är noga med att dokumentera det vi utfört. Medarbetarna försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad.

Vi bemöter alla kunder med respekt och talar alltid till kund och inte över huvudet på dem, vi är medvetna om att vår arbetsplats är kundens hem. Alla nyanställda får information om sekretess och tystnadsplikt och skriver under en tystnadsplikts-förbindelse. Enheten har kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Alla medarbetare ska ha en aktuell skriftlig delegering från

husläkarmottagningens distriktssköterska. Vi eftersträvar en god relation med anhöriga, god man etc.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst. Alla medarbetare bär giltig legitimation för att stärka säkerheten vid nyckelhantering. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så meddelar vi det. Vi delar ut en broschyr om Hemtjänst Östermalm så kunden vet var man ska vända sig. Enheten har elektroniska nyckelskåp och databaserat planeringsprogram. Vi utför den hjälp som är beviljad och om hjälpbehovet förändras så hjälper vi till att kontakta biståndshandläggare eller husläkarmottagning. Vi har rutiner för synpunkter och klagomål och för eventuella händelser, ex om kund inte öppnar dörren på avtalad tid.

Vi erbjuder god och näringsriktig mat efter kundens önskemål och behov. Kunden väljer själv om han/hon vill ha hemlagad mat eller färdiga matlådor. Vi hjälper till med planeringen kring måltiderna.

Kunden är delaktig i upprättandet av genomförandeplanen.

Personalen dokumenterar i ParaSoL, stadens dokumentationssystem för utförare. Kontaktpersonen upprättar gemensamt med kunden en genomförandeplan där det framgår hur, vad och när den beviljade hjälpen ska utföras. Genomförandeplanen skrivs in i ParaSol och vidarebefordras till biståndshandläggaren. Ett original sparas i personakten och det andra originalet lämnas hos kunden.

Kunderna bemöts med respekt av medarbetarna.

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. Det är viktigt att enheten har väl utarbetade rutiner som är väl kända av samtlig personal och att ständigt arbeta med att implementera dessa i verksamheten. Under 2015 planerar vi att arbeta med bemötande, vi kommer att använda ett utbildningsmaterial som består av kortfilmer om olika situationer och etiska dilemman. Utifrån dessa kan man ha utbildande diskussioner i mindre grupper om hur man hanterar svåra situationer och hur man bemöter kund på bästa sätt. Vi har också planer på att under 2015 starta reflexionshandledning för att ytterligare skapa forum för diskussioner.

Våra kunder upplever att vi har en god tillgänglighet.

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Det är lätt att komma i kontakt med oss, om vi inte svarar direkt ringer vi upp under dagen. Kunden får vår aktuella broschyr av sin kontaktperson där information finns om vem som kan kontaktas. Vid förändringar/förseningar informeras kunden om detta av personalen på kontoret eller det aktuella vårdbiträdet.

## **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 kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetscheferna. 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 och vill därför gärna att Du framför förslag, synpunkter och klagomål så att vi kan förbättra/utveckla vår verksamhet. Du kan framföra Dina åsikter muntligt eller skriftligt. Väljer Du att framföra dem skriftligt kan Du använda en speciell blankett som finns på förvaltningen 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 handläggare, eller av personalen i förvaltningens reception. Alla inkomna förslag, synpunkter och klagomål vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Du får besked så snart som möjligt på hur vi kommer att åtgärda Dina synpunkter. Inkomna förslag, synpunkter och klagomål diskuteras med personalen och används i förbättrings- och utvecklings syfte. Inkomna synpunkter sammanställs och delges ansvariga politiker.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mera om vår verksamhet och hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Birgitta Beausang, tfn 508 10 668 eller enhetschef Cecilia Näslund, tfn 508 10 576. Besök gärna vår hemsida, [www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm)

## **Hemtjänst Östermalm**

Adress: Box 24156, 104 51 Stockholm

Telefon vxl: 08-508 10 000

Telefax: 08-667 40 32

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

E-post: [cecilia.naslund@stockholm.se](mailto:cecilia.naslund@stockholm.se)

E-post: [birgitta.beausang@stockholm.se](mailto:birgitta.beausang@stockholm.se)

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 12 mars 2015.

Stockholm 2015-02-27

Birgitta Beausang, enhetschef

Cecilia Näslund, enhetschef