

Kvalitetsgaranti - Beställarenheten äldreomsorg

Utifrån lagstiftning, politiska mål och stadens riktlinjer svarar enheten för myndighetsutövning för personer som fyllt 65 år och bor i stadsdelen. Det innebär att vi fattar beslut om den äldreomsorg som du söker. Vi finns också till för dig som är anhörig och vårdar en närstående i hemmet.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att bidra till att de äldre på Norrmalm känner sig trygga.

Enhetsen arbetar med uppsökande verksamhet för att nå ut till de äldre på Norrmalm. Skriftlig inbjudan skickas till de som fyller 80 år under verksamhetsåret och som sedan tidigare inte har insatser. Som en del i den uppsökande verksamheten ingår öppna informationsträffar där närpolis medverkar och information ges om brand och brottsförebyggande åtgärder.

Samarbetet med Äldre Direkt syftar till att öka tillgängligheten som kan leda till en ökad upplevelse av trygghet. Vaktmästarservice erbjuds kostnadsfritt upp till 6 timmar per år till den som fyllt 75 år och är i behov av hjälp med praktiska vardagssysslor. Heminstruktören erbjuder kostnadsfri träning och stöd till den äldre med nedsatt syn och/eller hörsel.

Vi åtar oss att ge den äldre god service, gott bemötande och möjliggöra en god omsorg utifrån individuella behov.

Enhetsen är organiserad i olika team med spetskompetens för att bättre möta den äldres behov, ge en god service och ett gott bemötande. Genom specialistkompetenser är enhetsen rustad för individens olika behov och enhetsen kan därmed bättre tillhandahålla en god service och omsorg för de äldre. Genom kartläggningsinstrumentet lyfts den äldres individuella behov fram och sammanställs i en utredning. Bedömning av insatser i syfte att avlasta anhöriga som vårdar närstående är också en del i handläggningsarbetet. Den äldre tar del av både utredning och beslut. Biståndshandläggaren bevakar att genomförandeplaner inkommer och överensstämmer med beställningen. Vi uppdaterar och utvecklar rutiner och arbetsverktyg i arbetet.

Äldre Direkts tjänster bidrar till hög tillgänglighet och god service för de äldre. Synpunkter och klagomål analyseras och besvaras skyndsamt, vilket bidrar till effektivitet och likvärdighet och att äldre tillförsäkras

god service och kvalitet i omsorgen. För de äldre som har behov av insatser från flera huvudmän arbetar vi utifrån ett multiprofessionellt arbetsätt, främst med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt och i samverkansformer med primärvården.

Vi åtar oss att ge jämställt och individanpassat stöd och arbeta utifrån nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan.

Vi arbetar med att ge ett gott bemötande och god service till de äldre och deras anhöriga som kommer i kontakt med enheten. Äldre och deras anhöriga möts med respekt och ett öppet förhållningssätt. Biståndshandläggaren beviljar insatser med hänsyn till individuella behov och som tillförsäkrar en skälig levnadsnivå. Vi ger information om bistånd, Stockholms stads valfrihetssystem, utförarverksamheter och hur handläggningen av ett ärende går till från ansökan tills att insatsen startar. Nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan tas upp på arbetsplatsträff för att informera och diskutera kring mångfaldsfrågor.

Vi åtar oss att uppmärksamma och stödja äldre som är utsatta för våld i nära relation.

Genom att biståndshandläggarna kontinuerligt vidareutbildas inom ämnet våld i nära relation och regelbundet deltar i lokala och stadsdelsövergripande nätverk bidrar det till en större möjlighet att våga se, våga fråga och våga agera i mötet med personer som utsätts för våld. Anhörigkonsulenterna är ytterligare en resurs som kan erbjuda stödsamtal till utsatta både enskilt och i grupp.

RÄTTELSE

Vi vill hålla en hög kvalitet i biståndshandläggningen. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Dina synpunkter på vår verksamhet är viktiga för oss så att vi kan göra ett gott arbete för dig.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Det finns en folder för synpunkter och klagomål hos din biståndshandläggare. Du kan också lämna synpunkter i receptionen på Tulegatan 13, hos Äldre direkt Tel: 08 - 80 65 65 eller via www.stockholm.se/tycktill

VILL DU VETA MER?

Äldre direkt svarar på frågor om äldreomsorg

Telefon: 08 - 80 65 65

Norrmalms växel för kontakt med biståndshandläggare

Telefon: 08 - 508 09 000

Beställarenheten äldreomsorg
Adress: Tulegatan 13
Telefon: 08-508 09 000
E-post: norrmalm@stockholm.se

Denna garanti godkändes av Norrmalms stadsdelsnämnd
2015-03-19