



Kvalitetsgaranti - Beställarenheten inom funktionsnedsättning

Rättssäker handläggning med respekt för den enskilde

Vårt uppdrag är att ge en rättssäker, likställig och individuell bedömning till dig som är upp till 65 år som är i behov av stöd och service. Utifrån din ansökan är det biståndshandläggaren som fattar beslut om insats utifrån gällande lagstiftning och stadens riktlinjer. Handläggningen sker i dialog med enskilda människor. Vi följer upp dina insatser inom ett år.

ÅTAGANDE

- Personer med funktionsnedsättning skall känna sig trygga i mötet med enheten. Detta gör vi genom:
 - Att ge dig ett respektfullt och gott bemötande.
 - Informera dig om olika valmöjligheter samt att du är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd du ansöker om.
 - Att din ansökan prövas skyndsamt.
 - Ge möjlighet till inflytande och delaktighet i handlägningsprocessen.
- Personer med funktionsnedsättning ska garanteras att myndighetsutövningen är rättsäker. Detta gör vi genom:
 - Att informera dig om lagstiftning och regelverk samt hur handlägningsprocessen går till.
 - Din utredning och handläggarens bedömning är rättsäker och baseras på handläggarens professionella erfarenhet och kunskap inom verksamhetsområdet.
 - Vid beslut om avslag på din ansökan får du muntlig och skriftlig information om hur beslutet kan överklagas.
 - Vi följer upp dina insatser genom att kontakta dig vid kännedom om förändrade behov.



RÄTTELSE

Enheten har som ambition att hålla en god kvalitet på verksamheten. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du anser att vi inte levt upp till våra åtaganden vill vi att du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter eller klagomål är du välkommen att kontakta i första hand din handläggare som dokumenterar synpunkterna/klagomålen och besvarar dessa. I andra hand kontaktar du enhetens chef Kerstin Medin på tel. 08-508 05 041 eller e-post kerstin.medin@stockholm.se

Om du inte får gehör för sina synpunkter/klagomål kan du kontakta Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, avdelningschef Ingrid Friberg på telefon 50805021 eller via e-post ingrid.friberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer kan gå in på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings hemsida

www.stockholm.se

Du kan också kontakta Kontaktcenter Stockholm Funktionsnedsättning tel. 508 11 508 eller via e-post kc.funktionsnedsattning@stockholm.se

Du kan även kontakta enhetschef Kerstin Medin på tel. 08-508 05 041 eller e-post kerstin.medin@stockholm.se.

Hässelby 2015-01-01

Kerstin Medin

Enhetschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Adress: Hässelby torg 20-22, 165 23 Hässelby

Telefon: 08-508 04 000

E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Denna garanti anmäldes till nämnden 2015-03-19.

Kvalitetsgaranti - Beställarenheten äldreomsorg

Enheten för biståndshandläggning ansvarar för biståndsbedömning, beslut och uppföljning av omsorgsinsatser för personer över 65 år utifrån Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Lag om riksfärdtjänst.

Enheten ska säkerställa en rättsäker och likställd biståndshandläggning för de äldre i Hässelby-Vällingby och tillförsäkra den äldre en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så det stärker den äldres möjligheter att leva ett självständigt liv. Ansökan om bistånd som går den enskilde emot kan överklagas. Biståndshandläggaren kan vara behjälplig i överklagan, om den enskilde så önskar.

ÅTAGANDE

Äldre personer ska känna sig nöjda och trygga

Vid bedömning och beslut om bistånd beaktas den äldres förmågor och möjlighet att leva ett självständigt liv och den äldres upplevelse av trygghet. Biståndshandläggaren använder sig av stadens kartläggning- och bedömningsinstrument för att kunna fastställa den enskildes behov i den dagliga livsföringen. Biståndsbeslutet skall tillförsäkra den äldre en skälig levnadsnivå. Beslut om bistånd som går den enskilde emot kan överklagas. Biståndshandläggaren ansvarar för uppföljning av beviljat bistånd.

Äldre personer ska garanteras att myndighetsutövningen är rättsäker

Biståndshandläggaren informerar den äldre om lagstiftning och regelverk samt hur handlägningsprocessen går till.

Utredningen och biståndshandläggarens bedömning är rättsäker och baseras på Stockholms stads riktlinjer om utredning och bedömning samt biståndshandläggarens professionella erfarenhet och kunskap inom verksamhetsområdet

Biståndshandläggaren ger alltid muntlig och skriftlig information om hur ett beslut som går den enskilde emot kan överklagas.

RÄTTELSE

Enheten har som ambition att hålla en god kvalitet på verksamheten. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du anser att vi inte levt upp till våra åtaganden vill vi att du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten. Om Du har synpunkter, klagomål eller förbättringsförslag kan du lämna dem muntligen eller skriftligen. Du har även möjlighet att vara anonym. Alla inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras och utreds. Du är välkommen att höra av dig med dina synpunkter och klagomål till din biståndshandläggare. Du kan även kontakta enhetens enhetschef Linda Hamnes tel. 08-508 04 562, linda.hook@stockholm.se eller biträdande enhetschef Terhi Kartano tel. 08-508 04 560, terhi.kartano@stockholm.se.

Om du inte får gehör för sina synpunkter/klagomål kan du kontakta Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, Ingrid Friberg, telefon 508 050 21, ingrid.friberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer kan gå in på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings hemsida: www.stockholm.se

Eller så kan du ringa till Kontaktcenter Stockholm Äldre direkt på tel: 08-80 65 65

Du kan också kontakta enhetschef Linda Hamnes på tel: 08-508 04 562 eller e-post: linda.hook@stockholm.se, eller biträdande enhetschef Terhi Kartano på tel: 08-508 04 560 eller e-post: terhi.kartano@stockholm.se

Hässelby 2015-02-16

Linda Hamnes
Enhetschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Adress: Hässelby Torg 20-22

Telefon: 08-50804000

E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Beställarenheten äldreomsorg

Adress: Hässelby Torg 20-22

Telefon: 08-508 04 000

Telefax: 08-508 04 546

E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se



Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-19

Kvalitetsgaranti - Personlig assistans

Personlig assistans är ett personligt utformat stöd som ges i olika situationer av ett begränsat antal personer. Assistansen är knuten till den enskilde och inte till en viss verksamhet.

Vi är en kommunal verksamhet. De som arbetar för dig har lång erfarenhet och kompetens inom funktionsnedsättning, vård och omsorg.

Vi utformar insatsen utifrån den hjälp du behöver utifrån den beviljade insatsen.

För din trygghet är ett av våra mål att så få personer som möjligt hjälper dig.

Det är viktigt för oss att du är delaktig och har inflytande över din insats.

ÅTAGANDE

Du ska känna dig trygg, vara delaktig och ha inflytande i din vardag

- Vi åtar oss att följa upp din insats regelbundet
- Tillsammans med dig en gång under året eller vid behov, följer vi upp dina behov av stöd och hjälp
- Vi åtar oss att ge dig förutsättning att vara självständig i din vardag
- Tillsammans med dig planerar vi utförandet av din insats
- Vi åtar oss att ta reda på vad trygghet är för dig, dina svar följs upp och används i syftet att utveckla vårt arbete med trygghet för dig

RÄTTELSE

Enheten har som ambition att hålla en god kvalitet på verksamheten. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du anser att vi inte levt upp till våra åtaganden vill vi att du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss.

Lyckas vi inte leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner.

Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till dig inom två veckor

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår målsättning är att leva upp till våra åtaganden, samt att förbättra verksamheten så att den svarar mot dina behov och önskemål.

Det är viktigt för oss att veta när du är nöjd eller missnöjd.

Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Om du vill lämna synpunkter eller klagomål kan du kontakta enhetschef, Lena Björklund, Tel 08-508 05424 eller mail, lana.bjorklund@stockholm.se.

Om du inte får gehör för sina synpunkter/klagomål kan du kontakta Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, avdelningschef Ingrid Friberg på telefon 50805021 eller via e-post ingrid.friberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Du som vill vet mer kan gå in på Jämför service, www.stockholm.se/jamfor

Du är också välkommen att kontakta enhetschef Lena Björklund
Tel: 08-508 05424 eller via e-post lana.bjorklund@stockholm.se

Hässelby 2015-01-01

Lena Björklund

Enhetschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
Adress: Hässelby torg 20-22, 165 23 Hässelby
Telefon: 08-508 04 000
E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Denna garanti anmäldes till nämnden 2015-03-19.

Kvalitetsgaranti - Gruppbostad Kanngjutargränd

Kanngjutargränds gruppbostad vänder sig till vuxna personer med funktionsnedsättning som väljer gruppbostad som boendeform. Verksamheten drivs i kommunal regi och är en sammansatt gruppbostad och de som bor här har egna lägenheter och tillgång till gemensamma utrymmen.

Verksamheten grundas på respekt, trygghet och delaktighet med utgångspunkt från lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

ÅTAGANDE

Du ska känna dig trygg, vara delaktig och ha inflytande i din vardag

- Utifrån dina förutsättningar är du delaktig i och har inflytande över hur och när stöd, service och omvårdnad ges.
- Du är delaktig vid val av stödperson.
- Du är delaktig och har inflytande över planering av din vardag och val av aktiviteter.
- Du är delaktig när vi följer upp dina mål, en gång per år eller vid förändring.

RÄTTELSE

Enheten har som ambition att hålla en god kvalitet på verksamheten. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du anser att vi inte levt upp till våra åtaganden vill vi att du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss.

Lyckas vi inte leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner.

Vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till dig inom två veckor

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår målsättning är att leva upp till våra åtaganden, samt att förbättra verksamheten så att den svarar mot dina behov och önskemål.

Det är viktigt för oss att veta när du är nöjd eller missnöjd.

Vi är tacksamma för alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan bli bättre.

Om du vill lämna synpunkter eller klagomål kan du kontakta gruppbestaden direkt Tel 08-508 05478 eller enhetschef Lena Björklund, Tel 08-508 05424 eller mail, lena.bjorklund@stockholm.se

Om du inte får gehör för sina synpunkter/klagomål kan du kontakta Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, avdelningschef Ingrid Friberg på telefon 50805021 eller via e-post ingrid.friberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet kan du gå in på jämförservice, www.stockholm.se/jamfor

Du är också välkommen att kontakta oss direkt:

Kanngjutagränds gruppbestad Tel. 08-508 054 78

Enhetschef Lena Björklund, lena.bjorklund@stockholm.se

Hässelby 2015-01-01

Lena Björklund

Enhetschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Adress: Hässelby torg 20-22, 165 23 Hässelby

Telefon: 08-508 04 000

E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Denna garanti anmäldes till nämnden 2015-03-19.

Kvalitetsgaranti - Koppargårdens vård- och omsorgsboende

Koppargården är ett vård- och omsorgsboende med 145 lägenheter fördelat på fem plan. Två av planen är för personer med demenssjukdom.

Vår målsättning är att boende och närstående ska känna sig trygga och delaktiga i utformningen av den personligt utformade omvårdnaden.

ÅTAGANDE

God och säker hälso- och sjukvård

I samband med inflytt till Koppargården utses en omvårdnadsansvarig sjuksköterska till den boende. Sjuksköterska finns på enheten dygnet runt. I samband med inflytt träffar boende, och eventuellt dess närstående, omvårdnadsansvarig sjuksköterska för att bilda sig en uppfattning av de omvårdnadsbehov som finns. Sjuksköterskan upprättar utifrån inhämtade uppgifter från den boende och överrapporterade uppgifter från föregående vårdgivare en hälso- och sjukvårdsjournal. I journalen sammanställs omvårdnadsbehov och ordinationer. Sjuksköterska kan efter utbildning till omvårdnadspersonalen delegera vissa uppgifter. Dessa uppgifter är främst överlämnande av läkemedel, men kan också vara exempelvis såromläggning och sondmatning. Sjuksköterskan har ansvar att se till att den delegerade personalen har den kunskap som krävs samt att uppgiften utförs på ett säkert och korrekt sätt. Trygg Hälsa är den läkarorganisation som ansvarar för Koppargården och det är en läkare som kommer till enheten fyra dagar per vecka. Ansvarig sjuksköterska bedömer själv, eller i samråd med boende eller närstående, behov av träff med läkare. Läkare utför regelbundet genomgång av ordinerade läkemedel för att säkerställa en korrekt ordination av läkemedel.

På enheten finns tillgång till sjukgymnast och arbetsterapeut. Dessa funktioner bedömer, ordinerar och utför insatser som har med sjukgymnastik, individuella hjälpmedel, aktiviteter med mera att göra. Även detta ingår i hälso- och sjukvårdsjournalen.

Omvårdnadsansvarig sjuksköterska gör riskbedömningar för samtliga boende, dessa omfattar risk för fall, nutrition och trycksår. När det gäller risk för fall har sjukgymnasten en viktig funktion. Vi kommer särskilt att arbeta med att minska antalet fall. Detta gör vi genom att säkerställa att vi gör korrekta bedömningar samt rätta ordinationer för att i möjligaste mån minska risken för fall. Äldre och sjuka har

generellt en ökad risk för fall och detta gör att en viktig del i det fallpreventiva arbetet då också handlar om att minska risken för skada i samband med ev fall. På våra kvalitetsråd kommer vi att följa upp antal fall samt det fallpreventiva arbetet för att se om det finns ytterliga ruteiner som vi kan ändra på. Det kan exempelvis handla om belysning och toalettbesök.

Trivsamt måltidssituation.

Vi börjar med att inventera nuvarande måltidssituation. Utifrån resultatet utvecklas ett nytt arbetssätt. Måltidssituationen omfattar såväl miljön i de gemensamma köken, ljud, lukt och synintryck. De boende skall erbjudas en trivsamt och ombonat miljö, det skall vara lugnt och för att tillfredsställa luktsinnet så värmer vi maten i ugnen. För att höja aptiten så ska vi servera en liten "aptitretare" innan maten. För att involvera och möjliggöra delaktighet för våra boende, kan de som kan och vill vara med och hjälpa till med exempelvis dukning. På våra somatiska avdelningar läggs maten upp i karotter så att boende kan ta mat själva. Detta gör vi också på de demensavdelningar där det är möjligt, om det inte går serveras maten från vagn där maten lagts upp fint och så att boende själva kan se och eventuellt ta själva av maten. Knäckebröd, smör, salt och peppar ska alltid stå framme under måltiden så att de som bor här kan ta en extra smörgås eller krydda sin mat extra om de så önskar.

Vi kommer att utforma ett helgkoncept, som har som syfte att särskilja helg från vardag. Helgkonceptet innebär till exempel att vi dukar fint till med vita dukar och fint porslin. För att ytterligare förhöja matupplevelsen serveras det en tre-rätters måltid på lördagen. För de boende som så önskar serveras vin till maten.

Vi kommer att uppmärksamma högtidsdagar genom den mat som serveras, men också genom att till exempel duka i enlighet med högtidsdagen. Det finns ett kostombud på varje avdelning som kommer att ha ett extraansvar under implementeringar av till exempel helgkonceptet.

Det finns alltid två rätter att välja mellan, såväl till lunch som till middag.

Hög upplevd trygghet på boendet.

För att våra boende ska känna sig trygga ser vi kontinuerligt över scheman och bemanning. Detta för att i möjligaste mån säkerställa kontinuitet i arbetsgruppen. De gånger vi är i behov av att ta in timvikarier gör vi detta med en tanke att de som är anställda går till samma avdelning i största möjliga mån.

Vi kommer att uppdatera och implementera kontaktpersonens arbetsbeskrivning och arbetssätt, detta för att förtydliga rollen för de

som är kontaktpersoner så att de känner sig trygga i rollen. Samtliga boende ska veta vem som är deras kontaktperson. En vice kontaktperson finns utsedd till samtliga när den ordinarie är frånvarande. Boende skall också ha möjlighet att byta kontaktperson om så önskas.

Vi kommer att utveckla teammöten med ansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast och kontaktpersonen för en bättre samverkan kring omvårdnaden av respektive boende. Respektive personalkategori bidrar på mötet med sin bedömning av behov. Dessa ska dokumenteras och följas.

En viktig del i upplevelsen av trygghet är att våra boende ska veta att de får den hjälp de är i behov av och att personalen kommer och hjälper dem när de kallar eller har fått lovat hjälp. Samtliga boende har ett trygghetslarm som de kan använda för att påkalla hjälp. Personalen ska alltid knacka på dörren, och presentera sig när de går in till någon brukare så att de vet vem det är som kommer in till dem.

Delaktighet i omvårdnaden.

När en brukare flyttar in på Koppargården utses en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och en kontaktperson. Dessa personer är de som har en "extra ansvar" för brukaren. Man har ett välkomstsamtal där brukaren, eller i samråd med närstående framför individuella önskemål. Vi önskar att brukaren eller närstående skriver en levnadsberättelse, detta för att vi ska lära känna brukaren och dennes behov bättre. Kontaktpersonen upprättar en genomförandeplan som beskriver hur brukarens omvårdnad skall utföras, vilken typ av aktiviteter brukaren önskar delta i samt mat och matsituationen. I genomförandeplanen framkommer individuella önskemål och dylikt. Brukaren, eller i vissa fall dess närstående, läser igenom och kommer med synpunkter för att säkerställa att man uppfattat önskemål och dylikt rätt.

RÄTTELSE

Om vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi lyssna på dina synpunkter, se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter eller klagomål så är du välkommen att kontakta enhetschef eller biträdande enhetschefer. Se kontaktuppgifter nedan.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer kan du läsa på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings hemsida www.stockholm.se.

Vällingby 2015-02-19

Jeanette Wahlberg
enhetschef

Hasselby-Vällingby stadsdelsnämnd

Adress: Hasselby torg 20-22

Telefon: 08-508 04 000

E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Koppargårdens vård- och omsorgsboende

Adress: Bättringsvägen 5-9

Telefon: 08-508 048 02

E-post: jeanette.wahlberg@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-19

Kvalitetsgaranti - Växthuset

Mötesplatsen Växthuset har dig som besökare i fokus vi erbjuder en mängd fysiska, sociala och kulturella aktiviteter där du utifrån dina intressen erbjuds stöd och aktiviteter.

Enhetens anhörigkonsulenter arbetar strukturerat, uppsökande och informativt mot anhörigvårdare i Hässelby-Vällingby samt Bromma stadsdelsförvaltning.

Växthuset arbetar med informationsspridning och samverkar med andra aktörer och nätverk för ett hälsosamt och självständigt åldrande.

Vi arbetar med fallprevention i de egna hemmen och vänder oss till personer som fyllt 75 år där vi är behjälpliga med att till exempel byta glödlampor att sätta upp/ta ner gardiner.

ÅTAGANDE

Verksamhetens information till besökarna är aktuell och lättillgänglig

Skriftlig information alltid är uppdaterad på hemsidan och information finns också att läsa genom annonsering i lokalpress. Information om schemaändringar och andra viktiga händelser sker via e-post och sms till de besökare som har önskat detta.

Enheten erbjuder anhörigstöd

Anhörigkonsulenterna anordnar informationsmöten, erbjuder råd, stöd och vägledning genom personliga samtal men även genom självhjälpsgrupper och anhörigcirklar.

Anhörigkonsulenterna anordna aktiviteter för att nå nya anhörigvårdare.

Anhörigkonsulenterna arbetar med frivillig-organisationerna för att få information från de olika verksamheterna men också får att de olika föreningarna skall känna till vad anhörigstödet kan och vill erbjuda anhörigvårdarna.

Anhörigkonsulenterna stödjer stadsdelsförvaltningens initiativ i tillkomsten av en lokalförening i Västerort för anhöriga som vårdar eller stöttar närstående.

Enheten är känd bland stadsdelens seniorer

Växthuset samarbetar med stadsdelens informatör för att nå ut med enhetens information till fler personer. Anhörigkonsulenterna arbetar aktivt med uppsökande verksamhet för att ge ökat stöd till anhörigvårdare via hembesök och möten samt anhörigcirklar. Nya anhörigcirklar startas under året. Sociala och fysiska aktiviteter utvärderas efter hur välbesökta de är och önskemål på nya aktiviteter tas emot.

Enheten arbetar aktivt för att ge ett gott bemötande

Bemötande ligger som en fast punkt och tas alltid upp på enhetens arbetsplatsträffar. Alla medarbetare ser det som självklart att bemöta besökare och varandra på ett vänligt och respektfullt sätt. Samtliga medarbetare ser och hälsar på alla besökare.

Verksamhet skall ha besökarfokus

Vi arbetar aktivt för ökat samarbete med volontärer och andra aktörer. Seniorvolontärer leder ett flertal aktiviteter varje vecka. Vi är aktiva i vår omvärldsbevakning och tar till oss andra goda exempel. Vi lyssnar på våra besökare. Verksamheten har ett Växthusråd som består av representanter från besökare, lokala pensionärsorganisationerna och stadsdelsförvaltningen. Rådet är ett forum för brukarinflytande och dialog. Rådet sammanträder regelbundet.

Enheten erbjuder ett varierat kulturutbud

Terminsvis planeras kulturutbudet, artister bokas in och evenemangen annonseras på enheten, på hemsidan och i stadsdelens annons i lokalpressen. Årstidsbundna högtider firas samt andra sociala aktiviteter anordnas. Veckovis håller en volontär allsång. Inspirationscaféet har cirka en gång i månaden kulturella teman. Enheten samarbetar med stadsdelens bibliotek.

RÄTTELSE

Vår ambition är att enheten håller en god kvalitet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du anser att vi inte levt upp till våra åtagande vill vi gärna att du hör av dig så att vi får en möjlighet till att förbättra oss.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter eller klagomål är du välkommen att kontakta enhetschef Annette Mathiesen på telefon 08 508 04320 eller e-post annette.mathiesen@stockholm.se

Du kan också framföra klagomål skriftligt till Hässelby -Vällingby stadsdelsförvaltning, Äldreomsorgen, Box 34274, 165 23 Hässelby.

Om du inte får gehör för sina synpunkter/klagomål kan du kontakta Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, avdelningschef Ingrid Friberg på telefon 50805021 eller via e-post ingrid.friberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Kontaktuppgifter

Annette Mathiesen enhetschef telefon 08 508 04320

annette.mathiesen@stockholm.se

Ingrid Friberg avdelningschef 08 508 04021

ingrid.friberg@stockholm.se

Vällingby 2015-01-01

Annette Mathiesen
Enhetschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
Adress: Hässelby torg 20-22, 165 23 Hässelby
Telefon: 08-508 04 000
E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Växthuset
Adress: Ångermannagatan 162, 162 65 Vällingby
Telefon: 08-508 043 55
E-post: annette.mathiesen@stockholm.se

Denna garanti anmäldes till nämnden 2015-03-19

Kvalitetsgaranti - Vällingby hemtjänst

En hemtjänst i kommunal regi för alla

Enheten vänder sig till alla äldre och personer med funktionsnedsättning som behöver omsorg och service i hemmet och har rätt till hemtjänst enligt Socialtjänstlagen (SoL). Enheten utför insatserna hemtjänst, avlösar- och ledsagarservice samt trygghetslarm.

Gemensamt för enheten är att arbeta individriktat utifrån den enskildes behov, att ge en god service och bra omsorg.

Stor vikt läggs vid brukarnas delaktighet och inflytande över insatsens utformning. Respekt och hänsyn till den personliga integriteten prioriteras.

I enlighet med den nationella värdegrunden och Stockholms stads värdegrund för äldre präglas allt arbete av intentionen att äldre ska ha ett värdigt liv och känna välbefinnande. Detta bygger på ömsesidig respekt för alla människors lika värde, varje individ är unik och mångsidighet är en rikedom.

Intentionen är att varje enskild brukare ska vara nöjd med insatsens utförande, att enheten ska vara attraktiv och bli i världsklass i enighet med Vision 2030.

ÅTAGANDE

Enheten skapar trygghet för dig

Vi arbetar trygghetsskapande genom kontinuitet. Vårt uppdrag är väl definierat för dig. Det åstadkommer vi genom att:

- Dina nycklar förvaras säkert, inlåst med system för kontroll av vem och när nycklar tas ut och hängs tillbaka.

- Vi ringer alltid på dörren och väntar innan vi använder nyckel, bär synliga ID-kort och presenterar oss vid besök.

- Vid tillfälliga förändringar meddelar medarbetare dig i förväg

- All information om dig förvaras säkert, inlåst i brandsäkra skåp och vi följer tystnadsplikten.

- Den årliga brukarenkätens resultat omsätter vi till åtgärdsprogram.

- Under icke kontorstid har du tillgång till Trygghetsjouren, telefon 08-508 40 700.

VÄLLINGBY HEMTJÄNST
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Vällingby hemtjänst
Jämtlandsgatan 151 B, 3 tr
162 60 VÄLLINGBY
Telefon 08-508 04 000vx

Ann.ulin@stockholm.se
stockholm.se

- Medarbetare vet vart man vänder sig i händelse av kris.

Enheten erbjuder delaktighet i utformningen av insatsen. Vårt förhållningssätt och arbete präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av ditt stöd ska inriktas på att du får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Det åstadkommer vi genom att:

- En individuell genomförandeplan upprättas i samråd med dig. Genomförandeplanen finns att läsa i den mobila handboken som medarbetaren använder för tidsregistrering och dokumentation.

- Varje ny medarbetare får en tydlig introduktion.

Enheten har ett gott bemötande

Vårt bemötande utgår ifrån alla människors lika värde, med respekt och hänsyn till den enskilde. Det åstadkommer vi genom att:

- Allt arbete präglas av den nationella värdegrunden och Stockholms stads värdegrund för äldre.

- Enheten är tillgänglig och informativ.

- Vi bemöter dig med respekt och värdighet, där vi har en ständigt pågående dialog kring förhållningssätt.

- Du erhåller information om enheten, specifik insats och dess kvalitetsgarantier samt stadsdelens rutin för klagomålshantering.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till där vi har brutit. Vi välkomnar dina synpunkter och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Gemensamma klagomålsrutiner finns utarbetade på stadsdelsförvaltningen. Samtliga, muntliga och skriftliga, inkomna synpunkter och klagomål åtgärdas skyndsamt.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Ann Ulin, tel. 08-508 05 434 eller till avdelningschef Ingrid Brännström, tel. 08-508 05 094.

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer eller vill lämna synpunkter eller klagomål kan även gå in på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings webbsida, vilken nås via www.stockholm.se

Du är välkommen att kontakta:

Ann Ulin, enhetschef, telefon 08-508 05 434

Marie Hermansson, samordnare telefon 08-508 05 441

Vällingby 2015-02-25

Ann Ulin
enhetschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Adress: Hässelby torg 20-22

Telefon: 08-508 04 000

E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Vällingby hemtjänst

Adress: Jämtlandsgatan 151 B

Telefon: 08-508 05 434

Telefax: 08-508 05 535

E-post: ann.ulin@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-19

Kvalitetsgaranti - Hässelby hemtjänst

Hässelby hemtjänst är en verksamhet i kommunal regi.

Vi vänder oss till pensionärer och funktionsnedsatta i alla åldrar. Vi utför hjälp hemma hos dig enligt dina önskemål och utifrån dina beviljade hemtjänstinsatser.

Vi arbetar för att du ska känna igen oss och vara trygg med att vi svarar upp mot dina förväntningar om vänligt bemötande och väl utförda insatser.

Vi har personal med lång erfarenhet av yrket och vissa av oss har spetskompetens inom specifika områden, såsom kost och demens. Vi har olika språkkompetenser bland personalen, det ökar möjligheten att bemöta icke svensktalande personer som har hemtjänst.

Vi arbetar för att alltid ha ett bra bemötande och vi strävar efter att du ska möta ett begränsat antal medarbetare.

Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för dig att leva ett så gott, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt i ditt eget hem.

ÅTAGANDE

Hässelby hemtjänst skapar trygghet

- Nycklar förvaras säkert i datoriserade nyckelskåp
- Medarbetare ringer alltid på dörren innan de använder nyckel
- Alla medarbetare bär synlig arbetslegitimation och presenterar sig vid besök
- Alla medarbetare känner till och vet vad tystnadsplikten innebär
- Hemtjänsten ringer till brukaren vid förändringar

Vi åtar oss att planera dina beviljade hemtjänstinsatser i samråd med dig

- Vi arbetar så att du får en personlig kontaktperson som i samråd med dig skriver en genomförandeplan som beskriver när och hur dina insatser ska utföras

Brukare upplever att insatser som utförs av enhetens medarbetare är av hög kvalité

- Enhetens medarbetare utför de beslutade insatserna utifrån genomförandeplanen

- Medarbetare är lyhörda inför brukarens önskemål och arbetar utifrån den nationella värdegrunden för äldre med fokus på brukarens välbefinnande och möjlighet till ett värdigt liv.

Brukare får ett gott bemötande av enhetens personal

- Bemötande och delaktighet har en central roll hos enheten.

- Medarbetarnas bemötande är avgörande för brukarens upplevelse av kvalité.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden vill vi att du hör av dig så att vi får möjlighet att förbättra vår verksamhet.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi följer stadsdelsförvaltningens rutiner och riktlinjer kring synpunkter och klagomålshantering.

Vi tar emot synpunkter och klagomål genom biståndshandläggare, anhöriga, medarbetare eller andra personer som kommer i kontakt med brukare.

Synpunkter och klagomål som inkommit åtgärdas och återkopplas till personalgrupper. Därefter sker individuellt samtal med berörda personer.

Vi tar hand om dina synpunkter och använder de för att förbättra och utveckla verksamheten.

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer eller lämna synpunkter eller klagomål kan gå in på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning webbsida vilken nås via www.stockholm.se/Jämförservice

Du kan även kontakta enhetschef eller samordnare på verksamheten

Mukkades Cilgin	Jacob Badro
Enhetschef	Samordnare
Tel. 08- 508 050 96	Tel. 08-508 04397

Adress Hässelby Torg 10
165 55 Hässelby

Hässelby 2015-02-26

Mukkades Cilgin
enhetschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
Adress: Hässelby torg 20-22
Telefon: 08-508 04 000 vxl
E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Hässelby hemtjänst
Adress: Hässelby hemtjänst
Hässelby torg 10
165 55 Hässelby
Telefon: 08-508 050 96
Telefax: 08-508 043 89
E-post: mukkades.cilgin@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2015-03-19

Kvalitetsgaranti - Grupp- och servicebostäder Hässelby

Hässelbys Grupp- och Serviceboende vänder sig till dig som är vuxen med funktionshinder med rätt till hjälp, stöd och service enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Verksamheterna drivs i kommunal regi och består av Granskogsvägen gruppboende, Mäster Karls grupp- och serviceboende och Rabattvägens serviceboende.

Vår uppgift är att handlingsmässigt ge dig möjlighet att leva som andra i samhället det vill säga på jämlika levnadsvillkor med delaktighet i samhällslivet. Vad som innebär att leva som andra är individuellt. Utifrån dina förutsättningar och behov ges stöd och hjälp utifrån dina önskemål och intressen.

Du som bor hos oss ska känna dig trygg i ditt boende. Du bemöts med respekt av professionell personal med mångårig erfarenhet och utbildning.

Vi bygger allt arbete med dig på ett pedagogiskt och utvecklingsvänligt förhållningssätt och anpassar alltid struktur, rutiner och arbetssätt till dina specifika förutsättningar och önskemål. Vi erbjuder stöd, hjälp och omvårdnad med en helhetssyn på dig. Du är själv delaktig och har inflytande i hur utformandet av ditt behov av stöd och hjälp ska se ut. Du ges möjlighet att ge synpunkter och att påverka verksamheten.

Målet för oss är att få vardagen att fungera för dig!

ÅTAGANDE

Du ska känna dig trygg, vara delaktig och ha inflytande i din vardag.

- Du har en stödperson som bevakar att dina intressen tas tillvara. Du har eget möte med stödpersonen en gång per vecka där du ges möjlighet att komma med förslag och önskemål om kommande insatser och aktiviteter. Du följer upp dina mål tillsammans med stödperson en gång per år och vid förändring.
- Du är delaktig i upprättandet av din individuella genomförandeplan där insatserna utformas med respekt för dina önskemål och val. I den framgår det tydligt vilka behov av stöd och hjälp som behövs och när och hur insatsen ska utföras och av vem.

- Du erbjuds delta i verksamhetens husmöte en gång per månad där du kan diskutera dina synpunkter på verksamheten.
- Du kan delta i verksamhetens egna enkät och lämna synpunkter kring din upplevelse av trygghet, delaktighet och inflytande. Dina svar följs upp av dig och din stödperson i syfte att utveckla/förbättra vardagen för dig.

Du får möjlighet att ta del av fritids- och kulturaktiviteter.

- Du får information om olika fritids- och kulturaktiviteter.
- Du planerar, tillsammans med personal, en egen aktivitet per månad utifrån dina förutsättningar, behov och önskemål.
- Du får möjlighet att delta i verksamhetens olika gemensamma aktiviteter såsom gemensamma middagar, fika- och lässtunder.
- Du får enskilt eller tillsammans med övriga och personal delta i olika sommaraktiviteter.

RÄTTELSE

Om du tycker att verksamheten brister i sina åtaganden är vi angelägna om att få ta del av dina synpunkter. Du kan ta kontakt direkt med den verksamhet det gäller så förs dina synpunkter vidare för åtgärd.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att hålla en god kvalitet på vår verksamhet och vi tar tacksamt emot dina synpunkter och klagomål kring vår verksamhet och våra åtaganden. Alla idéer och tankar om hur verksamheten kan utvecklas och bli bättre betyder mycket för oss. Inkomna synpunkter utreds, följs upp och dokumenteras. Du får besked om vilka åtgärder som vidtagits. Du kan lämna dina synpunkter muntligt eller skriftligt till verksamheten. Bifogar stadens blankett för synpunkter och klagomål. Du kan också kontakta enhetens chef Lena Svantesson på telefon 076-12 05 491 eller e-post lana.svantesson@stockholm.se

Om du inte får gehör för sina synpunkter/klagomål kan du kontakta Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, avdelningschef Ingrid Friberg på telefon 50805021 eller via e-post ingrid.friberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att gå in på www.jamforservice.se, kontakta verksamheten direkt eller till enhetschef Lena Svantesson, 076-12 05 491.

Mäster Karls grupp- och serviceboende, 08-508 04 310

Granskogsvägens gruppboende, 08-508 05 471

Rabattvägens serviceboende, 08-508 05 244

Hässelby 2015-01-01

Lena Svantesson
Enhetschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
Adress: Hässelby torg 20-22, 165 23 Hässelby
Telefon: 08-508 04 000
E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Denna garanti anmäldes till nämnden 2015-03-19.

Kvalitetsgaranti - Skolörtens vård- och omsorgsboende

Skolörtens vård-och omsorgsboende är ett gruppboende för äldre personer med kognitivsvikt.

De tre separata byggnaderna ligger naturskönt med fina uteplatser.

En omvårdnadsansvarig sjuksköterska finns i respektive hus. Enheten har 48 stycken väl anpassade lägenheter för våra boende.

Vår målsättning är att de boende och närstående alltid skall känna sig respekterade och väl bemötta.

De boende ska vara i fokus och känna välbefinnande och delaktighet i sin vardag.

ÅTAGANDE

Alla boende får möjlighet till utevistelse

På ett personcentrerat arbetssätt formas uteaktiviteter efter väder och förmåga hos den boende. Under sommarhalvåret finns en tilltalande uteplats med parasoll, blommor och utemöbler. Att besöka övriga hus för en kaffestund ger promenad samt utevistelse på uteplats. De boende som har förmåga att promenera får göra det i grupp eller enskilt. Rullstolsburna boende ges också möjlighet till promenad. Kontaktperson planerar utevistelser men det finns alltid möjlighet till spontan utevistelse på uteplats när vädret tillåter. Dokumentation av utevistelse sker.

De boende på Skolörtens vård-och omsorgsboende har en trivsamtidsituation

Kulturombud och kostombud samarbetar och uppmärksammar årstidsbundna högtider. Boendet har en lista med alla högtider som ger tillfälle till fest, icke att förglömma till exempel kanelbullensdag, alla hjärtansdag. Fredagsmys anordnas och på lördagar serveras tårta som ger guldkant på dagen. Boende som har och önskar eget vin till mat får det. Födelsedagar uppmärksammas med en tre rätters meny och sång. Enheterna bakar och då uppstår ljuvliga dofter och ger förväntningar och aptit. Vid måltiderna dukas fint och sjuksköterskor sitter med vid måltiden. De boende som behöver får hjälp av personal att få hjälpmedel till måltiden. Kosten anpassas efter behov och önskemål. För att skapa lugn och ro sker ingen diskning eller andra störande sysslor när maten serveras.

RÄTTELSE

Enheten har som ambition att hålla en god kvalitet på verksamheten. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du anser att vi inte levt upp till våra åtaganden vill vi att du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss.

Dina synpunkter används i vårt utvecklingsarbete.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om du vill lämna synpunkter eller klagomål är du välkommen att kontakta enhetens chef Annette Mathiesen på telefon 08 508 04320 eller via e-post annette.mathiesen@stockholm.se

Om du inte får gehör för sina synpunkter/klagomål kan du kontakta Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, avdelningschef Ingrid Friberg på telefon 50805021 eller via e-post ingrid.friberg@stockholm.se

Det går också bra att skicka skriftliga synpunkter/ klagomål till Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, Äldreomsorg, Box 3424,165 23 Hässelby.

VILL DU VETA MER?

Kontakta gärna enhetschef Annette Mathiesen på telefon 08 508 04320 eller via e-post annette.mathiesen@stockholm.se

Hässelby 2015-01-01

Annette Mathiesen
enhetschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
Adress: Hässelby torg 20-22, 165 23 Hässelby
Telefon: 08-508 04 000
E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Skolörtens gruppboende
Adress: Edelundavägen 3, 165 70 Hässelby
Telefon: 08-508 043 20
E-post: annette.mathiesen@stockholm.se

Denna garanti anmäldes till nämnden 2015-03-19