

Kvalitetsgaranti - Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende

Trygghet, välmående och värdighet är de ledord vi arbetar utifrån. Den vård och omsorg vi utför ska bygga på respekt för den äldre och dess behov. Den äldre och dess anhöriga ska känna trygghet både med den vård- och omsorg som ges samt med boendemiljön. Vi arbetar aktivt med att alla ska bemötas med värdighet och empati. Den äldre ska känna sig så pass trygga att hen upplever välmående och god livskvalité utifrån den äldres förutsättningar. Därför är det viktigt att den äldre är delaktig och kan påverka sin vård och omsorg. Dels genom att den äldre är delaktig när hens vård- och omsorg planeras dvs. i samband med att genomförandeplan skrivs eller revideras. Den äldre och/eller närstående ska känna sig så pass trygga att de kan lämna in synpunkter och klagomål samt veta hur de gör.

ENHETSMÅL

Den äldre ska känna sig trygg

- För att den äldre ska känna sig trygg arbetar vi aktivt med kontaktmannaskap. Varje boende på Fruängsgården har en kontaktman som hen får i samband med inflytt. Kontaktmannen ska stå för kontinuitet och ansvarar för att den äldres behov och önskemål blir tillgodosedda i den utsträckning det är praktiskt möjligt. Önskar den äldre byta kontaktman får hen självklart göra det.
- Önskar den äldre att kontaktmannen ska ha regelbunden kontakt med närstående så har hen det utifrån överenskommelse.
- I samband med inflytt informerar vi den äldre och eventuellt den närstående om vår synpunkt/klagomålshantering.

Den äldre ska vara med och påverka sin vård- och omsorg

- Inom 14 dagar från inflytt bjuder kontaktmannen in till ett välkomstsamtal tillsammans med sjuksköterska och ev. arbetsterapeut och sjukgymnast om behov finns. Önskar den äldre att dess närstående ska närvara, bjuder vi in närstående. Finns en legal företrädare bjuder vi in den personen så att hen kan företräda den äldre. Under välkomstsamtalet går vi bl.a. igenom ett utkast av genomförandeplan och den äldre/legal företrädare kan vara med och påverka vad som kommer att stå i den. När Genomförandeplanen är klar skrivs den på av den äldre/legal företrädare och kontaktman.

- Genomförandeplanen revideras minst var 6:e månad eller om bestående förändringar tillkommer, alternativ önskemål från den äldre/legal företrädare. Den äldre alternativ legal företrädare får alltid lämna synpunkter i samband med revidering av genomförandeplan, för att de ska kunna vara med och påverka vad som står i den. Den reviderade genomförandeplanen skrivs på av kontaktman och den äldre/legal företrädare.
- Den äldre får vara med och påverka de dagliga aktiviteter som genomförs två gånger per dag på avdelningen/våningen, i samband med planering av dessa.
- Den boende får välja mellan två rätter, lunch och middag, varje dag.
- Den boende erbjuds utevistelse dagligen.

Vi ska erbjuda olika aktiviteter och stimulans för alla boende inom Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende

- Vi har en arbetsterapeut som arbetar med planera och genomföra olika aktiviteter både inom Fruängsgårdens vård och omsorgsboende och utanför t.ex. rörelsegymnastik, frågesport, musikstunder och utflykter
- Varje våning har en aktivitetsansvarig
- Varje avdelning har minst två aktiviteter per dag t.ex. högläsning, spelar spel, målar, bakar eller filmvisning
- Alla boende erbjuds egen tid tillsammans med sin kontakman varje vecka. Det är de äldres önskemål som ska tillfredsställas.
- Måltiden är en höjdpunkt under dagen och vi arbetar med att måltidsmiljön ska vara så trevlig som möjligt för de äldre. Vi markerar att det är helg genom att duka extra festligt. Vi firar högtider och de äldres födelsedagar.
- Alla boende erbjuds daglig utevistelse, orkar eller vill den äldre inte gå ut kan vi erbjuda dem komma ut på våra stora fina balkonger som finns på varje våning.

RÄTTELSE

Alla synpunkter och klagomål från boende och närstående tar vi på största allvar. Enhetschef har som målsättning att återkoppla inom 24 timmar till den som framfört synpunkten/klagomålet. Vid behov kallar Enhetschef till möte med berörda parter. Alla framförda synpunkter/klagomål behandlats i kvalitetsrådet även om åtgärder är vidtagna och på arbetsplatsträffar tar vi upp inkomna synpunkter och klagomål, både positiva och negativa, för att ge möjligheten att lära av varandra.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi ser på synpunkter och klagomål som en del av vårt förbättringsarbete och tar tacksamt emot dem både muntligt och skriftligt. Det finns blanketter på varje våning där de som önskar kan skriva ned sina synpunkter/klagomål. Dessa kan självklart lämnas anonymt och det står på blanketten var de kan lämnas.

Önskas direkt kontakt med Enhetschef Petra Nilsson går det också bra via telefon 08-508 23 770 alt. petra.nilsson@stockholm.se Anser du att du inte fått gehör för dina synpunkter/klagomål kan du vända dig till förvaltningens äldreomsorgschef Yvonne Goldberg på telefon 08-508 23 040 eller e-post yvonne.goldberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Du är alltid välkommen att kontakta oss, om du har några frågor eller vill få mer information om vår verksamhet.

2016-01-18

Petra Nilsson
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 000
Telefax: 08-508 22 099
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende
Adress: Gamla Södertäljevägen 7-9
Telefon: 08-508 23 770
Telefax: 08-508 23 799
E-post: petra.nilsson@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2016-02-04.