

## **Kvalitetsgaranti - Beställarenheten äldre och funktionshinder**

Beställarenheten har uppdrag att utifrån rådande lagstiftning, svara för myndighetsutövningen inom tre verksamhetsområden äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Beställarenhetens målgrupper är dels äldre personer över 65 år, dels barn och vuxna med funktionsnedsättning som tillhör LSS område, samt vuxna personer med psykisk funktionsnedsättning.

Biståndshandläggare informerar, utreder, beslutar och följer upp insatser. Verksamheten sätter den enskildes självbestämmande, integritet, inflytande och trygghet främst. Verksamheten säkerställer god kvalitet i handläggningen genom kompetent och lyhörd personal och kvalitetssäkrade rutiner, metoder och arbetssätt.

### **ÅTAGANDE**

Äldre och närstående får stöd och hjälp i sin situation.

Biståndshandläggare informerar den äldre och närstående om öppna träffpunkter och anhörigstöd. Anhörigkonsulenten arbetar uppsökande. Alla personer i stadsdelen som fyllt 80 år och inte har någon form av insats från äldreomsorgen blir kontaktade via brev. Information lämnas om förebyggande stöd. Informationsmöten erbjuds på olika språk. Information finns tillgänglig för personer med finska som modersmål..

Äldre får tydlig och korrekt information.

Beslut om insatser ska kommuniceras så tydligt att den enskilde får rimliga förväntningar på insatsens utformning. Tolk använts vid möten med enskild som inte behärskar svenska i tal och skrift.

Biståndsbedömningen tar hänsyn till individuella behov och är könsneutral. Äldre informeras om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål.

Barnperspektivet beaktas i alla ärenden som involverar barn

Vid misstanke om att barn far illa görs en orosanmälan till socialsekreterare.

## Personer med funktionsnedsättning får tydlig information och rättssäker handläggning

Biståndshandläggare lämnar information om insatser så tydligt och korrekt som möjligt. Biståndsbedömningen tar hänsyn till individuella behov med fokus på helhetssyn för att uppnå ökad självständighet. Biståndsbedömningen följer rådande lagstiftning och rättspraxis. Samordnad individuell plan SIP upprättas när flera huvudmän har ansvar och där behov av samordning finns.

Personer med funktionsnedsättning får gott bemötande, tydlig och korrekt information som anpassas till den enskildes förmåga att kommunicera.

Enheten lägger stor vikt vid bemötande och kommunikation. Biståndshandläggare informerar om hur den enskilde kan ansöka om bostadsanpassning och andra hjälpmedel. Vid behov får den enskilde hjälp till rätt kontakter. Mottagningstelefon är öppen kontorstid och varje handläggare har daglig telefontid. Mail och telefonmeddelanden besvaras vardagar inom 24 timmar.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas nå upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och försöka rätta till det som felats. Inom en vecka får du en bekräftelse på att stadsdelsförvaltningen tagit emot dina synpunkter/klagomål och efter två veckor ska du få information om eventuella åtgärder som ska/har vidtagits. Alla synpunkter/klagomål lämnas regelbundet till avdelningschefen och stadsdelsnämnden.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vid första kontakt med den enskilde lämnas muntlig och skriftlig information om hur man kan framföra sina synpunkter och klagomål.

Det är viktigt att vi får del av dina synpunkter och klagomål för att vi ska kunna förbättra vår verksamhet. Synpunkter/klagomål kan lämnas till:

Verksamhetscontroller Anne-Christine Davidsson, tfn 08 508 03 143  
anne-christine.davidsson@stockholm.se

Verksamhetscontroller Elisabeth Jonsson, tfn 08 508 03  
elisabeth.jonsson@stockholm.se

Du kan även vända dig till Medborgarkontoret i Tensta centrum

### **VILL DU VETA MER?**

Beställarchef Christina Roman, tfn 08 50803191  
christina.roman@stockholm.se

Bitr chef – äldreomsorg, Josefine Rogel, tfn 08 50803190  
josefine.rogel@stockholm.se

Bitr chef – funktionsnedsättning, Paula Clementz, tfn 08 50803182  
paula.clementz@stockholm.se

## **Kvalitetsgaranti - BMSS och Personligt stöd LSS**

*I enheten bostad med särskild service ingår grupp-och servicebostäder, personlig assistans, ledsagning, och avlösarservice samt boendestöd, stödboende och personligt ombud.*

*Enheten verkställer insatser enligt LSS och SoL.*

*Verksamhetens styrdokument är bl.a. Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS), Hälso- och sjukvårdslagen (HSL), arbetstid- och arbetsmiljölagen samt Stockholms stads och Spånga-Tensta stadsdelsförvaltningens olika riktlinjer och styrdokument*

*Enheten bostad med särskild service består av en enhetschef och fyra biträdande enhetschefer, en administrativ assistents samt 130 medarbetare.*

*Enheten kommer att ha boråd/brukarråd på varje gruppboende och på stödboende en gång i månaden. Boråd/brukarråd är ett forum för brukarna med målsättning att stärka brukarnas delaktighet och självbestämmande. Syftet med boråd/brukarråd är att ta tillvara på brukarnas intressen, önskemål och synpunkter som underlag för den gemensamma planeringen.*

*Enhetens satsningar och utmaningar är att sträva efter en ny och välfungerande organisation med gemensamma rutiner och kvalitetsgaranti samt fokus på frågor om bemötande och trygghet.*

*Enheten kommer att satsa på gemensamma utbildningar och föreläsningar inom olika funktionsnedsättningar. Medarbetare kommer att uppmuntras att söka utbildningar som är anpassade för enhetens uppdrag inom projekt Carpe. Enheten kommer även under året att arbeta med att stärka stödpersoners roll och ansvar.*

*Enheten kommer att erbjuda praktikplatser under året och ta emot ungdomar/feriearbetare under sommaren.*

*Följande verksamheter ingår i enheten.*

### *Bostad med särskild service*

*Bostad med särskild service har 6 grupp-servicebostäder som riktar sig till 44 brukare med lindrig och måttlig funktionsnedsättning. Strannige och Järinge gruppboende erbjuder vaken natt och övriga gruppboende Solhem, Solrosen, Björinge och Flysta erbjuder sovande jour. Antalårsarbetare uppgår till 46,99.*

### *Stödboende och Boendestöd*

*Inom verksamheten arbetar 1 biträdande enhetschef och 11 medarbetare varav 10 behandlingsassistenter, 1 vaktmästare, en*

*städare samt ett Personligt Ombud. Medarbetarna är socionomer, behandlingsassistenter med olika former av vidareutbildningar inom verksamhetsområdet. Verksamhetens målgrupp är till vuxna personer med varaktiga psykiska funktionsnedsättningar. Socialpsykiatri består av en Stödboende med 44 lägenheter och boendestöd med ca 55 ärande.*

Personlig assistans, Ledsagning, Avlösareservice

*Inom assistans verksamhet finns idag 38 brukare varav 14 avlösareservice, 15 ledsagning och 6 brukare enligt LASS. Samanlagt arbetar 54 medarbetare enligt uppdrag som personlig assistent, ledsagning och avlösareservice.*

## **ÅTAGANDE**

Verksamheterna är miljömedvetna

Vid gemensamma måltider inköps ekologiska matvaror. Personal kommer att aktivt informera och uppmuntra brukare företrädare om ekologiska matvaror. Enhet kommer bjuda en konsumentrådgivare för att öka kunskapen om ekologiskt hållbar och kemikaliesmarta i enhetens miljöarbete. Inköpsansvarig beställer ekologiska och kemikaliesmarta varur.

Verksamheten präglas av mångfald, jämlikhet, jämställdhet och är fri från diskriminering

Mångfaldsombud utses bland medarbetarna och ombuden deltar aktivt i mångfaldsarbetet genom nätverksträffar och fortbildning för att sprida kunskap om mångfaldfrågor. Verksamheten arbetar aktiv med värdegrundsarbete.

Verksamheten genomsyras av ett jämställdhetsperspektiv

Medarbetaren ger brukaren individanpassad hjälp och stöd för att kunna påverka sin livssituation. Brukarens företrädare bjuds in till den kontinuerliga uppföljningen av genomförandeplanen. Vid behov bedrivs samverkan med andra aktörer i brukarens professionella och privata nätverk. Medarbetare ansvarar för löpande dokumentation och följer mål, förändringar och avvikelser utifrån genomförandeplanen.

Verksamheten lever upp till mänskliga rättigheter och är fri från diskriminering

Mångfaldsombud utses bland medarbetarna och ombuden deltar aktivt i mångfaldsarbetet genom nätverksträffar och fortbildning för att sprida kunskap om mångfaldfrågor. Verksamheten arbetar aktiv med värdegrundsarbete. Verksamheten uppmuntrar brukare och företrädare med att lämna synpunkter och klagomål.

## Brukarens livssituation är trygg och säker

Brukare som utsätts för våld i nära relationer erbjuds stöd och information om var de kan få hjälp. Rutiner och metoder fortsätter att utvecklas. Medarbetare rapporterar misstankar om eventuella avvikelser. Föreläsare bjuds in för att öka kunskaper hos medarbetare och chefer. Nyhetsbrevet från förvaltnings relationsvårdsteam sprids till medarbetare.

## Insatserna håller god kvalitet och tillgodoser brukarnas individuella behov och önskemål

Insatserna planeras, utformas och genomförs tillsammans med brukaren. Brukaren bemöts utifrån sina individuella förutsättningar och behov. Medarbetare får utbildning i bemötandefrågor och frågor som rör intersektionellt. Brukare uppmuntras att svara på brukarenkäten. Resultatet av brukarenkäten används för verksamhetsutvecklingen. Medarbetare uppmuntrar brukare och företrädare att lämna in synpunkter och klagomål för enhetens systematiska kvalitetsarbete med målsättning insatser av god kvalitet.

## Brukaren är delaktig i utformandet av genomförandeplanen

Medarbetaren ger brukaren individanpassad hjälp och stöd för att kunna påverka sin livssituation. Brukarens företrädare bjuds in till den kontinuerliga uppföljningen av genomförandeplanen. Vid behov bedrivs samverkan med andra aktörer i brukarens professionella och privata nätverk. Medarbetare ansvarar för löpande dokumentation och följer mål, förändringar och avvikelser utifrån genomförandeplanen. Enhet har boråd/brukarråd och husmöte en gång i månaden. Medarbetarna arbetar i enlighet med Stockholms Stads program för delaktighet.

## Brukarens tillgängliga miljö är god

Brukaren får hjälp och stöd att anpassa sin boendemiljö efter individuella behov och förutsättningar. Medarbetare använder individuella hjälpmedel eller personligt stöd för att underlätta kommunikationen med brukaren. Brukaren får hjälp och stöd att anpassa sin boendemiljö och sin dagliga livsföring. Enkelt avhjälppta hinder i brukarens närmiljö åtgärdas. Medarbetarna arbetar med programmet för delaktighet för personer med funktionsnedsättning samt med bemötandeguiden.

## Brukare och närstående informeras om stadens anhörigstöd

Information lämnas skriftligt och muntligt till brukare och anhöriga. Anhörigkonsulent bjuds vid behov in till anhörigmöte. Enheten tar tillvara samarbete med olika brukarorganisationer gällande

anhörigstöd, aktiviteter och information, mm. Vid behov ges information och stödinsatser på finska.

### **RÄTTELSE**

Om enheten inte lyckas leva upp till enhetens åtaganden, ska den berörda enheten genast se över rutiner och försöka rätta till det som felats eller erbjuda den uteblivna servicen snarast möjligt.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Synpunkter eller klagomål kan skickas till enhetschefen. Enhetschefen tar sen kontakt med den som kommit med synpunkterna/klagomålen. Klagomål kan också lämnas till tjänstgörande personal på respektive enhet med en begäran om att detta ska dokumenteras skriftligen för vidare information till enhetschefen och erbjuds hjälp med att formulera klagomålet av biträdande enhetschef eller medarbetare. Klagomålen dokumenteras för vidare registrering till avdelning Äldre och Funktionshinder.

Klagomålshantering finns som en stående punkt på arbetspatsträffarnas dagordning.

Synpunkter/klagomål kan även skickas till avdelning Äldre och Funktionshinder, Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning, Box 4066, 163 04 Spånga.

### **VILL DU VETA MER?**

Gode män eller närstående kan alltid ta kontakt med enhetschef, biträdande enhetschef eller avdelningschef för diskussioner angående synpunkter, klagomål eller annat per brev telefon eller e-post.

Adress och telefonnummer till respektive chefer är:

Enhetschef, Hamid Radnahad

telefon, 08.50803510, E-post, hamid.radnahad@stockholm.se

Spånga Tensta stadsdelsförvaltning

Box 4066 163 04 Spånga

biträdande enhetschef Eric Samuelsson

Stranninge, Björinge och Flysta gruppbostad

Spånga Tensta stadsdelsförvaltning

Box 4066 163 04 Spånga

Telefon: 08-50803503, E.post: eric.samuelsson@stockholm.se

biträdande enhetschef Michael Cronberg

Solhem, Solrosens och Järinge gruppbostad

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Box 4066 163 04 Spånga

Telefon: 08-50803505, E.post: michael.cronberg@stockholm.se

Bitr.enhetschef Tamine Mirzadegan

Boendestöd och Stödboende

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Box 4066 163 04 Spånga

Telefon: 08-50803242, E.post: tamine.mirzadegan@stockholm.se

Margareta Ericson

avdelningschef, Äldre och Funktionsnedsättning

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Box 4066 163 04 Spånga

Telefon:08- 508 03 189, E.post; margareta.ericson@stockholm.se

Spånga 2016-01-26

Hamid Radnahad

enhetschef



## **Kvalitetsgaranti - Daglig verksamhet LSS**

*Fridagruppens dagliga verksamhet vänder sig till vuxna personer med utvecklingsstörning och personer med autism. Från oktober 2015 är Praist sysselsättning för personer med psykisk ohälsa en del av verksamheten. Målet är att ge en individuellt anpassad verksamhet som ska främja utveckling, samhällsdeltagande och ge goda levnadsvillkor för brukaren. Individens valfrihet sätts i fokus.*

*Fridagruppen är en dagliga verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Verksamheten tar emot brukare från den egna stadsdelen och från andra stadsdelar och kommuner. Praist sysselsättning är en sysselsättning enligt Sol*

*Fridagruppen erbjuder arbetsuppgifter eller aktiviteter efter intresse och förmåga. Verksamheten erbjuder arbetsuppgifter i restaurang, tvätter, secondhand, vaktis och bageri. Det finns även ett praktikcentrum där det långsiktiga målet för brukaren är att möjliggöra praktikplatser på den öppna arbetsmarknaden, via samarbete med arbetsförmedlingen och försäkringskassan kan brukare gå från daglig verksamhet till ett lönearbete.*

*I verksamheter där det erbjuds aktiviteter ligger tyngdpunkten på social träning, friskvårdsaktiviteter. Det finns även möjlighet till legoarbete och målpromenader till affärer och miljöstationer. Det finns också möjlighet att måla, arbeta med tyg samt delta i drama/ teater och musik. Miljöfrågor är angelägna i Fridagruppens dagliga verksamhet och ger många viktiga arbetsuppgifter för alla.*

*Alla brukare har möjlighet till friskvård genom aktiviteter som: Vattengymna, Zumba och gym med instruktörer från Tensta sim och idrottshall. Det finns även möjlighet till bad, tennis, pingis och bowling. Två gånger per år arrangeras idrottsdagar.*

*Verksamhetens värdegrund bygger på gott bemötande, delaktighet och tydlighet och alternativ kommunikation.*

### **ÅTAGANDE**

Du har möjlighet att väljvilka aktiviteter du deltar i.

Medarbetare inventerar varje termin vad för aktiviteter/arbete du vill delta i. Du och personalen skriver genomförandeplan tillsammans. Uppföljning sker med stöd av bilder, schema och arbetsbeskrivningar. Verksamheten erbjuder idrottsdagar, lägerverksamhet, aktiviteter kopplade till årstider/högtider.

Inventering av vad du med psykisk ohälsa har för önskemål om för aktiviteter utöver det som finns på Praist idag, detta görs med stöd av delaktighetsmodellen och uppföljningar.

Du har har inflytande och är delaktiga i verksamheten

På Praist har ni apt/brukarråd. Tillsammans med din stödperson ser ni hur du kan nå fram till hur målen i genomförandeplanen nås. Personalen använder olika arbetssätt för att underlätta i kommunikationen, tex med stöd av bilder, arbetsbeskrivningar och checklistor. Delaktighetsmodellen används för att inventera på Praist vad du önskar för sysselsättning. Du kan påverka innehållet i verksamheten.

Fridagruppen är en arbetsplats där alla ska ges de bästa möjligheterna att utvecklas och arbeta utifrån sina förutsättningar och behov.

Du har friskvård som en del av din sysselsättning/arbete

Alla har möjlighet att delta i fysisk aktivitet under veckan. Du har möjlighet att välja mellan flera olika friskvårdsaktiviteter. Nu finns möjlighet till, bad, gym, Zumba och promenader. Verksamheten samarbetar med Tensta sim och idrottshall för att erbjuda fysiska aktiviteter med instruktörer. Två gånger per år har verksamheten idrottsdagar som är inspirationsdagar för olika idrottsaktiviteter

Du är delaktig i verksamheten

Delaktighetsmodellen används som ett arbetssätt för att ge dig möjligheter att påverka verksamhetens innehåll. personalen ställer frågor på ett sådant sätt att du förstår, användning av bilder, samtalsmatta och observation av aktiviteter sker. Alla verksamheter har brukarapt(brukarråd).

Du är delaktig i planeringen och utförandet av den dagliga verksamheten

Med stöd av personalen följer ni upp och utvärderar aktiviteter tillsammans, det blir den genomförandeplanen som beskriver hur du skall nå dina egna mål.

## **RÄTTELSE**

Dina synpunkter hjälper oss att leva upp till våra åtaganden och att rätta till eventuella brister. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden skall vi genast rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen sker igen.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Det är viktigt att ta del av dina synpunkter och klagomål. Dessa ger oss möjlighet att förbättra verksamheten. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål via brev, mail eller telefon eller använda dig av klagomålsblanketten som finns att hämta på stockholmsstads hemsida.

Enhetschef: Anneli Flodström Tel.08 508 03 555

Mail. [anneli.flodstrom@stockholm.se](mailto:anneli.flodstrom@stockholm.se)

Adress: Avestagatan 29

Spånga Tensta stadsdelsförvaltning

Box 4066

16304 Spånga

## **VILL DU VETA MER?**

Välkommen att kontakta

Enhetschef Anneli Flodström tel 076 12 91 870.

Biträdande enhetschef Linda Lagerqvist 08 508 03 493

Information finns på jämför service på stockholmstads hemsida

## Kvalitetsgaranti - Utförarenheten Äldreomsorg

*Enheten är en kommunal verksamhet som utför beviljade insatser enligt LSS och SoL. Vi utför hemtjänst, ledsagning och avlösning samt har både öppen dagverksamhet och en dagverksamhet med demensinriktning.*

### *Verksamhetsidé*

*Varje person är unik med sina individuella behov. Vår strävan är att individens funktionsnedsättning ska upplevas så lite begränsande som möjligt. Stödinsatserna ska därför utformas individuellt och tillsammans med den enskilde individen. Syftet med insatserna är att underlätta det egna boendet.*

## ÅTAGANDE

Äldre personer har tillgång till de öppna träffpunkternas utbud av sociala och kulturella aktiviteter

Inventering av nya aktiviteter i den nya öppna dagverksamheten kommer att tas fram genom vår huvudinriktning Hälsa och kultur, enskilda Tema aktiviteter samt genom möten med brukare i olika intresseföreningar. Göra studiebesök på andra öppna dagverksamheter och hålla sig uppdaterad och lyhörd om trender och vad som kan tänkas passa för de äldre.

Dagverksamheternas aktiviteter bidrar till och främjar hälsa.

Hälsobefrämjande arbetsätt på våra träffpunkter, Tensta, Spånga och vid vår öppna finska verksamhet Informera hemtjänstpersonal om verksamheten Erbjud ett brett utbud med bland annat mycket uteaktiviteter och föreläsningar Utveckla nätverksarbetet och öka aktiviteter på finska förvaltningspråket. Öka och utveckla samarbetet med frivillighets- och intresseorganisationer. Arbetsätt för den öppna dagverksamheten är att lämna en skriftlig enkät med frågor om aktiviteter och att man är välkommen med förslag om aktiviteter som önskas. Sedan bjuds brukare till ett tillfälle att komma och muntligen prata om aktiviteter.

Brukaren och anhöriga är nöjda med det stöd och hjälp som ges.

Medarbetare och chef är lyhörda och välkomnar synpunkter från brukare och anhöriga Enheten arbetar med att informera våra kunder om hur man framför synpunkter och klagomål. Enheten dokumenterar och åtgärdar synpunkterna och arbetar med verksamhetsförbättringar utifrån dem inkomna synpunkterna. Brukarens insatser planeras tillsammans med brukaren och dokumenteras i genomförandeplan.

Genomförandeplan revideras vid behov. Synpunktsblankett och enhetens broschyr delas ut i samband med planering av insatserna. Enheten arbetar med värdegrundfrågor i fokusgrupper. Medarbetarnas kompetens ses över i samband med medarbetarsamtal eller vid behov. Enheten arbetar med kontaktmannaskap vilket betyder att brukaren får en kontaktperson som huvudsakligen besöker brukaren. Enheten arbetar för att få ökad frisknärvaron för att förbättra kontinuiteten för brukaren. Anhörigträffar ordnas. Handlingsplan skrivs utifrån svaren på brukarenkäten där resultatet varit mindre bra.

**Brukaren är delaktig och har inflytande över insatsernas genomförande.**

Insatserna utförs utifrån brukaren önskemål. Önskemålen planeras tillsammans med brukaren och dokumenteras i genomförandeplan. Den sociala dokumentationen skrivs utifrån vad som är tillräcklig, väsentlig och korrekt.

**Brukarens förmågor tas tillvara för att underlätta kvarboendet.**

Brukaren ges stöd och hjälp i det som denne inte kan utföra själv samt underlätta i det som denne till viss del kan utföra själv. Brukaren ges hjälp utifrån hjälp till självhjälp. Medarbetarna arbetar utifrån rehabiliterande och salutogent synsätt i syfte att tillvarata brukarens egna förmågor och bidra till hälsan. Biståndsbedömaren eller andra samverkanspartners såsom arbetsterapeut och/eller distriktsköterskan kontaktas vid förändringar av hjälpbehovet. Medarbetarnas vidareutbildas i t ex förflyttningsteknik, demensfrågor, bemötande eller i annat som är nödvändigt för utförandet av hjälpinsatserna. Brukarna informeras om öppna dagverksamheternas aktiviteter.

**Dagverksamhet samt våra träffpunkter erbjuder aktiviteter utifrån alla besökares önskemål**

Kartläggning av intressen och önskemål av aktiviteter

## **RÄTTELSE**

Dina synpunkter hjälper oss att leva upp till våra åtaganden och att rätta till eventuella brister. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden skall vi genast rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen sker igen.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Det är viktigt att ta del av dina synpunkter och klagomål. Dessa ger oss möjlighet att förbättra verksamheten. Du kan framföra dina synpunkter och klagomål via brev, mail eller telefon eller använda dig av klagomålsblanketten som finns att hämta på stockholmsstads hemsida.

Enhetschef: Mikael Ilberg Tel. mobil 076 12 03 490.

Mail. [mikael.ilberg@extern.stockholm.se](mailto:mikael.ilberg@extern.stockholm.se)

Adress:

Spånga Tensta stadsdelsförvaltning

Box 4066

16304 Spånga

**VILL DU VETA MER?**

Välkommen att kontakta

Enhetschef Mikael Ilberg tel 076 12 03 490.

Information finns på jämför service på stockholm stads hemsida