

Kvalitetsgaranti - Enheten för äldre

Vi utreder och fattar beslut för personer över 65 år med målsättningen att våra brukare ska uppnå ett så självständigt liv som möjligt.

- Du kan kontakta oss om du har behov av hjälp som du inte kan ordna eller tillgodose på annat sätt
- Du som är anhörigvårdare och upplever att du behöver hjälp, råd och stöd
- Du är i behov av information om olika insatser och utförare

Biståndshandläggaren som tar emot ansökan erbjuder ett personligt möte via hembesök eller byråbesök. Ansökan bedöms med utgångspunkt från dina behov och enligt gällande lagstiftning och riktlinjer. Du får skriftligt besked om din avgift. Du som vårdar en anhörig i hemmet har möjlighet att få stöd och avlastning.

ENHETSMÅL

Enheten för äldre uppnår god kvalitet och trygghet genom en helhetssyn som bygger på delaktighet

Vi uppfyller detta genom att:

- vid ansökan om bistånd får du personligen träffa en biståndshandläggare
- alla äldre med behov av hjälp i någon form har en handläggare per hushåll, vilket visar sig vara bra för kontinuiteten
- biståndshandläggarna arbetar med en utredningsmetod för kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen
- mål med beviljade insatser formuleras tillsammans med dig
- du är delaktighet i hela processen, från ansökan till utförande, kan själv välja utförare och har rätt att ta del av den dokumentation/ utredning som berör dig
- vi tillämpar gällande sekretessregler
- om du inte är nöjd med vald utförare har du rätt att byta till en annan utförare

- handläggarna arbetar kontinuerligt med uppföljning av dina insatser
- handläggarna arbetar för att göra likvärdiga bedömningar och utgår från varje individens behov och situation
- om du anser att omsorgen inte håller god kvalitet kan du kontakta din handläggare och framföra klagomål och synpunkter. Handläggaren ansvarar för att dessa dokumenteras samt att åtgärder vidtas
- enheten samarbetar med vårdcentraler, anhörigstöd, vaktmästarservice, Aleris rehab, Äldredirekt, trygghetsjouren och flera sjukhus i Stockholmsområdet vid vårdplaneringar och utskrivning från sjukhus till hemmet.

Anhöriga och närstående ska erbjudas stöd som underlättar deras situation

Vi uppfyller detta genom att:

- Älvsjö stadsdelförvaltningen har ett anhörigstöd som kan ge dig vägledning och stöd. De kan ge stöd vid t.ex. kontakt med myndigheter, ge råd om vart du som anhöriga kan vända dig och kan erbjuda individuella samtal
- våra handläggare kan informera dig om vilket stöd som kan erbjudas
- biståndshandläggarna utreder, bedömer och kan vid behov erbjuda din närstående avlastning, avlösning samt dagverksamhet i syfte att underlätta för dig som tar hand om en anhörig
- handläggarna är tillgängliga via telefon och e-post, post och ger information
- anhörigstöd och vaktmästarservice annonseras i lokaltidningen Söderort
- stadens äldreomsorg erbjuder 16 timmar per månad i avgiftsfri avlösning.

Enheten för äldre ska arbeta för att ingen behöver vara rädd för våld i nära relationer

Vi uppfyller detta genom att:

- enheten kan erbjuda dig stöd och om du utsatts för våld i en nära relation
- enheten har samarbete med samordnare för våld i nära relationer från Enheten för vuxna.
- om biståndshandläggarna har fått kännedom om eller misstänker våld i nära relationer tas detta upp på ärenderåd
- vi har rutiner för att hantera våld i nära relation

RÄTTELSE

När vi får in synpunkter och klagomål på våra åtaganden ser vi över vår verksamhet och rättar till. Vi tar upp dem med personalen på våra arbetsplatsträffar och ser till att de åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras. Vår förvaltningsledning och våra politiker får en regelbunden information om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Dina synpunkter och klagomål är viktiga och har betydelse för vårt arbete att förbättra vår verksamhet. Om du har synpunkter på verksamheten kan du vända dig till verksamhetens chef.

Anette Strömberg, enhetschef, 08-508 21 521

anette.stromberg@stockholm.se

Katarina Petrovic, t.f. enhetschef, 08-508 21 533

katarina.petrovic@stockholm.se,

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa eller besöka oss.

Mer information finns på vår webbplats

<http://www.stockholm.se>

Älvsjö 2016-03-10

Katarina Petrovic
Enheten för äldre

Enheten för äldre
Älvsjö Stationsgata 21
Box 48
125 23 Älvsjö
Tel: 08-508 21 521

Älvsjö stadsdelsnämnd
Älvsjö Stationsgata 21
Box 48
125 21 Älvsjö
Tel: 08-508 21 000
E-post: alvsjo@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2016-03-31