

## Kvalitetsgaranti - Dianagården

*Dianagårdens vård- och omsorgsboende ligger i Hjorthagen med närhet till kommunikationer och grönområden. Dianagården har åtta gruppboenden med vardera sex eller åtta lägenheter. Två gruppboenden med inriktning mot personer med demenssjukdom och fem med inriktning somatisk sjukdom. Varje gruppboende har ett gemensamt kök, vardagsrum och en stor balkong. Varje lägenhet är utrustad med pentry och har balkong.*

*Dianagårdens små boendegrupper ger Dig en lugn och trygg miljö. Sjuksköterskor och omvårdnads personal finns på Dianagården dygnet runt. Vardagar arbetar även fysioterapeut och arbetsterapeut. Det händer mycket på Dianagården, allt från underhållning till uteaktiviteter. Vi är alltid ute när vädret tillåter. Vi har regelbundna musikstunder och underhållning både i samlingsalen och på avdelningarna.*

*När Du flyttar till Dianagården upprättas en genomförandeplan, i den står vad Du behöver hjälp med och hur Du vill att hjälpen ska utföras. Alla som bor på Dianagården har eget trygghetslarm. Vi har fotvård, tandvård och frisör som kommer regelbundet.*

## ENHETSMÅL

Dianagården samarbetar med frivilligorganisationer

Som ett komplement till Dianagårdens egen verksamhet sker samarbete med frivilliga organisationer såsom kyrka, förskola, väntjänst för att tillgodose de boendes olika behov och önskemål. Det är främst olika former av besöks- och väntjänster som tillhandahålls. Vi kommer att ta initiativ till ett fortsatt och förstärkt samarbete med frivilligorganisationerna samt bredda samarbetet med andra frivilligorganisationer inom områdets föreningar och intresseorganisationer. På Dianagården finns idag ett etablerat samarbete med Väntjänsten på Östermalm som bland annat håller i högläsning på enheterna samt besöker enskilda personer. Engelbrekts församling och Frälsningsarmén kommer till enheten för andakter liksom förskolebarn som deltar i sångstunder.

De boende på Dianagården erbjuds utevistelse och ett varierat aktivitets- och kulturutbud

Dianagården erbjuder de boende fysisk, psykisk, social och kulturell stimulans utifrån varje boendes förutsättningar och behov. De boende ska känna gemenskap och uppleva sin dag som meningsfull. Det finns en aktivitetsgrupp som träffas regelbundet under året för planering av

alla aktiviteter. Gruppen består av aktivitetsombud från varje avdelning, rehab personal, aktivitetsansvarig och ledning. Ombudens uppgift är att planera, göra aktivitetsplanen men också att inventera individuella önskemål från boende och därefter göra uppföljning. Personalen strävar efter att anpassa aktiviteterna efter de boendes önskemål och intressen. Det är också viktigt att anpassa utbudet efter de boendes förutsättningar, ex som bristande ork, syn eller hörsel, så att även de mest sjuka boende får stimulans. Alla som bor på Dianagården erbjuds dagligen att delta i någon form av aktivitet och utevistelse, detta dokumenteras. Dianagården erbjuder ett brett utbud av gemensamma aktiviteter, i samlingsalen och på respektive enhet, exempelvis underhållning, hjärngympa, filmvisning, högläsning, musikstunder, gruppgymnastik och utevistelse. På sommaren anordnas café dagligen. Det anordnas större arrangemang efter årstid, ex midsommarfest, sill-, grill-, kraft- och surströmmingsfest och i december nobelfest, luciafirande samt julfest. Utflykter genomförs regelbundet och efter önskemål från boende. Verksamheten har ungdomar - i vård, främst under sommaren, det erbjuder deltagande vid promenader, spel, högläsning och vid sommarcafé. Frivilligarbetare och Vantjänsten bidrar med högläsning och kyrkan anordnar andakt. Förskolebarn deltar vid sångstunder. Extrapersonal sätts in vid behov för att så många boenden som möjligt skall kunna delta vid aktiviteterna. De boenden ska även erbjudas individuella aktiviteter - egen tid - tillsammans med sin kontakman. Dessa tillfällen är viktiga för att bevara identiteten och bidra till meningsfullhet i vardagen

De boende på Dianagården får god och näringsriktig mat som serveras i en trevlig måltidsmiljö.

Maten till Dianagården levereras av Sodexo då verksamheten saknar tillagningskök. Den mat som serveras ska vara vällagad och näringsmässigt anpassad till äldres behov. Personalen ska ha kunskap om betydelse av ett tillräckligt intag av energi, konsekvenser av undernäring samt att maten ska serveras efter behov och att det utgör en av dagens viktigaste händelser. Dianagården följer rutiner för måltiden. Kostgruppen, leverantör, dietist och ledning träffas regelbundet för att följa upp och säkerställa att rutiner och regler uppföljs. Egenkontroll genomförs av hantering av livsmedelshygien och regler kring godkänd hantering av råvaror och färdig mat följs. Måltiderna är en av dagens viktigaste händelser och är för många en högtidsstund. Genom våra måltider ser vi till att de boende får god och näringsriktig mat i trevligt sällskap. Varje dag finns tre rätter att välja till lunch och middag samt även möjlighet att välja tillbehör till maten. Vi strävar efter att ha en trivsamt och stimulerande måltid med trevlig dukning. För flera av våra boende är stödet från personalen av stor vikt för att man ska få i sig tillräckligt med mat.

## De boende på Dianagården får service och omsorg av god kvalitet

Service och omsorg utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Vi strävar efter att den boende ska erbjudas möjlighet att behålla sitt sociala nätverk. Samverkan mellan den boende och personalen bygger framför allt på kontaktmanaskap. Vi genomför all omvårdnad såsom av- och påklädning, hjälp med förflyttning, hygien och måltider med stor respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. Omvårdnaden av de boende anpassas så långt det är möjligt efter normal dygnsrytm, ex styrs inte sänggående av schemaläggning utan anpassas efter den enskildes förutsättningar, behov och önskemål. De boenden har rätt till dusch och hårvård varje dag och alla får gå på toaletten när man önskar. Lägenheter och gemensamma utrymmen städas så hygien och trivsel upprätthålls. Vi tvättar och vid behov lagar de boendes kläder. De boende ska alltid veta var de kan lämna synpunkter och klagomål på verksamheten. Att bo på vård- och omsorgsboende handlar om att få tillgång till omvårdnad, social gemenskap och aktiviteter likaväl som att behålla sin självständighet och sina intressen. Att möta alla dessa behov är en utmaning för personalen. För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad, erfaren och utbildad personal. Medarbetare som trivs på jobbet gör ett bra arbete och personalen är den viktigaste resursen för att uppnå positiva resultat i verksamheten. Dianagården nyanställer endast omvårdnadspersonal med grundutbildning. Nyanställda får introduktion om rutiner, arbetssätt, hygienutbildning, en handledare samt utbildning i lyftektnik. Kompetensen hos medarbetarna vidmakthålls och höjs genom undervisning och handledning. Det är viktigt att all personal behärskar det svenska språket i tal och skrift. Arbetet med att implementera stadens värdegrund fortgår. På Dianagården finns både somatiskt vård och inriktning mot personer med demenssjukdom. Det är viktigt att personalen har den särskilda kompetens som krävs för att ge bästa möjlig vård till demenssjuka personer. Vi arbetar i enlighet med Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom. Alla anställda har sedan tidigare genomgått den nätbaserade utbildningen "Demens ABC".

[östermalm@stockholm.se](mailto:östermalm@stockholm.se)Hälso- och sjukvården på Dianagården är säker och av god kvalitet.

Hälso- och sjukvården ska omfatta hälso- och sjukvårdsinsatser till sjuksköterskenivå, inklusive rehabilitering. Läkarinsats tillhandahålls av vårdbolaget Legevisitten och specialistvård av lanstinget. Alla boende har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och det finns en sjuksköterska dygnet runt alla dagar i veckan. Vardagar dagtid finns både fysioterapeut och arbetsterapeut på Dianagården. Hälso- och sjukvårdspersonalen ska identifiera vilka äldre som är i riskzonen för matnutrition, fallolyckor och trycksår samt

följa medicinskt ansvarig sjuksköterskas MAS och medicinskt ansvarig rehab MAR - s rutiner. Riskbedömningar utförs på alla boende vid inflyttning samt kontinuerligt efter förändrat hälsotillstånd. För varje boende görs en rehabiliteringsbedömning och vid behov ska en rehabiliteringsplan upprättas. Vi arbetar förebyggande genom att bedriva systematiskt patientsäkerhetsarbete och tillämpar hygienrutiner för att förebygga smittspridning och vårdrelaterade infektioner. Vi tillhandahåller bl.a. medicintekniska utrustning, arbetsredskap och hjälpmedel och förbrukningsartiklar, inkontinensmedel m.m. som åtgår för att fullgöra åtagandet. Tendensen är att många svårt sjuka äldre i livets slutskede flyttar in på Dianagården. Den ökade omsättning med hög vårdtyngd ställer krav på verksamheten särskilt inom hälso- och sjukvård.

#### Dianagården uppmärksammar våld i nära relationer

Inom alla verksamheter som jobbar med människor kan personalen möta personer som på olika sätt är utsatta för våld i nära relation. Äldre är en grupp i samhället som i många avseenden är mer sårbara för våld och övergrepp än andra. Dianagården ska ha en god beredskap för att kunna upptäcka, bemöta och agera i kontakter med boende som kan vara berörda av våld i nära relationer. Det kan vara olika typer av våld som kan förekomma mellan närstående, ex fysiskt, psykiskt och ekonomiskt våld eller försummelse av en person i beroendeställning. Vi utgår från förvaltningens rutiner som ger stöd i att våga se, fråga och agera. Genom att se och agera kan Dianagården bidra till att dessa människor får rätt stöd och hjälp.

#### De boende på Dianagården är trygga och får ett bra bemötande

Dianagårdens utgångspunkt är att de boende ska känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Verksamheten ska genomsyras av gott bemötande av våra boende, anhöriga och mellan personal. Det är av största vikt att vi är lyhörda för våra boendes behov och önskemål samt har regelbundet kontakt med anhöriga/närstående och tar reda på deras uppfattning om trivsel och bemötande. Frågan om bemötande tas löpande upp, bland annat på enhetens arbetsplatsträffar och planeringsdagar. För att stärka tryggheten har vi tydliga rutiner för våra boende och ett genomarbetat arbetssätt. Personalen och ledning har hög tillgänglighet så de boende ska kunna lita på att deras behov av hjälp blir tillgodosedda. Dianagården strävar efter att ha god personalkontinuitet vid omsorgen. Tillgång till arbetsledning, hälso- och sjukvårdspersonal samt läkare dygnet runt är en trygghetsfaktor. Dianagården har låg sjukfrånvaro och låg personalomsättning. Varje boende på Dianagården har en och en vice kontaktman. När ordinarie kontaktman är i tjänst är det alltid hon/ han som har huvudansvaret för den boendes omvårdnad. Kontaktmannen ska skapa en tillitsfull relation till den boende och dennes anhöriga för att de ska känna sig trygga. Det är viktigt att ha en

inomhusmiljö som är trygg och funktionell. Gästerna ska kunna känna igen sig och hitta i lokalerna. Miljön på Dianagården är genomtänkt och harmonisk och tar hänsyn till att man kan ha svårt att uppfatta omgivningen på grund av demenssjukdom eller synnedsättning. Vi arbetar med förebyggande arbete för att öka upplevelsen av trygghet. Samtlig personal genomgår årligen en brandutbildning. I samarbete med brand- och räddningstjänsten genomförs kontinuerligt informationsinsatser och förebyggande åtgärder för utökat brandskydd samt identifiering av risker.

De boende på Dianagården har inflytande över sin vardag

Service, vård och omsorg utformas alltid tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka. Målet är att omvårdnaden genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Dianagården har tydliga rutiner för kontaktmanaskap. Kontaktmannen ansvarar för att den boendes individuella genomförandeplan och riskanalys upprättas, följs upp och revideras samt ansvarar för att samtliga i personalen som möter den boende är väl informerade och känner till vad genomförandeplanen innehåller. Hjälpinsatserna utformas tillsammans med den boende för att ta tillvara dennes resurser och tankar och ge möjlighet till inflytande över vardagen. För de personer som inte kan föra sin egen talan ska kontaktmannen efter samtycke utforma insatserna tillsammans med den person som för den boendens talan. Detta samtal kan handla om ex levnadsberättelse, närståendes kunskaper och resurser. Det är viktigt att kontaktmannen strävar efter att skapa en tillitsfull relation till den boende och dennes anhöriga. Kontaktmannen är den som primärt ska vara behjälplig med personlig omvårdnad och praktiska göromål samt bidra till att de äldre får en meningsfull dag. Kontinuitet är en viktig del i arbetet för att ge trygghet och djupare kunskap om den boende så en individuell omsorg kan ges.

## **RÄTTELSE**

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Vi vill att Du hör av dig till oss med dina synpunkter! Om Du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden eller om Du anser att Du inte får gehör för dina synpunkter kan Du också vända dig till din biståndshandläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Vid behov sammankallas till möte där de som berörs av dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske.

## **SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL**

Vi är angelägna att hålla en god kvalitet på vår verksamhet. Om Du har förslag eller synpunkter eller inte tycker att vi levtt upp till våra åtaganden vill vi gärna att Du hör av dig så att vi får en chans att

förbättra oss och utveckla vår verksamhet. Tala i första hand med din kontaktman. Du är också välkommen att kontakta verksamhetschef Carina Stenbaek på telefon 08-508 10 578. Du kan framföra dina åsikter muntligt eller skriftligt. Väljer Du att framföra dem skriftligt kan Du använda en speciell blankett som finns på stadsdelsförvaltningen eller via stadsdelens hemsida: [www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm). Du kan också få hjälp att lämna in synpunkter och klagomål av din biståndshandläggare, eller av personalen i förvaltningens reception.

Observera att Du inte ska använda dig av klagomålshanteringen när det gäller överklagan av beslut.

Alla inkomna förslag, synpunkter och klagomål vidarebefordras till ansvarig enhetschef. Du får besked så snart som möjligt på hur vi kommer att åtgärda Dina synpunkter. Inkomna förslag, synpunkter och klagomål diskuteras med personalen och används i förbättrings- och utvecklingssyfte. Inkomna synpunkter sammanställs och delges ansvariga politiker.

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

Vill Du veta mera om vår verksamhet och hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta verksamhetschef Carina Stenbaek, tfn 08-508 10 578 mail [carina.stenbaek@stockholm.se](mailto:carina.stenbaek@stockholm.se)

Besök gärna vår hemsida, [www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm).

Stockholm 2017-01-18

Carina Stenbaek  
verksamhetschef/enhetschef

Östermalms stadsdelsnämnd

Adress: Karla vägen 104  
104 51 Stockholm

Telefon: 08 508 10 000

Telefax: 08 508 10 099

E-post: [ostermalm@stockholm.se](mailto:ostermalm@stockholm.se)

Dianagårdens Vård-och Omsorgsboende

Adress: Artemisgatan 2  
115 42 Stockholm

Telefon: 08 508 10 578

Telefax: 08 664 27 07

E-post: [carina.stenbaek@stockholm.se](mailto:carina.stenbaek@stockholm.se)