



# HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSFÖRVALTNING

STABEN

Britt Ståldal 508 05 178

Dnr 1.2.1-020-2012

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
SID 1 (15)  
2012-01-30

Sammanträde 7 februari 2012

Till  
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

## Kvalitetsgarantier 2012

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2012.

Leif Spjuth  
stadsdelsdirektör

### Sammanfattning

Enheterna inom verksamhetsområdena förskola, socialtjänst, äldreomsorg och teknik och miljö har tagit fram kvalitetsgarantier med åtaganden för 2012. Kvalitetsarbetet inom nämndens verksamheter utförs i enlighet med stadens kvalitetsstrategi. Förvaltningsledningens bedömning är att enheternas åtaganden stämmer väl överens med fullmäktiges mål för verksamhetsområdena samt med nämndens mål.



## Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom staben i samarbete med avdelningarna för socialtjänsten, förskola, stadsdelsmiljö och teknik samt äldreomsorg. Förslagen till kvalitetsgarantier har behandlats i förvaltningsgruppen 2012-02-02. Ärendet har anmälts i stadsdelens pensionärsråd och handikappråd den 30 januari.

## Bakgrund

Kommunfullmäktige antog 1999 en strategi för kvalitetsutveckling inom staden som bl.a innebär att verksamheter som riktar sig direkt till medborgare/brukare ska fastställa kvalitetsgarantier utifrån kommunfullmäktiges mål och respektive nämnds mål för verksamhetsområdena. I kvalitetsgarantierna informerar respektive enhet om vad man åtar sig att genomföra och vilken kvalitet brukarna kan förvänta sig, hur rättelse görs om verksamheten inte når upp till sina åtaganden samt hur synpunkter och klagomål hanteras. Kvalitetsgarantierna ska godkännas av stadsdelsnämnden.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för 2012 samt beslutad budgettilldelning har avdelningarnas enheter arbetat fram enhetsspecifika verksamhetsplaner och förslag till kvalitetsgarantier. I enheternas verksamhetsplaner har nämndens mål förtydligats i form av enhetsspecifika åtaganden med tillhörande arbetssätt och planer för uppföljning.

I kvalitetsgarantierna har enheterna skrivit in de åtaganden som vänder sig till brukarna. I enlighet med stadens anvisningar och mall innehåller kvalitetsgarantierna också ingress, uppgifter om rättelse, hantering av synpunkter/klagomål samt uppgifter om vart brukarna ska vända sig om de vill veta mer. Medarbetarnas delaktighet i framtagandet av kvalitetsgarantierna är en förutsättning för kvalitetsutveckling och kvalitetsgarantiernas trovärdighet.

Brukarna har på olika sätt haft möjlighet att ha inflytande över innehållet i verksamhetens kvalitetsgaranti. Diskussioner och forum för diskussioner har anpassats utifrån brukarnas möjlighet till delaktighet och därmed också varit olika för de olika verksamheterna. Kvalitetsgarantierna delges brukarna/medborgarna på olika sätt exempelvis genom att anslås på respektive arbetsplats, presenteras vid olika mötesformer med brukarna och på webben.

Varje enhetschef ansvarar för uppföljningen av åtagandena i enhetens verksamhetsplan och kvalitetsgaranti. Resultatet av uppföljningarna redovisas i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Avdelningscheferna har granskat enheterna kvalitetsgarantier. Utifrån denna granskning, verksamheternas ekonomiska förutsättningar och den dialog som förts med enheternas chefer bedöms enheternas kvalitetsgarantier för 2012 vara trovärdiga.



Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner de redovisade kvalitetsgarantierna, bilaga 1-4. Varje enhets kvalitetsgarantier i dess helhet finns att tillgå på respektive avdelning. Kvalitetsgarantierna i dess helhet finns även tillgängliga i pärm under stadsdelsnämndens sammanträde.

### **Bilagor**

1. Kvalitetsgarantier inom förskolan
2. Kvalitetsgarantier inom socialtjänsten
3. Kvalitetsgarantier inom äldreomsorgen
4. Kvalitetsgarantier inom stadsmiljö och teknik

-----

## Bilaga 1 Kvalitetsgarantier inom förskolan 2012

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Backlura förskolor</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Förskolebarn, 1-6 år                | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnen utvecklar ett nyanserat språk</li> <li>• barnen utvecklar sin förmåga att upptäcka, undersöka och använda matematik</li> <li>• barnen utvecklar sin förståelse för naturvetenskap</li> <li>• flickor och pojkar ges samma möjligheter att utveckla sina förmågor och intressen</li> <li>• föräldrarna bjuds in till delaktighet och inflytande av verksamheten inom ramen för de nationella målen</li> </ul> |
| <b>Björnboda - Sörgårdens förskolor</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Förskolebarn, 1-6 år  | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnen utvecklar sin språkliga och kommunikativa förmåga</li> <li>• barnen utvecklar sina utforskande processer enskilt och i grupp med hjälp av naturvetenskap</li> <li>• föräldrarna bjuds in till olika former av samverkan kring verksamhetens innehåll</li> </ul>                                                                                                                                              |
| <b>Grimsta förskolor</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Förskolebarn, 1-6 år                 | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnen utvecklar sin förståelse kring en hållbar miljö</li> <li>• barnen utvecklar sitt intresse och sin nyfikenhet kring matematik, naturvetenskap och teknik</li> <li>• barnen utvecklar sitt språk och sin kommunikativa förmåga</li> <li>• barnen ges möjlighet till inflytande över sin vistelse på förskolan</li> <li>• föräldrarna ges möjlighet till insyn och inflytande i verksamheten</li> </ul>         |
| <b>Maltesholm – Smedshagen förskolor</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Förskolebarn, 1-6 år | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnen utvecklar ett nyanserat språk</li> <li>• barnen utvecklar sin förmåga att upptäcka, undersöka och använda matematik</li> <li>• barnen utvecklar sin förståelse för naturvetenskap</li> <li>• flickor och pojkar ges samma möjligheter att utveckla sina förmågor och intressen</li> <li>• föräldrarna bjuds in till delaktighet och inflytande av verksamheten inom ramen för de nationella målen</li> </ul> |
| <b>Hässelby Gårds förskolor</b><br><i>Målgrupp</i><br>Förskolebarn, 1-6 år           | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnen utvecklar sin förståelse för naturvetenskap och en hållbar framtid</li> <li>• barnen ges förutsättningar att lära om matematik och teknik</li> <li>• barnen utvecklar sin språkliga och kommunikativa förmåga</li> <li>• pojkar och flickor har lika stort inflytande över verksamheten</li> </ul>                                                                                                           |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Loviselunds förskolor och familjedaghem</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Förskolebarn, 1-6 år | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnens intresse och behov styr utformningen av miljön och det pedagogiska innehållet</li> <li>• barnen utvecklar olika sätt att lära och förmågan att uttrycka sig på olika sätt</li> <li>• barnen utvecklar sin förmåga till socialt samspel</li> <li>• barnen får möjlighet att öka sin kompetens inom IT och media</li> <li>• föräldrarna har insyn i verksamheten och bjuds in till delaktighet</li> </ul>     |
| <b>Nälsta – Vinsta förskolor</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Förskolebarn, 1-6 år               | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnen utvecklar sin förmåga att upptäcka och utforska matematik, naturvetenskap och teknik</li> <li>• flickor och pojkar ges samma möjligheter att utveckla sina förmågor och intressen</li> <li>• föräldrarna bjuds in till delaktighet och inflytande</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| <b>Råcksta förskolor</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Förskolebarn, 1-6 år                       | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnen ges förutsättningar för utveckling och lärande inom matematik, teknik och naturvetenskap</li> <li>• barnen utvecklar sin språkliga och kommunikativa förmåga</li> <li>• föräldrarna bjuds in till delaktighet</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| <b>Trollboda förskolor</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Förskolebarn, 1-6 år                     | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnen utvecklar ett nyanserat språk</li> <li>• barnen utvecklar sin förmåga att upptäcka, undersöka och använda matematik</li> <li>• barnen utvecklar sin förståelse för naturvetenskap</li> <li>• flickor och pojkar ges samma möjligheter att utveckla sina förmågor och intressen</li> <li>• föräldrarna bjuds in till delaktighet och inflytande av verksamheten inom ramen för de nationella målen</li> </ul> |
| <b>Vällingby förskolor och familjedaghem</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Förskolebarn, 1-6 år   | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barnen lär sig värna om miljön</li> <li>• barnen upptäcker och använder sig av matematik, naturvetenskap och teknik i vardagen</li> <li>• barnen utvecklar sin kommunikativa förmåga</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |

## Bilaga 2 Kvalitetsgarantier inom socialtjänsten 2011

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Familjestödsenheten</b><br><i>Målgrupp: Familjer med barn och ungdomar i kriser och problemsituationer</i>                          | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vara lätt tillgängliga</li> <li>• erbjuda barn, unga och familjer stöd genom förebyggande och uppsökande arbete</li> <li>• erbjuda stöd till familjer att utveckla sina resurser och se möjlighet till förändring</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Barn- och ungdomsenheten</b><br><i>Målgrupp: Barn och ungdomar som befinner sig i socialt utsatta situationer av olika slag, mm</i> | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha hög tillgänglighet för personer som vill nå oss för hjälp och stöd</li> <li>• alla som kommer i kontakt med enheten ska få ett respektfullt bemötande som innefattar information om vad den fortsatta kontakten med enheten kommer att innebära.</li> <li>• ha barnets/ungdomens behov i fokus i allt arbete med barn och ungdomar och deras föräldrar. Vi åtar oss att alla insatser utformas i nära samarbete med barnet/ungdomen och för underåriga med vårdnadshavarna samt i enlighet med tillämplig lagstiftning och gällande ekonomiska ramar.</li> <li>• följa upp beslutade insatser efter 1, 3 respektive 6 månader och fortlöpande.</li> </ul>                                                                            |
| <b>Ekonomiskt bistånd</b><br><i>Målgrupp: Personer som söker försörjningsstöd, mm</i>                                                  | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktivt arbeta med försörjningsstödstagare som under lång tid uppburit försörjningsstöd och står långt ifrån arbetsmarknaden eller är sjukskrivna.</li> <li>• tillhandahålla underlag för bedömning av arbetsförmåga och arbetsträning i egna verkstäder med stöd av arbetskonsulent.</li> <li>• motverka att personer utvecklar ett långvarigt behov av försörjningsstöd.</li> <li>• ge rätt ekonomiskt bistånd till de som söker.</li> <li>• ha ett gott samarbete med våra interna och externa samverkanspartners.</li> <li>• förbättra tillgängligheten för enheternas klienter.</li> <li>• agera på det som framkommer i kontakten med våra klienter.</li> <li>• ge råd och stöd kring vardagsekonomi och skuldsättning.</li> </ul> |

|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vuxenheten</b><br><i>Målgrupp: Personer över 18 år med missbruksproblematik.</i>                                                           | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• det ska vara lätt att nå oss.</li> <li>• du som har en psykisk funktionsnedsättning kan få stöd att leva ett självständigt liv.</li> <li>• unga vuxna (18-25 år) med missbruk erbjuds stöd snabbt.</li> <li>• missbrukare erbjuds stöd och vård för att uppnå ökad livskvalitet.</li> </ul>                                                                                    |
| <b>Biståndsenheten för funktionsnedsatta</b><br><i>Målgrupp: Personer med funktionsnedsättning som har rätt till stöd enligt SoL och LSS.</i> | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tillgängligheten är hög för personer som vill komma i kontakt med handläggare inom enheten</li> <li>• insatser utformas och planeras tillsammans med den enskilde för att stödja ett självständigt liv</li> <li>• anhöriga till personer med funktionsnedsättning erbjuds stöd</li> <li>• barnets synpunkter finns med i alla utredningar rörande barn och ungdomar</li> </ul> |
| <b>Träfflokalen Kompassen</b><br><i>Målgrupp: Personer med psykisk funktionsnedsättning samt allmänhet.</i>                                   | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• öka tillgängligheten för Dig som besöker Kompassen.</li> <li>• öka tryggheten för våra besökare.</li> <li>• motverka socialt utanförskap.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ArbetsCentrum</b><br><i>Målgrupp: Personer med psykisk funktionsnedsättning i åldern 18-64 år.</i>                                         | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• öka tillgängligheten för våra deltagare</li> <li>• öka tryggheten för våra deltagare</li> <li>• motverka socialt utanförskap.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Boendestödet Hässelby-Vällingby</b><br><i>Målgrupp: Personer med psykiskt funktionshinder i åldersgruppen 20-64 år.</i>                    | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta för att Du som har en insats hos oss skall känna en ökad trygghet.</li> <li>• motverka utanförskap.</li> <li>• öka vår tillgänglighet för att Du som har en insats hos oss lättare skall kunna nå oss.</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| <b>Mäster Karls gruppbostad</b><br><i>Målgrupp: Personer med funktionshinder(förstånds nedsättning)</i>                                       | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• du ska känna Dig trygg i Ditt boende och få en god omvårdnad och stöd.</li> <li>• du ska leva ett självständigt liv utifrån Din förmåga.</li> <li>• du får möjlighet att delta i social gemenskap så att Du kan leva ett aktivt och stimulerande liv.</li> </ul>                                                                                                               |



|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kontaktverksamheten</b><br><i>Målgrupp: Personer som beviljats kontaktperson/kontaktfamilj eller korttidsvistelse.</i>  | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"><li>• du ska känna dig trygg i kontakten med din uppdragstagare.</li><li>• kontaktverksamheten har stor tillgänglighet för Dig.</li><li>• socialt utanförskap ska avhjälpas genom ökad information om det aktivitets utbud som erbjuds.</li></ul> |
| <b>Personlig assistans</b><br><i>Målgrupp: Personer med funktionsnedsättning som behöver ett personligt utformat stöd.</i> | Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"><li>• du ska känna Dig trygg och få en god omvårdnad.</li><li>• du ska leva ett självständigt liv utifrån Din vilja och förmåga.</li><li>• vi ökar tillgängligheten för Dig.</li></ul>                                                            |

## Bilaga 3. Kvalitetsgarantier inom äldreomsorgen 2012

|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Biståndsenheten</b><br>Målgrupp:<br>Personer över 65 år                                                                           | <i>Rättssäker handläggning med respekt för din integritet.</i><br>Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• verka för ökad tillgänglighet</li> <li>• ge dig aktuell information om äldreomsorgen</li> <li>• ha ett förhållningssätt som säkerställer att du är delaktighet och har inflytande vid ansökan och utformning av bistånd.</li> <li>• ditt behov och önskemål kring måltider uppmärksammas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Hemtjänst Grimsta, Nälsta, Räcksta och Vinsta</b><br>Målgrupp:<br>Pensionärer och personer med funktionsnedsättning i alla åldrar | <i>Vi vill vara det självklara valet för dig när du behöver service eller hjälp i hemmet. 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.</i><br>Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vi bemöter dig så att du känner dig trygg med hemtjänsten.</li> <li>• vara tillgängliga för dig och dina närstående.</li> <li>• du som är beviljad måltidshjälp ska uppleva måltidsglädje.</li> <li>• vi erbjuder dig kost utifrån ditt hälsotillstånd.</li> <li>• vi informerar om vilka möjligheter till stöd och hjälp som finns för dig som anhörig.</li> <li>• förmedla information till dig om meningsfulla aktiviteter i vardagen som erbjuds i stadsdelen.</li> <li>• utföra beviljade insatser i samråd med dig och enligt dina önskemål.</li> </ul> |
| <b>Hemtjänst Hässelby Gård</b><br>Målgrupp:<br>Pensionärer och personer med funktionsnedsättning i alla åldrar                       | <i>Vi arbetar för att alltid ha ett bra bemötande och vi strävar efter att du ska möta ett begränsat antal medarbetare.</i><br>Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• du får god omsorg och service i ditt hem.</li> <li>• du får tydlig information om hemtjänsten och vart du kan vända sig med frågor och synpunkter.</li> <li>• bemöta dig på ett sätt så att du känner dig trygg med hemtjänsten.</li> <li>• personalen har kompetens kring/inom kost/mat för att din kost och måltidssituation ska förbättras om det behövs.</li> <li>• förbättra och utveckla vårt arbetsätt kring måltidssituationen och förbättra kostkvaliteten för</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | <p>dig som enskild pensionär.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• din vardag som anhörig underlättas genom information om vilket stöd som finns att få.</li> <li>• arbeta aktivt för att förmedla de aktiviteter som finns i stadsdelen till dig.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Hemtjänst Hässelby Strand</b><br/><i>Målgrupp:</i><br/>Pensionärer och personer med funktionsnedsättning i alla åldrar</p> | <p><i>Vi arbetar för att du ska känna igen oss och vara trygg med oss samt att vi svarar upp mot dina förväntningar om vänligt bemötande och väl utförda insatser.</i><br/>Vi åtar oss att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bemöta dig på ett sätt så att du känner dig trygg med hemtjänsten.</li> <li>• vara tillgängliga för dig som kund och dina närstående.</li> <li>• du som är beviljad måltidshjälp ska uppleva måltidsglädje</li> <li>• erbjuda dig kost utifrån ditt hälsotillstånd.</li> <li>• informera om vilka möjligheter till stöd och hjälp som finns för dig som anhörig.</li> <li>• förmedla till dig de aktiviteter som erbjuds i stadsdelen.</li> <li>• utföra beviljade insatser i samråd med dig och enligt dina önskemål.</li> </ul> |
| <p><b>Hemtjänst Vällingby</b><br/><i>Målgrupp:</i><br/>Pensionärer och personer med funktionsnedsättning i alla åldrar</p>       | <p><i>Vi arbetar för att du och dina närstående ska uppleva trygghet med den vård, service och omsorg som vi utför.</i><br/>Vi åtar oss att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeta förebyggande för brott mot äldre.</li> <li>• arbeta för att vara tillgängliga för dig.</li> <li>• samtliga måltider anpassas individuellt till dina behov.</li> <li>• förmedla kontakter med anhöriga angående det stöd de kan få inom stadsdelen.</li> <li>• informera dig om öppna träffpunkter och dagverksamheter. Vi ser till att det finns skriftligt material från samtliga träffpunkter lättillgängliga för medarbetarna för att kunna vidarebefordra till dig.</li> </ul>                                                                                        |

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hemtjänst<br/>Hässelby<br/>Seniorboende</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Personer som bor på seniorboendet. | <i>Vi arbetar för att du ska känna igen oss och vara trygg med oss, samt att vi svarar upp mot dina förväntningar om vänligt bemötande och väl utförda insatser.</i><br>Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"><li>• bemöta dig på ett sätt så att du känner dig trygg med hemtjänsten.</li><li>• vara tillgängliga för dig och dina närstående.</li><li>• du som är beviljad måltidshjälp ska uppleva måltidsglädje</li><li>• erbjuda dig kost utifrån ditt hälsotillstånd.</li><li>• informera om vilka möjligheter till stöd och hjälp som finns för anhöriga till dig som bor på Seniorboendet.</li><li>• erbjuda meningsfulla aktiviteter i vardagen enligt dina önskemål</li><li>• utföra beviljade insatser i samråd dig och enligt dina önskemål</li></ul>         |
| <b>Hemtjänst<br/>Demensenheten</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Personer med demenssjukdom i alla åldrar       | <i>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.</i><br>Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"><li>• du är trygg med oss.</li><li>• vara tillgängliga för dig och dina närstående.</li><li>• du som är beviljad måltidshjälp ska uppleva måltidsglädje.</li><li>• ha kunskap att anpassa kost efter hälsotillstånd.</li><li>• informerar om vilka möjligheter till stöd och hjälp som finns för dig som är anhörig till äldre som bor i stadsdelen.</li><li>• förmedla till dig meningsfulla aktiviteter i vardagen som erbjuds i stadsdelen enligt dina behov och önskemål</li><li>• utföra beviljade insatser i samråd med dig och enligt dina önskemål.</li></ul> |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Skolörtens gruppboende</b><br/><i>Målgrupp:</i><br/>Personer som bor i vård- och omsorgsboendet.</p>   | <p><i>Verksamheten på Skolörten präglas av en helhetssyn med respekt för din person och insatserna är utformade för att stärka dina resurser för att leva ett självständigt liv.</i></p> <p>Vi åtar oss att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utveckla trygghet för dig och dina anhöriga.</li> <li>• förbättra och utveckla arbetssättet kring måltidssituationen och förbättra kostkvaliteten för dig.</li> <li>• stödja dig som anhörig.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Skolörtens servicehus</b><br/><i>Målgrupp:</i><br/>Personer som bor på servicehuset.</p>               | <p><i>Verksamheten på Skolörten präglas av en helhetssyn med respekt för dig som bor här och insatserna är utformade för att stärka dina resurser för att leva ett självständigt liv.</i></p> <p>Vi åtar oss att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ge dig som bor här information om vad som händer på Skolörtens servicehus</li> <li>• erbjuda dig individuellt anpassad, smaklig och näringsriktig mat samt stöd kring mat och måltidssituationen utifrån dina önskemål.</li> <li>• det ges möjligheter för närstående att få information och stöd</li> <li>• du som bor på Skolörtens Servicehus erbjuds sociala, fysiska och kulturella aktiviteter för att du ska ges möjlighet att bibehålla din självständighet i möjligaste mån.</li> <li>• arbeta med Stockholms stads värdegrund som innebär att du ska känna inflytande, trygghet och ha en individuellt utformad hjälp av hög kvalité</li> </ul> |
| <p><b>Liviagården</b><br/><i>Målgrupp:</i><br/>Personer som bor på profilboende med psykiatriinriktning.</p> | <p><i>Stödet som ges är utformat efter dina specifika behov, önskemål och förutsättningar.</i></p> <p>Vi åtar oss att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du får en näringsriktig, anpassad och god mat under en trevlig måltidssituation.</li> <li>• du erbjuds egen tid med din kontaktperson varje vecka som du disponerar som du vill.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Växthuset/Friskvårdscentrum</b><br><i>Målgrupp:</i><br>Personer över 65 år som är bosatta inom förvaltningens geografiska område. | <i>Med dig som besökare i fokus erbjuder Växthuset en stor mängd fysiska, sociala och kulturella aktiviteter där du utifrån dina förutsättningar och intressen erbjuds stöd och stimulans på våra träffpunkter. För dig som senior eller anhörig till en senior ska verksamheten även vara en trygghetsskapande resurs i ditt ordinära boende.</i><br>Vi åtar oss att: <ul style="list-style-type: none"><li>• dina behov och önskemål ska forma träffpunkternas verksamhet</li><li>• du som besökare ska uppleva ett gott bemötande samt ges inflytande och delaktighet i en trygg miljö</li><li>• du som besökare på träffpunkterna ska mötas av tillgängliga lokaler och ändamålsenligt utbildad personal</li><li>• du som bor i ordinärt boende ska känna till verksamhetens uppdrag angående stöd för kvarboende</li><li>• du som besökare erbjuds gemensamma måltider en till två gånger per vecka</li><li>• du som vårdar en anhörig erbjuds gruppverksamhet, informationsträffar och utbildningsinsatser</li><li>• du som har ett utökat omsorgsbehov erbjuds utflykter anordnade av Växthuset åtta gånger per år</li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

För **Koppargårdens vård- och omsorgsboende** har det inte varit möjligt att ta fram eller förankra några garantier, då Carema ansvarar för driften fram till 31 januari 2012.

## Bilaga 4 Kvalitetsgarantier inom stadsdelsmiljö och teknik 2012

|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Skötsel av naturmark, park och strandbad samt plaskdammar. Renhållning och vinterväghållning på parkmark.</b></p> <p><i>Målgrupp:</i><br/>Boende och allmänhet som rör sig i våra stadsdelar</p> | <p><i>Vi åtar oss att:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parkvägar halkbekämpas inom ett dygn efter ett halktillfälle och snöplogas inom ett dygn efter snöfall.</li> <li>• Välfrekventerade parkvägar städas varje vecka och övriga parkvägar städas två gånger i månaden.</li> <li>• Papperskorgar töms inom 24 timmar efter anmälan.</li> <li>• Med fokus på trygghet utförs vegetationsbeskrning.</li> <li>• Trygghetsvandringar genomförs.</li> <li>• Plaskdammar sköts enligt skötselanvisningar från miljöförvaltningen.</li> <li>• Livräddningsutrustning utmed strandpromenader och badplatser kontrolleras och åtgärdas regelbundet. Bojar och linor sätts ut vid samtliga bad innan säsong.</li> <li>• Dykarbeten sker vid samtliga av kommunens bad innan säsong.</li> <li>• Badvattenprovtagning av samtliga strandbad beställs och följs upp.</li> <li>• Lekutrustning vid lekparker besiktigas årligen. Brister åtgärdas.</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|