



Handläggare: Linnéa Gustafsson  
Telefon: 508 10577

## Verksamhetsplan Dianagården

### Inledning

#### Enhetens verksamhetsidé

Dianagårdens verksamhetsidé är att erbjuda ett tryggt boendialternativ som så långt det är möjligt påminner om det egna boendet med självbestämmande utifrån den boendes behov. Vi erbjuder omvårdnads-kunnig personal dygnet runt. På Dianagården som boende ska du få dina fysiska, psykiska och sociala behov tillgodosedda.

#### Dianagårdens verksamhetsbeskrivning

Dianagården består av två enheter och dessa är ett demensboende med tolv platser och ett äldreboende med trettiosex platser med egna lägenheter och gemensam matsal samt dagrum.

För att få flytta till Dianagårdens äldreboende måste man ha ett biståndsbeslut och för att få flytta till gruppboendet även en utredd demenssjukdom. De som flyttar in här gör detta på grund av fysiska, sociala eller psykiska handikapp som gör att de inte klarar ett eget boende och att de har valt att flytta till enheten.

På Dianagården arbetar vårdbiträden, undersköterskor och sjuksköterskor dygnet runt. Det finns tillgång till sjukgymnast, arbetsterapeut, läkare och administrativ personal.

Vi har på varje plan en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och varje boende har kontaktman.

Grunden för vårt arbetssätt är att upprätta genomförandeplaner tillsammans med den boende, dennes anhörig, omvårdnadsansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast och kontaktman.

Detta skapar delaktighet, trygghet och kontinuitet för den boende.

När det gäller delaktigheten för de anställda så arbetar vi utifrån olika arbetsgrupper som kostgrupp, inkontinensgrupp, hygiengrupp, aktivitetsgrupp samt brandgrupp.

**Antal brukare/kunder**

	September 2005	September 2006	September 2007	VP 2008
<b>Antal brukare /kunder/prestationer</b>	48	48	48	48

Dianagårdens personal; 50,83 årsarbetare fördelat på följande personalkategorier

Sjuksköterskor	dag kväll och helg	3,77 årsarbetare
Vårdbiträde/undersköterska	dag kväll och helg	34,06
Sjuksköterska	natt	2,0
Vårdbiträde/Undersköterska	natt	6,0
Sjukgymnast		0,5
Arbets terapeut		0,5
Administrativa/vaktmästare/enhetschef		4

Enligt förvaltningens aktivitetsplan kommer Dianagården att ingå i stadens gemensamma upphandling inom ramen för valfrihetssystemet.

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:**

**Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök**

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas**

**NÄMNDMÅL:**

**Förvaltningens verksamheter ska bidra till en hållbar livsmiljö.**

**ATAGANDE:**

**Enheten åtar sig att aktivt arbeta utifrån Östermalms miljöprogram**

Dianagården ska bidra till en hållbar livsmiljö.

**Arbetsätt**

Enheten sorterar glas, papper och riskavfall. Beställning sker av ekologiska livsmedel baskonto i kontoplanen. Vi arbetar för att medvetandegöra

energisparande åtgärder hos alla anställda på enheten. Vi använder så lite en gångs material så möjligt. Vi åtar oss, att användning av tvättmedel och hygien artiklar, blir så miljövänlig och liten som möjlig. Enheten har även en miljöbil. Minst 15% livsmedel som beställs till Dianagården är ekologisk. Inkontinens grupp arbetar med att inkontinensprodukter används effektivt och inte används i onödan.

### **Uppföljning**

Uppföljning sker genom granskning av material och livsmedel som beställs till Dianagården.

### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**Stockholmarna ska uppleva ett rikt, varierat och tillgängligt kultur- och idrottsliv**

### **NÄMNDMÅL:**

**Alla nämndens verksamheter/boenden ska erbjuda minst två kulturaktiviteter per år.**

### **ATAGANDE:**

**Dianagården ska erbjuda minst två kulturaktiviteter per år.**

Att erbjuda de äldre aktivering, träning, och stimulans samt samvaro och stöd för att kunna bibehålla fysisk, psykisk, social och andlig hälsa, självkänsla och öka livskvaliteten.

### **Arbetsätt**

Dianagården har en aktivitets grupp med en ansvarig på varje avdelning som har uppgift att tillgodose önskemål för varje boende. Gruppen träffas 4 gånger om året och lägger fram ett aktivitetschema för året. Avdelningarnas aktivitetsombud samarbetar med kontaktmannen som har till uppgift att ta reda på och dokumentera den boendes önskemål om aktivitet. Det finns en aktivitetsplan för varje boende och målet är att det ska vara minst två aktiviteter i veckan. I år starta vi IT-café Artemis för boende som vill lära sig mer om datorer, där man kan se hur saker görs och sedan kan upprepa det i lagom takt. Tanken är att besökarna ska få en ökad datakompetens, större möjlighet att ta del av samhällsinformation, vilket i sin tur leder till ökad delaktighet och jämlikhet i samhället. IT-caféet ska fungera inte bara som en utbildningsverksamhet, utan även som en social träffpunkt. I anslutning till datasalen finns ett café där många av deltagarna kan spendera en hel del tid med att träffa andra och prata av sig. För många är det inte bara datakunskap som lockar för dem är även den sociala samvaron otroligt viktig.

### **Uppföljning**

Aktivitetsgruppen träffar regelbundet och samarbetar med arbetsterapeut och övriga berörda för uppföljning

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**
**Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**
**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald**

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Ta initiativ till ökat samarbete med frivilligsektorn	2008-01-01	2008-12-31

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska präga hela omsorgen**

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
I samarbete med brand- och räddningsnämnden kontinuerligt genomföra informationsinsatser och förebyggande åtgärder för att förbättra brandskyddet för identifierade riskgrupper	2008-01-01	2010-12-31
Alla boende på vård- och omsorgsboende har rätt till utevistelse	2008-01-01	2010-12-31
Genomföra insatser för att förbättra matkvaliteten och måltidsupplevelsen	2008-01-01	2010-12-31

**NÄMNDMÅL:**
**Andelen tillsvidareanställd vård- och omsorgspersonal inom äldreomsorgen med grundutbildning ska öka.**

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Validering	2008-01-01	2008-12-31
Utbildning och handledning	2008-01-01	2008-12-31

**ATAGANDE:**
**Enheten åtar sig att andelen tillsvidareanställd vård- och omsorgspersonal inom Dianagården med grundutbildning ska öka.**

Andelen tillsvidareanställd vård- och omsorgspersonal inom Dianagården med grundutbildning ska öka. Personalens kompetens och utbildningsgrad ska kontinuerlig öka.

**Arbetsätt**

Vid anställning av personal, anställs bara personer med grundutbildning. Kompetensen hos medarbetarna ska höjas genom undervisning och handledning på arbetsplatsen. Samtliga medarbetare utbildas i ParaSoL. Avdelningarnas datorer är kopplad till stadens nätverk. Med ParaSoL utförda insatser dokumenteras och följs upp så att insatserna kan kvalitetssäkras. Alla medarbetare ges utbildning kring fördjupande

kunskaper och insikt i matens betydelse, undernäring och livsmedelshygien för att öka tryggheten för äldre och omsorgspersonal.Handledning genomförs kontinuerligt i verksamheten.

### **Uppföljning**

Vi följer upp kvartalsvis.

#### **NÄMNDMÅL:**

### **Anhörigstödet utvecklas ytterligare med utgångspunkt i anhörigas behov**

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
kartläggning, behovsinventering	2008-01-01	2008-12-31

#### **ATAGANDE:**

### **Dianagården åtar sig att anhörigstödet utvecklas ytterligare med utgångspunkt i anhörigas behov.**

Att forma en sammanhållen modell för anhörigstödet där metoder och arbetssätt främjar att alla aktörers samlade resurser når målgruppen.

#### **Arbetsätt**

Anhöriga ska känna sig trygga i sin visshet om att det finns olika former av stöd när ett behov av hjälpinsatser uppstår. Dianagården har ett anhöriganbud på varje avdelning som är utbildad i anhörigstöd. Kontaktperson kontaktar anhöriga och har nära samarbete med anhöriganbud. Alla anhöriga/närstående som har boende i Dianagården, ska känna till sina rättigheter och alla de möjligheter till stöd som finns att tillgå från kommunen, landstinget och frivilligorganisationer. Insatserna ska utgå från de anhörigas vardag och verkliga behov. Information om möjligheter till stöd och vart man vänder sig, ska vara lätt att hitta. Utvecklat samarbete med biståndshandläggare, förbättrat informationsmaterial som ska ge information och vägledning om vilket stöd som finns.

### **Uppföljning**

En kartläggning under 2008 av hur anhöriga upplever sin situation idag och vad som måste förbättras.

#### **NÄMNDMÅL:**

### **De som kommer i kontakt med stadsdelsförvaltningen ska bemötas på ett bra sätt.**

#### **ATAGANDE:**

### **De som kommer i kontakt med Dianagården ska bemötas på ett bra sätt.**

Att de personer som kommer i kontakt med Dianagården uppfattar att de blir väl bemötta är en viktig del av kvalitetsarbetet. Att den enskilde också själv, oavsett ärende och allmäntillstånd, ska kunna uppfatta att den får ett

bra bemötande, är ytterligare en utmaning. Det kan påverka svaren när pensionärerna tillfrågas om hur de blivit bemötta.

#### **Arbetsätt**

Dianagården skall bli tydligare med att klargöra mål. Att personalen är kunniga och tar sig tid att lyssna. Personalen är medvetna, att de personer som kommer i kontakt med Dianagården uppfattar att de blir bemötta med värme, empati och respekt. ”En välkommande atmosfär ” råder på Dianagården och att vårdpersonalen genomgående har ett empatisk och varmt förhållningssätt till de boende. Rutiner för bemötande från KLEO finns i Dianagårdens rutinhandbok.

#### **Uppföljning**

Uppföljning sker genom kontakt med personalen, frågan tas upp på APT och genom dokumenterad klagomålshantering.

#### **NÄMNDMÅL:**

**Det ska vara lätt att komma i kontakt med stadsdelsförvaltningens verksamheter.**

#### **ATAGANDE:**

**Det ska vara lätt att komma i kontakt med Dianagården.**

Genom de olika kontaktmöjligheter som finns, telefon, mail, fax, besök, brev, ska det vara lätt att komma i kontakt med Dianagården.

#### **Arbetsätt**

Dianagården har tagit fram en tydlig broschyr. I den finns information om vilken hjälp och stöd man kan få. I broschyren finns telefon nummer och kontakt uppgifter. Det är lättast att nå avdelningarna på eftermiddag. Dianagården har en webbsida som uppdateras kontinuerligt. Att personalen får ökad kunskap och information om stödet så att synpunkter tas tillvara vid kontakt. Alla brev som skickas från Dianagården har information om kontaktmöjligheter som telefon, mail, fax, besök, brev och adress till webbsidan.

#### **Uppföljning**

Uppföljning sker genom synpunkter och klagomål.

#### **NÄMNDMÅL:**

**Utveckla samarbetet med frivilligorganisationer.**

#### **ATAGANDE:**

**Dianagården åtar sig att öka samarbete med frivilligorganisationer**

Fortsätt och ökat samarbete med kyrka, förskola, väntjänst och andra frivilligorganisationer inom området föreningar och

intresseorganisationer De frivilliga organisationerna tillhandahåller inte endast tjänster och inrättningar utan motiverar dessutom människor att göra en frivillig insats för det allmännas bästa.

#### **Arbetsätt**

Ta initiativ till ökat och förstärkt samarbete med frivilligorganisationer bredda och intensiviera samarbete

#### **Uppföljning**

Uppföljning av samarbete under året som har gått.

#### **NÄMNDMAL:**

#### **Hälso- och sjukvården på äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden ska vara säker och av god kvalitet.**

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Riskbedömningar ska göras på alla som flyttar in på vård och omsorgsboende	2008-01-01	2008-12-31
Öka sjuksköterskornas kompetens i läkemedel för äldre genom utbildning.	2008-01-01	2008-12-31
Samverka med läkarverksamheterna och genomföra läkemedelsgenomgångar	2008-01-01	2008-12-31

#### **ATAGANDE:**

#### **Hälso- och sjukvården på Dianagården ska vara säker och av god kvalitet.**

Hälso- och sjukvårdspersonalen ska identifiera vilka äldre som är i riskzonen för malnutrition, fallolyckor och trycksår samt följa Medicinskt Ansvarig Sjuksköterskas rutiner.

#### **Arbetsätt**

Alla boende har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och det finns en sjuksköterska dygnet runt på enheten. Vardagar dagtid finns både sjukgymnast och arbetsterapeut på Dianagården. Riskbedömningar utförs på alla boende vid inflyttning samt kontinuerligt efter förändrat hälsotillstånd. Vårdplaneringar görs efter behov tillsammans med berörd personal, den boende och eventuellt anhöriga. Vi har team möte regelbundet med kontaktmän. Individuella utprovning av hjälpmedel görs av legitimerad personal. Läkarbesök på enheten 2 ggr/v samt tillgång till läkare via telefon dygnet runt. Läkemedels genomgång tillsammans med läkare. Kontroll av narkotika och utgångs datum på läkemedels förpackningar en gång i månaden. Årlig kontroll av apoteket. Information och handledning av övrig personal i hälsö och sjukvårdsfrågor samt delegering av hälsö och sjukvårds uppgifter. Utveckla dokumentation enligt VODOK.

#### **Uppföljning**

Uppföljning av avvikelser sker en gång i månaden på team mötena.

Legitimerad personal tillsammans med enhetschef tar upp aktuella frågor inom hälsosjukvård. Information om t.ex. hjälpmedel, sårvård, nutrition etc. Månadsrapport till Masen.

**NÄMNDMÅL:**

**Äldreomsorgens kvalitetsuppföljning ska förbättras**

**ATAGANDE:**

**Dianagårdens kvalitetsuppföljning ska förbättras utifrån KLEO.**

Dianagården ska fortlöpande sträva efter att förbättra och utveckla sin förmåga att följa upp, utvärdera och planera verksamheten. Kvalitetsarbetet skall kännetecknas av systematik, där arbetet tar sin utgångspunkt i en beskrivning av nuläge, mål för verksamheten, uppföljning och utvärdering, analys och bedömning av resultat, utvecklingsåtgärder och nya mål.

**Arbetsätt**

Prioriterade mål med en klarare formulering av målen och beskrivning och val av utvärderingsmetod. Tyngdpunkten kommer att läggas på analys, bedömning av resultat, utvecklingsåtgärder och nya mål. Öka samarbetet mellan olika avdelningar Bl.a. genom gemensam syn på kvalitetsarbete. Varje arbetsgrupp skall genomföra utvärderingar som är tydligt relaterade till de uppställda målen. Samtliga personal ska få ökad medvetenhet och kunskap om dokumentation och kvalitetsarbete.

**Uppföljning**

Enheten utvärderar årligen sin verksamhet. Vad har fungerat bra, mindre bra, samt hur går man vidare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska arbeta utifrån kvalitetssystemet KLEO.	2008-01-01	2008-12-31
Uppföljning, egenkontroll	2008-01-01	2008-12-31

**ATAGANDE:**

**Dianagården åtar sig att aktivt arbeta med kvalitetsökning utifrån rutiner i KLEO.**

Att aktivt arbeta med kvalitets ökning i omsorgen genom kvalitets säkring med hänsyn till de äldres förväntningar och servicebehov. Ge de äldre klarhet och därmed trygghet om vad omsorgen ska kunna åstadkomma och ge de anställda målinriktad vägledning.

**Arbetsätt**

Rutiner för uppföljning och utvärdering av äldreomsorgens kvalitetssystem projekt ska följas upp. All personal är informerad om rutiner i KLEO och uppmanas att söka uppdateringar genom intranet. Kulturella upplevelser ska vara en del av verksamhet. Musik och böcker kan betyda aktivering och



livskvalitet för den äldre. Vi fortsätter att anpassa arbetsschema utifrån verksamhet för att kontinuerligt höja kvalitet på insatser. Befintlig kostgrupp med ett kostombud från varje enhet ska förankras till projektet ”Mat i fokus”. Kostgruppen ska arbeta med att utforma en trivsamt mat situation, har samverkan med mat leverantören för att därigenom kunna höja kvaliteten på måltiderna. Möjligheten till utevistelse ska vara en rättighet för alla. Att kunna komma ut från sin bostad en stund är för många oerhört betydelsefullt. För öka kvalitet på de äldres säkerhet ska personalen utbildas i att hantera brandlarm och eventuell utrymning vid brand i boendet. Dianagården arbetar utifrån KLEO och har förankrat projekt ParaSoL, Maten i fokus. Enheten fortsätter att arbeta med att bygga upp Egenkontroll. Brandgruppen arbetar aktivt med förebyggande åtgärder för att förbättra brandskyddet.

### Uppföljning

Uppföljning sker genom klagomålshantering och avvikelser som ger svar på hur de äldre uppfattar de beviljade insatserna. Upplevd kvalitet följs upp genom uppföljnings mall och brukarundersökningar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Maten i Fokus , fas 2	2008-01-01	2008-12-31

### ATAGANDE:

**Enheten åtar sig att säkerställa att den enskilde boende får den kost och näring som krävs, att skapa de bästa förutsättningarna, en harmonisk och bra mat miljö**

Enheten åtar sig att säkerställa att den enskilde boende får den kost och näring som krävs, att skapa de bästa förutsättningarna, en harmonisk och bra mat miljö och att måltiden upplevs även med ögat för att väcka lust att äta. Den mat som serveras ska vara god, vällagad och näringsmässigt anpassad till äldres behov.

### Arbetsätt

Dianagården har en kostgrupp med ett kostombud och en omvårdnadsansvarig sjuksköterska på varje avdelning. Rutiner och checklistor som tas fram inom projektet ”Mat i fokus” tillämpas inom kost och hygien området. Regler kring godkänd hantering av råvaror och färdig mat följs. Personalen ska ha kunskap om betydelse av ett tillräckligt intag av energi, utveckling och konsekvenser av undernäring. Att maten är inte bara en livsnödvändighet, den kan också utgöra en av dagens viktigaste händelser.

### Uppföljning

Uppföljning görs av omvårdnadsansvarig sjuksköterska, kostgruppen tillsammans med leverantör och ledning. Kostgruppen träffar 4 gånger om året för att följa upp och säkerställa att rutiner och regler uppföljs.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:  
Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare**

**NÄMNDMÅL:**

**Den totala sjukfrånvaron, omräknat till heltidsanställningar, ska minska 2008 jämfört med 2007.**

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I dialog med personalenheten aktivt samarbeta med företagshälsovård, försäkringskassa, fackliga organisationer och andra intressenter.	2008-01-01	2008-12-31
Arbeta med förebyggande insatser, tidigt ingripande och aktiv kontakt vid nya sjukfall.	2008-01-01	2008-12-31

**ATAGANDE:**

**Dianagården åtar sig att antalet sjukskrivna personal ska minska 2008 jämfört med 2007.**

Dianagården kommer att arbeta med att få ner sjukfrånvaron.

**Arbetsätt**

Enheten kommer att införa tydliga rutiner i rehabiliteringsarbetet. Dianagården skall aktivt samarbeta med personalenheten, företagshälsovård, försäkringskassa, fackliga organisationer. Samtliga medarbetare ska informeras på arbetsplatsträffar om innehållet i rehabiliteringsprocessen. Ledning ska arbeta med förebyggande insatser och ha aktiv kontakt vid nya sjukfall. Det ska finnas skriftliga och väl kända rutiner vid sjukdom. Förvaltningens friskvårdspolicy ska vara välkänd av medarbetarna.

**Uppföljning**

Dianagården ska aktivt följa och analysera utvecklingen av sjukfrånvaron.

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:**

**Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**Budgeten ska vara i balans**

**NÄMNDMÅL:**

**Nämndens budget ska vara i balans och prognossäkerheten ska vara hög.**

**ATAGANDE:**

**Enheten åtar sig att ha god hushållning av enhetens ekonomiska medel och hålla budget i balans med hög prognossäkerheten.**

Budget ska vara i balans och prognossäkerheten ska vara hög.

### **Arbetsätt**

För att hålla budget i balans, har Dianagården en strategi, att inte ersätta med vikarie under korttidsfrånvaro. Schemaändringar görs så att fulla pass inte ersätts under sommarsemester. De olika arbetsgrupperna arbetar med att höja kunskaperna, minska kostnaden och skapa delaktighet inom sitt område. På arbetsplatsträffar diskuteras hur budget ska användas på bästa sätt. Kontinuerliga träffar mellan kostgrupp och mat leverantör för att framföra boendes klagomål, önskemål så att beställning svarar mot den kostnad vi betalar för mat. Inkontinensgruppen ska arbeta med rätt användning av inkontinenshjälpmedel.

### **Uppföljning**

Personalkostnader/budget följs upp varje månad. Kost- och inkontinensarbetsgrupper träffar regelbundet och arbetar med att följa upp sina kostnader.

#### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

#### **Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna**

##### **NÄMNDMÅL:**

**De administrativa kostnaderna ska fortsätta att vara låga och helst minska ytterligare.**

##### **ÅTAGANDE:**

**Dianagårdens administrativa kostnaderna ska vara låga. Enheten åtar sig att utnyttja Dianagårdens lokaler till fullo.**

De administrativa kostnaderna och lokalkostnader ska fortsätta att vara låga och helst minska ytterligare.

### **Arbetsätt**

Förändringar och förenklingsarbete med syfte att skapa en effektivare administration. Lösningar med elektroniskt informationsutbyte etableras och förbättra processer och rutiner. Alla lokaler utnyttjas maximalt. Nyttjande av lokaler sker dynamisk så att inga lokaler står outnyttjade under längre period. Det är brist på personalutrymmen på Dianagården. För närvarande korridor vid tvättstugan på bottenvåning utnyttjas för herrarnas omklädningskåp placering. Tvättstugan på bottenvåning byggs om för att få utrymme för omklädningsrum.

### **Uppföljning**

Detalj kunskap om hur kostnaderna ser ut och att följa kostnadernas utveckling över tiden. Kontinuerlig kontroll av tillgängliga lokaler gentemot behov och effektivare utnyttjande av dessa lokaler genom omflyttning och sammanslagning.



### **Budget 2008**

Dianagården tilldelad dyngsersättning är 1503 kr fram till att Äldreomsorgs penningen kommer 2008 07 01. Kostnaderna för personal och drift är högre än tänkta intäkter. Det kommer att leda till att Dianagården måste se över personalbemanning, schema, rutiner och göra konsekvensbeskrivning av den uppkomna situationen om och hur det påverkar god och säker vård.

## Bilagor

### Kvalitetsgarantier Dianagården 2008

Våra hörnstenar är självbestämmande, integritet och delaktighet  
Vi erbjuder ett tryggt boende bemannat dygnet runt. Vår personal är omvårdnads-kunnig och har medicinsk kompetens. Vi vill ge möjlighet till ett normalt, självständigt och värdigt liv genom att respektera och ta hänsyn till den boendes önskemål om hur hjälpen ska utföras. Ge de äldre klarhet och därmed trygghet om vad omsorgen ska kunna åstadkomma.

#### Åtagande

Vi åtar oss att erbjuda en trygg vård och omsorg dygnet runt genom att:

Du har en egen kontaktman och en omvårdnadsansvarig sjuksköterska så att Ditt behov och önskemål tillgodoses, så långt som möjligt enligt överenskommelse med genomförandeplan.

Ankomstsamtal med Dig och Dina närstående vid in flytt där den egna bakgrunden, vanor och önskemål uppmärksammas och individuell arbetsplan upprättas.

Vårdplanering sker inom två veckor och en individuell arbetsplan och vårdplan upprättas.

Hänsyn tas till Dina kulturella, religiösa och individuella önskemål.

Erbjuda aktivering, träning, och stimulans samt samvaro och stöd för att kunna bibehålla fysisk, psykisk, social och andlig hälsa, självkänsla och öka livskvaliteten.

Anordna gemensamma aktiviteter.

Säkerställa att den enskilde boende får den kost och näring som krävs, att skapa de bästa förutsättningarna, en harmonisk och bra mat miljö. Den mat som serveras ska vara god, vällagad och näringsmässigt anpassad till behov.

#### **Vi åtar oss att hålla Dig och Dina närstående informerade om verksamheten genom**

Lättillgänglig information i form av väl synliga broschyrer och information genom kontaktman och övrig personal.

Att bjuda in till anhörigmöte minst en gång per år.

Brukarrådets sammanträde minst fyra gånger per år. Boende ges då möjlighet att påverka genomförandeplan som upprättas för varje enskild boende.

Att närstående är alltid välkomna att besöka oss och delta i vården.



### **Rättelse / kompensation**

Vårt mål är att leva upp till våra åtaganden. Om vi trots detta inte lyckas kommer vi att se över våra rutiner för att förbättra oss och undvika att samma sak upprepas.

### **Klagomål / Synpunkter**

Vi strävar efter att hela tiden utvecklas och bli bättre. Därför är Dina synpunkter och/eller klagomål av stor vikt. Alla klagomål hanteras enligt stadsdelens rutin för klagomålshantering.

Har du klagomål ta i första hand kontakt med din kontaktperson.

Du kan också använda vår blankett för klagomål.

### **Vill du veta mer?**

Vill Du veta mer hur vi arbetar på Dianagården är Du välkommen att ringa eller besöka oss.

Stockholm 2008-12-06

Linnéa Gustafsson  
Verksamhetschef  
Dianagården

Marianne Snell  
Programchef  
Östermalms stadsdelsförvaltning

Artemisgatan 2, 115 42 Stockholm

Box 24 156, 104 51 Stockholm

Telefon: 08-508 10 577  
Telefax: 08-664 27 07

Telefon: 08-508 10 552  
Telefax: 08-508 10 099

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÖSTERMALMS  
STADSELSNÄMND 2007-12-18**

## Kvalitetsgarantier Hjorthagens hemtjänst 2008

Våra hörnstenar är självbestämmande, integritet och delaktighet.

Vi erbjuder en trygg och säker hemtjänst för den enskilde utifrån beviljat biståndsbeslut och en god livskvalitet som innehåller att det så långt det är möjligt bo kvar i den egna bostaden så att den äldre och dennes anhörig känner trygghet. Vi har en stabil och kompetent personalgrupp.

Många av våra medarbetare har en lång erfarenhet av arbete inom hemtjänst

### **Åtagande**

Vi åtar oss att:

Ge Dig klarhet och därmed trygghet om vad hemtjänsten ska kunna åstadkomma.

Utföra den hemtjänst som du blivit beviljad av biståndshandläggaren.

Den beviljade hemtjänsten utföres enligt den överenskommelse som gjorts mellan dig och kontaktmannen.

Den beviljade hemtjänsten skall utföras av en eller några få schemalagda personer för att uppnå kontinuitet och trygghet. Alla som får insatser inom ordinärt boende, ska ha en utsedd kontaktman.

Erbjuda aktiviteter, samvaro och stöd g enom att vara fysiskt aktiv och social för att kunna lättare bibehålla livsglädjen, självförtroendet och öka livskvaliteten.

Aktiviteter som promenader, kaffeverksamhet, dataverksamhet och allmän underhållning erbjuds om det är biståndsbedömd.

Skapa de bästa förutsättningar för mat och måltidsmiljö.

### **Rättelse / kompensation**

Vårt mål är att leva upp till våra åtaganden. Om vi trots detta inte lyckas kommer vi att se över våra rutiner för att förbättra oss och undvika att samma sak upprepas.



### **Klagomål / Synpunkter**

Vi strävar efter att hela tiden utvecklas och bli bättre. Därför är dina synpunkter och/eller klagomål av stor vikt. Alla klagomål hanteras enligt stadsdelens rutin för klagomålshantering och tas upp som särskild punkt på arbetsplatsträffarna. Tala i första hand med din kontaktperson.

Synpunkter och klagomål kan även framföras till:

Verksamhetschef Linnéa Gustavsson, telefon 08 508 105 77

Du kan även använda vår blankett för klagomålshantering.

### **Vill du veta mer?**

Vill Du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att ringa eller besöka oss.

Stockholm 2008-12-06

Linnéa Gustafsson

Verksamhetschef

Dianagården

Marianne Snell

Programchef

Östermalms stadsdelsförvaltning

Artemisgatan 2, 115 42 Stockholm

Box 24 156, 104 51 Stockholm

Telefon: 08-508 10 577

Telefon: 08-508 10 552

Telefax: 08-664 27 07

Telefax: 08-508 10 099

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÖSTERMALMS  
STADSDELSNÄMND 2007-12-18**