



K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (6)
Dnr 2011-837-1.1.
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Hemtjänst Östermalm

Hemtjänst Östermalm ger omvårdnads- och servicetjänster till personer som bor i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre själva klarar sin dagliga livsföring. Våra kunder är huvudsakligen personer över 65 år men vi ger även hjälp till personer under 65 år. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt SoL. Vi utför hjälp till personer som bor inom Östermalm och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar.

Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt.

Målet är att våra kunder och deras närstående ska uppleva trygghet med den vård, service och omsorg som vi utför och det är viktigt att kunden kan påverka utförandet av beviljad insats. Våra värderingar innebär stor respekt, flexibilitet och förståelse för kundens integritet, behov och önskemål. Vi arbetar för att alltid ha ett bra bemötande och vi strävar efter att kunderna ska möta ett begränsat antal medarbetare. Enhetens policy för arbete i andras hem gäller oss alla inom enheten. För oss är det viktigt att våra medarbetare är välinformerade och upplever att de är sedda och lyssnade på och vi tror på engagerade medarbetare som är stolta över sitt arbete.

ÅTAGANDE

- **Vi åtar oss att ge våra kunder en trygg och god hemtjänst.**



Alla våra kunder får en kontaktman som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och blir förbindelselänk mellan denne, enheten och övriga samarbetspartners. Genom att arbeta med kontaktmannaskap stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas.

Medarbetarna känner till det biståndsbeslut och den genomförandeplan som gäller för kunden och vi strävar efter att så få som möjligt utför insats hos kunden. Vi är nogra med att dokumentera det vi utfört.

Medarbetarna försöker alltid arbeta så att kunden upplever att personalen har tid för dem och inte är stressad. Vi bemöter alla kunder med respekt och talar alltid till kund och inte över huvudet på dem, vi är medvetna om att vår arbetsplats är kundens hem.

Alla nyanställda får information om sekretess och tystnadsplikt och skriver under en tystnadspliktsförbindelse.

Enheten har kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Alla medarbetare ska ha en aktuell skriftlig delegering från husläkarmottagningens distriktssköterska.

Vi eftersträvar en god relation med anhöriga, god man etc.

Det är viktigt att våra kunder är trygga med sin hemtjänst. Alla medarbetare bär giltig legitimation för att stärka säkerheten vid nyckelhantering. Vi informerar alltid om vem som kommer och vid vilken tid samt om hjälpen ändras så meddelar vi det.

Vi delar ut en broschyr om Hemtjänst Östermalm så kunden vet var man ska vända sig. Vi har rutiner för synpunkter och klagomål och för eventuella händelser, ex om kund inte öppnar dörren på avtalad tid.

Enheten har elektroniska nyckelskåp och databaserat planeringsprogram Vi utför den hjälp som är beviljad och om hjälpbehovet förändras så hjälper vi till att kontakta biståndshandläggare eller husläkarmottagning.

Vi erbjuder god och näringsriktig mat efter kundens önskemål och behov. Kunden väljer själv om han/hon vill ha hemlagad mat eller färdiga matlådor. Vi hjälper till med planeringen kring måltiderna.



- **Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet.**

För att våra kunder ska känna trygghet och tillit är det viktigt att vi har god tillgänglighet och uppdaterad information. Det är lätt att komma i kontakt med oss, vi har inga telefontider utan svarar i telefon hela dagen. Kunden får vår aktuella broschyr där information finns vem som kan kontaktas. Alla medarbetare har handdatorer med mobiltelefon och kan höra av sig till kund och meddela eventuella förseningar.

- **Vi åtar oss att informera om äldres säkerhet i vardagen**

Vi anser att det är av stor vikt att uppmärksamma och motverka äldres oro och utsatthet och vi deltar i stadsdelens arbete kring att stoppa våld och övergrepp mot äldre. Vi har olika arbetssätt för att våra kunder ska känna sig trygga med sin hemtjänst, exempelvis informerar vi alltid om vem som kommer och vid vilken tid och personalen bär ID-kort. All personal omfattas av sekretess och vi har säkerhetsrutiner för nyckelhanteringen. Vi delar ut broschyrer med brottsförebyggande information till våra kunder. Vi arbetar systematiskt med de instrument som finns för bedömning av risker och konsekvenser och har en god beredskap. Genom att arbeta förebyggande skapas trygghet.

- **Vi åtar oss att ha kompetenta medarbetare med ett respektfullt bemötande och ett professionellt förhållningssätt**

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. Det är viktigt att enheten har väl utarbetade rutiner som är väl kända av samtlig personal och att ständigt arbeta med att implementera dessa i verksamheten. Vi har en närvarande ledning som är lättillgänglig för medarbetarna och vi strävar efter att ha ett öppet klimat och lyssna på varandra. Vi har en god introduktion av nya medarbetare och vi vidareutbildar personalen inom olika områden där det är viktigt att ha en god kompetens, ex inom bemötande, kost/nutrition, rehabilitering och dokumentation. Vi kommer även fortsättningsvis att erbjuda utbildning för att öka kunskaperna i svenska språket hos anställda som har svenska som andra språk.

- **Vi åtar oss att upprätta genomförandeplaner gemensamt med enhetens kunder.**

Personalen dokumenterar i ParaSoL, stadens dokumentationssystem för utförare. Kontaktpersonen upprättar gemensamt med kunden en genomförandeplan där det framgår hur, vad och när den beviljade hjälpen ska utföras. Genomförandeplanen skrivs in i ParaSol och vidarebefordras till bistånds-



handläggaren. Ett original sparas i personakten och det andra originalet lämnas hos kunden.

- **Vi åtar oss att erbjuda personal grundutbildning och fortbildning.**

För att ge äldre en god vård och omsorg är det viktigt med engagerad och utbildad personal. En kartläggning av medarbetarnas kompetens och behov av vidareutbildning har gjorts samt en inventering av språkkunskaperna. Målet är att all tillsvidarepersonal ska ha grundutbildning och personal som saknar detta kommer att erbjudas utbildning. Genom validering av personal med lång praktisk erfarenhet kan behovet av kompletterande utbildningsinsatser kartläggas och åtgärdas. Vid nyanställning tillses att ny personal har grundutbildning.

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 kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetscheferna. 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 och vill därför gärna att Du framför förslag, synpunkter och klagomål så att vi kan förbättra/utveckla vår verksamhet. Du kan framföra Dina åsikter muntligt eller skriftligt. Väljer Du att framföra dem skriftligt kan Du använda en speciell blankett som finns på förvaltningen eller via stadsdelens hemsida: www.stockholm.se/ostermalm. Du kan också få hjälp att lämna in synpunkter och klagomål av Din handläggare, 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



Sid 5 (6)
Dnr 2011-837-1.1.
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

personalen och används i förbättrings- och utvecklings syfte. Inkomna synpunkter sammanställs och delges ansvariga politiker.



Sid 6 (6)
Dnr 2011-837-1.1.
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mera om vår verksamhet och hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Birgitta Beausang, tfn 508 10 668 eller enhetschef Cecilia Näslund, tfn 508 10 576. Besök gärna vår hemsida, www.stockholm.se/ostermalm

Stockholm 2011-12-02

Hemtjänst Östermalm

Adress: Box 24156, 104 51 Stockholm

Telefon vxl: 08-508 10 000

Telefax: 08-508 10 099

E-post: ostermalm@stockholm.se

E-post: cecilia.naslund@stockholm.se

E-post: birgitta.beausang@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
15 december 2011