



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

Sid 1 (4)
Dnr 1.2.1.-22/2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Beställarenheten äldreomsorg

Ingress

Inom äldreomsorgen ser vi varje människa som en unik individ. Verksamheten ska genomsyras av hög kvalitet, den enskildes självklara delaktighet och trygghet för våra äldre.

Utifrån lagstiftning, politiska mål och stadens riktlinjer svarar enheten för myndighetsutövning för personer som är äldre än 65 år. I myndighetsutövningen är kraven på rättssäkerhet och korrekt handläggning av största vikt.

Den vanligaste formen av bistånd är trygghetslarm, hemtjänst, dagverksamhet, vård- och omsorgsboenden samt ledsagarservice. Till anhörigvårdare riktas stödinsatser såsom hemvårdsbidrag, avlösning i hemmet och växelvård utanför hemmet.

ÅTAGANDE

- Enheten åtar sig att samverka med närpolisen, utförare och andra enheter på Norrmalm för att förebygga brott mot äldre. Vi åtar oss att aktivt medverka i det brottsförebyggande rådet.

Norrmalms brottsförebyggande råd samverkar tillsammans med närpolis för att ta fram information. Enhetschef är representant från enheten och med på dessa träffar. En biståndshandläggare på enheten deltar i den lokala resursgruppen på Norrmalm kring våld i nära relationer. Representanterna från enheten ansvarar för att uppdatera och utbilda sig inom dessa områden. Fickstöld, bedrägeri och stöld i bostaden är exempel på vanliga brott. Vid misstanke om brott eller våld i nära relationer finns möjlighet till samverkan med andra enheter och utförare, exempelvis genom erfarenhetsutbyte och gemensamma hembesök. Vid hembesök lämnas information om brottsförebyggande åtgärder. Biståndshandläggaren är tillgänglig under telefontiden och via Äldre Direkt. Meddelande från Äldre Direkt ses kontinuerligt över under dagen och enheten har även en tillgänglighetstelefon. Enheten har en lokal krisorganisation som ansvarar för att arbeta fram krisplaner.

- Enheten åtar sig att ge den äldre information som möjliggör ett aktivt val.

Biståndshandläggaren har en konsumentrådgivande roll och ska vid behov vägleda den äldre i valet av utförare. Utförarkatalog finns tillgänglig med samlad information om och kontaktuppgifter till alla utförare inom hemtjänst. Utförarkatalogen uppdateras kontinuerligt. Ett icke-valsalternativ finns för dem som inte kan eller vill välja. Boendesamordnaren ger vid behov information om vård- och omsorgsboende och dagverksamhet och hänvisar även till Stockholms stads hemsida där Jämför service finns. Jämför service uppdateras av utvecklingssekreteraren i samarbete med äldreförvaltningen. För att informera om äldreomsorgens insatser och valfrihetssystem bedriver enheten uppsökande verksamhet för personer från 75 år. Detta sker genom informationsmöten, hembesök och fokusgrupper. Biståndshandläggarna har regelbundna avstämningsmöten med hemtjänstutförarna. På ledningsnivå sker möten med utförarna en gång per år.

- Enheten åtar sig att ge anhörigvårdarna tydlig information och ett bra stöd.

För att sprida information om äldreomsorgens tjänster erbjuder enheten uppsökande verksamhet, regelbundna informationsträffar och hembesök för alla fyllda 75 år. Vid träffarna deltar bland andra anhörigkonsulent, biståndshandläggare, boendesamordnare och uppsökare. Anhörigkonsulent arbetar med uppsökande verksamhet, stöd till personer vid vård av närstående samt med att informera om äldreomsorgen. Anhörigkonsulent anordnar anhörigcirklar/gruppmöten, föreläsningar, utflykter/rekreation, caféverksamhet och andra evenemang. Biståndshandläggarna ansvarar för att informera anhörigvårdarna om vilka tjänster enheten kan erbjuda utifrån lagstiftning och riktlinjer i syfte att avlasta och stötta.

- Enheten åtar sig att ge den äldre god service, gott bemötande och möjliggöra en god omsorg.

Handläggningen ska präglas av delaktighet och inflytande för den äldre. Genom att kartlägga den äldres situation utifrån nio olika livsområden lyfts de individuella behoven fram och sammanställs i en utredning. Den äldre tar del av både utredning och beslut. Genomförandeplan ska inkomma från utföraren inom 15 dagar. Den ska innehålla en beskrivning av den äldres behov samt när och hur de beviljade insatserna ska utföras. Biståndshandläggaren kontrollerar att genomförandeplaner inkommer och överensstämmer med den utförda beställningen. Inkomna genomförandeplaner registreras i månadsrapporten. Biståndshandläggarna går på regelbunden ärendehandledning och utbildningar. Enheten har en

handläggarpärm med samlad information, lathundar och rutiner kring arbetet. Enheten arbetar med synpunkts- och klagomålshantering för att tillförsäkra den äldre god service och kvalitet i omsorgen.

- Enheten åtar sig att de äldre är delaktiga i handläggningsprocessen.

Biståndshandläggningen ska vara likvärdig, rättssäker och individuell där den äldre ska känna sig delaktig. Enheten har genom en leanprocess arbetat med förbättring och metodutveckling av utredningar för att öka kvalitén på dokumentationen. Enheten använder sig av stadens kartläggningsinstrument i bedömning av behov i den dagliga livsföringen.

Kartläggningsinstrumentet innefattar nio livsområden och en intervjuguide finns att tillgå. Intervjuguiden ska användas som stöd i kartläggningen av den äldres behov och den utgår från den äldres egen beskrivning.

Biståndshandläggaren begär in en genomförandeplan i samband med beställning till utföraren. Individuppföljning sker en gång per år eller vid behov. Vid avslag kommuniceras alltid utredning med den äldre innan beslut fattas, vilket ger den äldre möjlighet att vara delaktig och ha synpunkter kring den information som framkommit i utredningen. Enheten har ärendedragning tre dagar i veckan i syfte att få likvärdiga bedömningar. I samarbete med äldreomsorgsavdelningen genomförs verksamhetsuppföljningar av utförare.

RÄTTELSE

Vår ambition är att hålla en hög kvalitet i biståndshandläggningen. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtagande ska vi genast se över våra rutiner och rättat till det som blivit fel. Dina synpunkter på vår verksamhet är viktiga för oss, så att vi kan göra ett gott arbete för dig.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Verksamheten följer Norrmalms stadsdelsförvaltnings system för synpunkts- och klagomålshantering. Folder för synpunkter och klagomål finns hos din biståndshandläggare, i receptionen på Tulegatan 13, Kontaktcenter Äldre Direkt, äldreombudsmannen eller via www.stockholm.se

Det kan också vända dig till enhetschef Anneli Lagerberg, telefon 508 09 410 och framföra dina synpunkter.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschef Annette Luengo, telefon 508 09 301.

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer om vår verksamhet är välkommen att ringa enhetschefen Anneli Lagerberg eller gå in på www.stockholm.se/norrmalm



Stockholm den 18 januari 2012

Katarina Jonsson
Verksamhetscontroller

Norrmalms stadsdelsnämnd

Adress: Tulegatan 13

Telefon: 08 508 09 527

Telefax: 08 508 09 099

E-post:

katarina.sofie.jonsson@stockholm.se

Beställarenheten äldreomsorg

Adress: Tulegatan 13

Telefon: 08 508 09410

Telefax: 08 508 09 401

E-post:

anneli.lagerberg@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2012-02-09