



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

Sid 1 (4)
Dnr 101-873/2008
Giltig fr.o.m. 2009-01-01
Giltig t.o.m. 2009-12-31

Omsorg om funktionshindrade, utförare

Ingress

Enheten ger stöd och service till personer med funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Lagen om assistansersättning (LASS). Enheten utför insatserna avlösarservice, boendestöd, daglig verksamhet, hemtjänst, hemtjänst i assistansliknande form, kontaktperson, korttidsfamilj, ledsagarservice och personlig assistans.

Gemensamt för enheten är att arbeta individinriktat utifrån den enskildes behov samt ge en god service och bra omsorg. Stor vikt läggs vid brukarnas delaktighet och inflytande för ökad självständighet. Respekt och hänsyn till den personliga integriteten prioriteras.

Alla frågor som rör människor med funktionsnedsättning ska behandlas i enlighet med FN:s standardregler, Handikappolitiskt program för Stockholms Stad och Norrmalms värdegrund för att tillförsäkra delaktighet och jämlikhet. Detta bygger på ömsesidig respekt för alla människors lika värde, varje individ är unik och mångsidighet är en rikedom. Intentionen är att alla ska vara nöjda, att vi är attraktiva och blir en enhet i världsklass.

ÅTAGANDE

Enheten ska samverka med Dig vid utformningen av insatsen så den anpassas efter Dina behov

Vårt arbete utgår från att alla människor har lika värde. Insatsen utformas tillsammans med den enskilde brukaren

Det åstadkommer vi genom att:

- En individuell genomförandeplan upprättas i samråd med Dig
- Du erhåller information om enheten, specifik insats och dess kvalitetsgarantier samt information om stadsdelens klagomålshantering
- Varje ny medarbetare får en tydlig introduktion med genomgång av genomförandeplan samt gällande rutiner för insatsen



- Inom personlig assistans, ledsagarservice och avlösarservice (LSS/LASS) ges Du möjlighet att påverka vem som ska anställas
- Vi samverkar med Dig och/eller Dina företrädare vid rekrytering av kontaktperson korttidsfamilj
- Vi upprättar vid behov en brukarpärm i samråd med Dig och/eller Dina företrädare

Enheten ska verka för att Din självständighet stärks utifrån Dina resurser

Varje medarbetares uppgift är att stödja och motivera den enskildes egen förmåga och vid behov kompensera

Det åstadkommer vi genom att:

- I samråd med Dig och/eller Dina företrädare upprättas en genomförandeplan
- Vi verkar för att Du får kontakt med arbetsterapeut/sjukgymnast vid behov av funktionella hjälpmedel
- Vi använder oss av tydliggörande pedagogik som konkretiserar, strukturerar, verbaliserar och visualiserar med hjälp av bild- och tidshjälpmedel, scheman, sociala berättelser/manuskript och instruktioner vid behov

Du ska bemötas med respekt och hänsyn ska tas till Din personliga integritet

Brukaren i centrum bygger på att varje medarbetare är lyhörd, respektfull och inkännande

Det åstadkommer vi genom att:

- Dialog förs mellan Dig och medarbetare
- Förbättringsförslag diskuteras fram med Dig
- Förändringar i stödbehovet inom ramen för beställd insats dokumenteras
- Händelser av vikt rörande insatsen dokumenteras
- Dialog förs med biståndshandläggare
- Medarbetare ges möjlighet till fortbildning och handledning avseende förhållningssätt och bemötande
- All information som rör Dig behandlas respektfullt
- Dokumentation kring Dig förvaras säkert.

Neuropsykiatriska Stödteamet använder sig av ett evidensbaserat mätinstrument för att skatta Din aktuella behovsstatus

Behovsskattningsskalan Camberwell Assessment of Need (CAN) används för att bedöma och kartlägga av den enskildes behov

Det åstadkommer vi genom att:

- Medarbetare i Neuropsykiatriska Stödteamet har genomgått utbildning i CAN
- Till CAN-skalan finns en detaljerad manual med användarinstruktioner
- CAN-skattningen inkluderar både Din och medarbetares uppfattning
- Under 2009 avser vi att köpa in den uppdatering av CAN-skattningsskalan som finns tillgänglig

Enheten ska utveckla och förbättra kvaliteten avseende utförandet av insatserna

Enhetens verksamheter ska ständigt förbättras tillsammans med den enskilde och varje medarbetare ska bidra till arbetet för ökad kvalitet i omsorgen

Det åstadkommer vi genom att:

- Samverkan inom enheten avseende olika insatser i dialog med Dig
- Samverkan med anhörig- och intresseorganisationer
- Vi upprättar vid behov en brukarpärm tillsammans med Dig och/eller Dina företrädare
- Du får information om enhetens kvalitetsgarantier samt informeras om Norrmalms stadsdelsförvaltnings klagomålshantering
- Vi uppdaterar och distribuerar broschyrer till Dig
- Utformningen av insatserna bygger på samverkan med beställare
- Vi ingår i nätverk avseende barn- och vuxenassistans samt kontaktpersonsverksamhet inom Stockholms stad för informationsutbyte och verksamhetsutveckling
- Planeringsdagar genomförs årligen
- Enheten erbjuder handledning vid behov
- Utbildning/fortbildning erbjuds medarbetare som ett led i kompetensutveckling

Enheten åtar sig att utveckla IT-användandet inom verksamheterna

IT-användandet ska öka

Det åstadkommer vi genom att:

- Utbilda/fortbilda medarbetare i grundläggande datoranvändning och dokumentationssystemet ParaSoL
- Utveckla och uppdatera enhetens information på Stockholms stads hemsida och göra den mer användarvänlig
- Upprätthålla kunskap kring verksamhetsområdet
- Utveckla och förbättra våra informationskanaler

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felar. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.



SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Gemensamma klagomålsrutiner finns utarbetade på stadsdelsförvaltningen. Det finns en informationsfolder i vilken Du finner en blankett att använda för klagomål/synpunkter.

Om Du anser att Du inte får gehör för Dina synpunkter kan Du vända dig till enhetschef Ann Ulin, tel. 08-508 09 441 eller till chefen för Vård- och omsorgsavdelningen Mona Lindgren, tel. 08 – 508 09 304.

VILL DU VETA MER?

Du som vill veta mer eller vill lämna synpunkter/klagomål kan även gå in på Norrmalms stadsdelsförvaltnings webbsida, vilken nås via www.stockholm.se

Du är välkommen att kontakta:

- Ann Ulin, enhetschef tel. 08-508 09 441
- Linda Löfquist, biträdande enhetschef för hemtjänst, hemtjänst i assistansliknande form, ledsagarservice och personlig assistans för vuxna tel. 08-508 09 435
- Barbro Linder Rönnberg, biträdande enhetschef för avlösar- och ledsagarservice, korttidsfamilj och personlig assistans för barn samt kontaktperson för barn och vuxna tel. 08-508 09 439
- Susanna Ekström, biträdande enhetschef för Daglig verksamhet och Neuropsykiatriska Stödteamet tel. 08-508 09 724
- Marja Bouchnak, bemanningsassistent tel. 08-508 09 434

Stockholm 2009-01-20

Ann Ulin
Enhetschef

Omsorg om funktionshindrade,
utförare
Adress: Sabbatsbergsvägen 22
Telefon: 08-508 09 441
Telefax: 08-508 09 438
E-post:
ann.ulinn@norrholm.stockholm.se

Norrmalms
stadsdelsförvaltning
Adress: Tulegatan 13
Telefon: 08-508 09 000
Telefax: 08-508 09 099
E-post:
info@norrholm.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN

2009-02-12