



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

Sid 1 (5)
Dnr 1.2.1.-10/2010
Giltig fr.o.m. 2010-01-01
Giltig t.o.m. 2009-12-31

Norrmalms gruppboväder (funktionshinder)

Hyresgäster i Norrmalms grupp- och serviceboväder skall med stöd kunna leva ett liv som andra i samhället

Hyresgästen skall med det stöd hon eller han får kunna utveckla sin självständighet så långt som möjligt. Insatserna skall vara individuellt utformade och om möjligt i samarbete med hyresgästen själv enligt de önskemål som hyresgästen och/ eller dennes företrädare har uttalat.

Stödet skall ges med hänsyn till den enskildes integritet och präglas av respekt.

Verksamheten skall ständigt utvecklas och förbättras.

ÅTAGANDE

- **Hyresgästerna skall känna sig trygga i sina hem och medarbetarna på sin arbetsplats.**

Hyresgäster som bor i servicelägenheter skall känna sig trygga med den personal som kommer. All personal, både vikarier och fast anställda skall vara väl introducerade och komma på avtalade tider. Rutiner för nyckelhantering till timvikarier skall upprätthållas med signeringslistor. På de enheter där det finns större risk för ovälkomna besökare har vi aptusbrickor i stället för portkoder. Vi skall under 2010 utarbeta en lokal krisorganisation och krisplan.



- **Vi åtar oss att ge alla hyresgäster som bor i Norrmalms gruppbofästäder ett gott stöd och en god service. Samt att sträva efter att alla hyresgäster får ett gott liv under trygga förhållanden.**

För att varje hyresgäst skall få ett stöd anpassat efter sina behov behövs en tydlig och strukturerad planering. Varje hyresgäst har en stödperson utsedd i personalgruppen som har det övergripande ansvaret för denna planering. Varje hyresgäst har en dokumentationspärm där delar av planeringen dokumenteras. För att säkra att stödet ges på rätt sätt med en hög grad av kontinuitet dokumenteras alla rutiner i så kallade samarbetsplaner. Planerna följs regelbundet upp på enhetsmöten och planeringsdagar. Vi dokumenterar även i ParaSol där varje hyresgäst har en genomförandeplan. Den är framtagen tillsammans med hyresgästen och/ eller dennes företrädare. Genomförandeplanen är ett svar på biståndshandläggarens beställning av insatsen.

- **Vi åtar oss att tillsammans med respektive hyresgäst utforma det stöd hon eller han behöver**

En genomförandeplan är upprättad för varje hyresgäst. Den är ett svar på den beställning vi får från beställarenheten som beskriver hur hyresgästernas behov av stöd ser ut. I planen framgår målsättningen med insatserna och när och hur det skall följas upp. Genomförandeplanen finns att läsa i ParaSol och en kopia förvaras i varje hyresgästs dokumentationspärm. Kopian är underskriven av hyresgäst /företrädare och stödperson. I samma pärm finns också en "samarbetsplan" där det mer utförligt beskrivs hur hyresgästen vill/ skall få sitt stöd. Varje hyresgäst har en "stödperson" som regelbundet träffar den hyresgäst man är huvudansvarig för. Åsikter och synpunkter från hyresgästen på hur stödet skall utformas följs upp och diskuteras på enhetsmöten. Eventuella förändringar i stödet förs regelbundet in i samarbetsplanen. Varje hyresgäst skall få de hjälpmedel som hon eller han behöver för att få ökad självständighet i sitt dagliga liv. Dag- eller veckoscheman med bilder och/ eller ord kan vara hjälpmedel för att strukturera lite längre tidsperioder. Kvartur och tidstock är exempel på hjälpmedel som med ljud eller lampor indikerar lite kortare tidsintervall. Pictogram och Bliss är visuella språk som bygger på symboler. De används som stöd i kommunikationen. Bilder kan också placeras på exempelvis skåp och lådor för att markera deras innehåll. Vi samarbetar kontinuerligt med arbetsterapeuter, sjukgymnaster och logopedier på t.ex. Habiliteringscenter för att undersöka vilka olika hjälpmedel som hyresgästerna kan vara i behov av. Alla typer av hjälpmedel utformas individuellt efter behov.

- **Vi åtar oss att gruppbestadens hyresgäster samt deras närstående skall bemötas på ett respektfullt och professionellt sätt.**

Gruppbestädernas medarbetare kommer under enhetsmöten, planeringsdagar och utbildningsdagar samt i handledningssituationer kontinuerligt föra diskussioner kring etiska värderingar, förhållningssätt och vikten av att bemöta hyresgäster och närstående professionellt och respektfullt. Vi lägger särskild vikt vid detta vid varje introduktion av nyanställda. Om medarbetarna ser behov hos enskilda hyresgäster av ett speciellt bemötande skall detta dokumenteras och beskrivas i samarbetsplanen. Arbetet med att identifiera nya och förändrade behov i bemötande och förhållningssätt gentemot hyresgästen följs kontinuerligt upp på enhetsmöten och genom handledning.

- **Vi åtar oss att ge hyresgästen stöd i kontakter med sjukvården, närstående, arbetsplats och i övriga sociala kontakter.**

Stödpersonen har huvudansvaret för planeringen av denna insats men all personal har ansvar för att t.ex. läkar- och tandläkarbesök bokas in och skall vid behov ledsaga till dessa besök. Planeringen dokumenteras. Alla hyresgäster skall en gång/år få möjlighet till undersökning hos husläkare. All personal erhåller medicindelegering av primärvårdens distriktssköterska. Stödpersonen stöttar vid behov i kontakter med anhöriga, god man, arbetsplats, myndigheter och vänner.

- **Vi åtar oss att tillsammans med respektive hyresgäst kartlägga intressen och utifrån det utforma en individuell aktivitetsplan.**

Stödpersonen har som ansvar att tillsammans med hyresgästen kartlägga dennes intressen. Kartläggningen skall föras in i hyresgästens personliga dokumentation och ligga till grund för planering av hyresgästens fritid. För att varje hyresgäst skall ha möjlighet att odla gamla såväl som nya intressen åtar sig stödpersonen att informera om det utbud som finns inom det område som hyresgästen är intresserad av t.ex. kurser eller andra aktiviteter. Information som är till hjälp för att hyresgästen ska kunna praktisera sina intressen förs in i aktivitetsplanen. Vi utser ett fritidsombud på alla enheter som informerar hyresgäster och kollegor om det utbud av fritidsaktiviteter som kommer från bl.a. idrottsförvaltningen.



- **Vi åtar oss att stödja hyresgästerna med att utifrån deras önskemål utöka kontakterna med andra hyresgäster inom Norrmalms gruppbestäder.**

Att utifrån varje hyresgästs aktivitetsplan samverka mellan de olika enheterna för att hyresgäster med samma intressen ska få möjlighet att utöva dessa tillsammans. Att i detta arbete använda oss av Norrmalms intranät " Våra egna sidor". Vi skall under året erbjuda möjlighet att utöva gemensamma aktiviteter som två eller flera hyresgäster har uttryckt intresse för i sin aktivitetsplan. Aktiviteterna kan vara både inom gruppbestäderna eller utåtriktade, där vi tar del av stadens utbud inom kultur, idrott och fritid.

RÄTTELSE

Om Du och/ eller Din företrädare tycker att vi inte uppfyller de åtaganden vi har satt upp skall Ni berätta det för personalen eller enhetschefen. Dina synpunkter tas upp på nästa personalkonferens där vi diskuterar åtgärder för att rätta till stödet så att det stämmer överens med våra åtaganden.

Du och/eller Din företrädare skall inom en vecka från personalkonferensen få veta hur vi skall förändra ditt stöd så att åtagandet uppfylls. Om Du och/eller din företrädare är nöjd med åtgärden och förändringen kommer den att gälla med omedelbar verkan.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om Du inte är nöjd med det stöd Du får skall Du i första hand vända dig till din stödperson eller någon annan i personalgruppen. Den personen kommer då att ta upp Dina synpunkter på nästa personalmöte.

Om Du känner att Du inte får gehör från personalen skall Du och/eller Din företrädare ta kontakt med enhetschef Charlotta Johansson tfn:08-508 09 436.

e-post charlotta.johansson@norrholm.stockholm.se

Om du efter kontakt med enhetschefen fortfarande känner dig missnöjd eller har synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen för socialtjänstavdelningen

Siw Lideståhl tfn: 08-508 09 312

e-post siw.lidestahl@norrholm.stockholm.se



VILL DU VETA MER?

Om Du eller Din företrädare vill veta mer om vår verksamhet eller våra rutiner får du gärna ta kontakt med enhetschef Charlotta Johansson tfn:08-508 09 436 e-post: charlotta.johansson@norrholm.stockholm.se

Eller biträdande enhetschefer Ann-Charlotte Strid tfn:08-508 09 437 e-post ann-charlotte.strid@norrholm.stockholm.se och Finn Broberg tfn:08-508 09 315, e-post finn.broberg@norrholm.stockholm.se

Stockholm 2010-01-15

Charlotta Johansson
Enhetschef

Norrholm

Adress: Tulegatan 13, 103 62

Telefon: 08-508 09 000

Telefax: 08-508 09 099

E-post:

info@norrholm.stockholm.se

Norrholms gruppbofäder
(funktionshinder)

Adress: Eastmanvägen 29

Telefon: 08-508 09 436

Telefax: 08-508 09 438

E-post:

charlotta.johansson@norrholm.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS STADSDELSNÄMND
2010-02-11