



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

Sid 1 (4)
Dnr 1.2.1.-749/2012
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Socialtjänstens utförarenhet

Socialtjänstens utförarenhet omfattar:

- socialpsykiatriska insatser i form av boendestöd, boende och sysselsättning enligt socialtjänstlagen
 - insatser till personer med funktionsnedsättning i form av boende enligt LSS-lagen
- samt en träfflokal för personer med psykiska funktionsnedsättningar boende på Norrmalm

Stödet skall bygga på delaktighet, inflytande och respekt för den enskilde individen.

Å T A G A N D E

- Insatserna som enheten ger är utformade så att den enskilde känner sig trygg.

Alla boendestödjare kan legitimera sig som anställda på enheten. Den enskilde har minst en kontaktperson. Alla boendestödjare har mobiltelefon. Den enskilde skall ges ett stöd med hög kontinuitet och vid avvikelse från det som är bestämt skall boendestödjaren omedelbart kontakta den enskilde. På Hagagatans gruppboende är stödet utformat så att den enskilde vet när och av vem stödet skall ges. Personalen frågar alltid efter den enskildes uppfattning och försäkrar sig om att den enskilde har förståelse för vad som skall ske. Bildstöd eller andra kognitiva hjälpmedel skall användas i de fall det behövs.

- Den enskilde blir professionellt och respektfullt bemött i alla kontakter med enheten

Den enskilde ska få ett bemötande präglad av kunskap, förståelse och engagemang. Med kompetens följer förståelse. Förståelsen är en viktig grund att bygga goda relationer på. Goda relationer leder till bra samarbete

mellan den enskilde och personalen. Den enskilde har en eller två kontaktpersoner/ stödpersoner. Enhetens kvalitet upprätthålls av varje medarbetares professionella kompetens. Alla medarbetare ska i arbetet ha tillgång till kompetent handledning och vidareutbildning.

- Den enskilde känner sig delaktig i utformandet av det stöd man beviljats.

Att tillsammans med den enskilde utforma genomförandeplanen. Om den enskilde inte känner att man får det man behöver hjälper vi till att återkoppla till beställaren. På Hagagatans gruppbostad upprättas även så kallade samarbetsplaner gällande varje hyresgäst. Där beskrivs hur stödet skall utföras i detalj. I de fall då den enskilde inte kan eller vill vara med vid upprättandet av planerna pga sitt funktionshinder gör stödpersonen ett förslag som godkänns av den enskilde eller dennes företrädare.

- Den enskilde som bor på Hagagatans gruppbostad lever ett självständigt liv utifrån sin vilja och förmåga genom att:
 - med förståelse och respekt erbjuda olika valmöjligheter utifrån vars och ens förutsättningar
 - vara lyhörd för brukarens signaler, tolka dem och ge respons
 - aktivt använda oss av individuellt anpassat bildstöd samt tekniska och begåvningsstödjande hjälpmedel av olika slag för att underlätta brukarnas möjligheter till upplevd självständighet
 - aktivt arbeta med att inte överföra egna värderingar till brukaren
 - ha ett tålmodigt och uppmuntrande förhållningssätt

- Den enskilde är nöjd med hur stödet utförs

Stödet är individuellt anpassat efter vars och ens förmåga. Vi strävar efter att hitta balansen så att vi inte ger för lite eller för mycket stöd. I arbetet med genomförandeplanen diskuteras steg för steg hur varje insats skall genomföras.

- För den enskilde finns varierande möjligheter till sociala kontakter och sysselsättning/ arbete.

På Nya Verkstan finns ett stort utbud av gruppaktiviteter i studiecirkelform. KOS erbjuder i kooperativa former en möjlighet till ett arbetsrelaterat sammanhang. Träfflokalen Balder erbjuder en mötesplats och möjlighet till deltagande i vardagliga aktiviteter. Hyresgästerna på Hagagatans gruppbostad har regelbundet gemensamma aktiviteter med hyresgäster i närliggande gruppbostäder som numera drivs på entreprenad av Omsorgsföretaget Orkidén AB. Detta ger möjlighet till ökade sociala kontakter utanför den lilla gruppen på Hagagatan och är mycket uppskattat. På alla enheter bjuder man in till vissa gruppaktiviteter.

- Den enskilde som är utsatt för våld i nära relationer uppmärksammas.

Vi uppmärksammar de risker som finns och stöttar den enskilde att ta kontakt med relevanta organisationer. Vi följer Stockholm stads program för kvinnofrid och Norrmalms lokala handlingsplan.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi rätta till det som är felaktigt och se över våra rutiner för att förhindra att det upprepas.

Om Du inte tycker att vi uppfyller de åtaganden vi har satt upp skall Du framföra det till personalen eller ledningen. Dina synpunkter tas då upp på nästa personalmöte där vi diskuterar åtgärder för att rätta till stödet så att det stämmer med våra åtaganden.

Du skall inom en vecka från personalmötet få veta hur vi skall förändra ditt stöd så att åtagandet uppfylls. Om du 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 kontaktperson eller någon annan i personalgruppen. Den personen kommer då att ta upp dina synpunkter på nästa personalmöte.

Blanketten för klagomål och synpunkter ska finnas tillgänglig för brukare inom alla verksamheter. Den ska i första hand lämnas till enhetschef Charlotta Johansson, Norrtullsgatan 12 K, 113 27 Stockholm, tel 508 09 350 eller per e-post; charlotta.j.johansson@stockholm.se



VILL DU VETA MER?

Om Du vill veta mer om vår verksamhet är du välkommen att vända dig till:

Charlotta Johansson enhetschef 08-508 09 350

Agneta Orward biträdande enhetschef 08- 508 09 352

Ann-Sofie Hellberg Nya Verkstan 08- 508 09 360

Lena Krantz kooperativet KOS 08- 508 09 406

Stockholm 2013-01-22

Charlotta Johansson
enhetschef

Norrmalms stadsdelsförvaltning Socialtjänstens utförarenhet

Norrtullsgatan 12 K, 113 27 Stockholm

Telefon: 08-508 09 350

Telefax: 08-508 09 363

E-post: charlotta.j.johansson@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS STADELSNÄMND
2013-02-07