



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

Sid 1 (4)
Dnr 1.1-8/2014
Giltig fr.o.m. 2014-01-01
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Socialtjänstens utförarenhet

Socialtjänstens utförarenhet består av två delar. Dels den socialpsykiatriska utförarenheten som utför frivilliga biståndsinsatser riktade till människor med psykiska funktionsnedsättningar och anslutande sociala problem. Insatserna består av socialpsykiatriskt stöd till personer i eget boende, olika former av stödboenden och ett brett utbud av arbete och sysselsättning, fritidsverksamhet och verksamhet för social samvaro. Stödet bygger på delaktighet, inflytande och respekt för den enskilde individen.

Den andra delen är Hagagatans gruppboende som är ett boende för personer med utvecklingsstörning. Insatserna är individuellt utformade och ges med hänsyn till den enskildes integritet och präglas av respekt.

Verksamheten skall ständigt utvecklas och förbättras.

ÅTAGANDE

- Den enskilde erbjuds kulturaktiviteter anpassade efter vars och ens förmåga

På alla enheter finns regelbundet möjligheter för den enskilde att delta i olika kulturaktiviteter. Det kan ske enskilt eller i grupp, i verksamheten eller ute i samhället. Aktiviteterna är anpassade efter målgrupp så att men kan delta på sina egna villkor. Planeringen sker tillsammans med den enskilde eller i den grupp det gäller.

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

Alla boendestödare kan legitimera sig som anställda på enheten. Den enskilde har minst en kontaktperson. Alla boendestödare har mobiltelefon. Den enskilde ges ett stöd med hög kontinuitet och vid avvikelse från det som är bestämt kontaktar boendestödaren omedelbart 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 används i de fall det behövs.

- 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. Alla medarbetare får information 1 ggr/ år om stadens riktlinjer och Norrmalms lokala rutiner - Våld i nära relationer.

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

Den enskilde får 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.

Vi utformar genomförandeplanen tillsammans med den enskilde och / eller dennes företrädare. Stödet är individuellt anpassat efter vars och ens förmåga. I arbetet med genomförandeplanen diskuteras steg för steg hur varje insats skall genomföras. Om den enskilde inte känner att man får det man behöver hjälper vi till att återkoppla till beställaren.

- Den enskilde som bor på Hagagatans gruppbostad lever ett självständigt liv utifrån sin vilja och förmåga

Det dagliga stödet till hyresgästerna bygger på:

- Att med förståelse och respekt erbjuda olika valmöjligheter utifrån var och ens förutsättningar.
- Att vara lyhörd för brukarens signaler, tolka dem och ge respons.



- Att aktivt använda oss av individuellt anpassat bildstöd samt tekniska och begåvningsstödjande hjälpmedel av olika slag för att underlätta brukarnas möjligheter till upplevd självständighet.
 - Att aktivt arbeta med att inte överföra egna värderingar till brukaren.
 - Att ha ett tålmodigt och uppmuntrande förhållningssätt
- Den enskilde som får insatsen boendestöd får hjälp att utveckla färdigheter för att hantera sitt dagliga liv

Individuellt anpassade insatser med fokus på att uppnå mål. Den enskilde utformar tillsammans med kontaktpersonen en genomförandeplan. Där beskrivs vad klienten ska få hjälp med samt på vilket sätt stödet ska utformas. Arbetssätt och stöd utförs med fokus på att den enskildes självständighet stegvis ska öka.

- 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 och ett antal studiecirkel. På Hagagatans gruppbostad finns möjlighet att delta i både kollektiva och enskilda aktiviteter. På alla enheter bjuder man in till vissa gruppaktiviteter.

RÄTTELSE

Om vi inom socialtjänstens utförarenhet 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 1 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, tfn:508 09 350

Markus Dahlin, biträdande enhetschef, tfn: 508 09 351

Susanne Säll Kvarforth, biträdande enhetschef, tfn: 508 09 352

Stockholm 2014-01-16

Charlotta Johansson
Enhetschef

Norrmalms stadsdelsnämnd
Adress:
Box 3128
103 62 Stockholm

Socialtjänstens utförarenhet
Norrtullsgatan 12K,
113 27 Stockholm

Telefon: 08-508 09 000
E-post:
norrmalm@stockholm.se

08-508 09 350
charlotta.j.johansson@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS STADSDELSNÄMND
2014-02-06