



Handläggare: Gunilla Ljungholm, Barbro Trygg
Telefon: 08-508 05 209, 08-508 05 411

Dnr 600-079-2008
Dnr 600-080-2008
Dnr 500-081-2008
Dnr 300-082-2008
Dnr 400-083-2008

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Sammanträde 25 mars 2008

Kvalitetsgarantier 2008

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att godkänna enheternas kvalitetsgarantier för 2008.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

IngMarie Lindgen
avdelningschef
förskola

Ingrid Brännström
avdelningschef
individ och familjeomsorg

Lena Fax
avdelningschef
omsorg om personer
med funktionsnedsättning

Annica Dominius
avdelningschef
äldreomsorg

Sven-Göran Södergren
avdelningschef
stadsdelsmiljö och teknik

Sammanfattning

Enligt stadens kvalitetsstrategi ska verksamheter som vänder sig till brukare utforma kvalitetsgarantier. Utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för 2008 har avdelningarnas verksamheter arbetat fram verksamhetsplan och förslag till kvalitetsgarantier för respektive verksamhet. Såväl åtaganden som arbetssätt presenteras i kvalitetsgarantin. I garantin redovisas även hur och till vem man framför synpunkter och klagomål samt vem man vänder sig till för att få veta mer om verksamheten.

Utifrån avdelningschefernas granskning, verksamheternas ekonomiska förutsättningar och den dialog som förts med enheternas chefer och biträdande chefer bedöms verksamheterna ha en god kvalitet och kvalitetsgarantierna för 2008 vara trovärdiga. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner de nedan redovisade kvalitetsgarantierna.

Bilagor: kvalitetsgarantier för: 1.förskola, 2.individ och familjeomsorg, 3.omsorgen om personer med funktionshinder, 4.äldreomsorg, 5.stadsdelsmiljö och teknik

Ärendets beredning

- Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningarna för omsorg om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg i samarbete med avdelningarna för individ- och familjeomsorg, förskoleverksamhet samt stadsdelsmiljö och teknik.
- Verksamheternas förslag till kvalitetsgarantier har beslutats på respektive verksamhets arbetsplatsträff (APT).
- Ärendet är anmält i avdelningsgrupperna den 12 respektive 13 mars 2008.
- Ärendet har behandlats i stadsdelsnämndens handikappråd den 25 februari och stadsdelsnämndens pensionärsråd den 14 mars 2008.

Bakgrund

Enligt stadens kvalitetsstrategi ska verksamheter som vänder sig till brukare utforma kvalitetsgarantier. Enheternas åtaganden ska utgå från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål. De verksamheter som vänder sig mot brukarna utformar så kallade kvalitetsgarantier. I garantin beskrivs verksamhetens åtaganden som syftar till att klargöra vad den enskilde kan förvänta sig av verksamheten. Kvalitetsgarantierna ska godkännas av stadsdelsnämnden.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för 2008 har avdelningarnas verksamheter arbetat fram verksamhetsplan och förslag till kvalitetsgarantier för respektive verksamhet. Medarbetarna har varit delaktiga i arbetet.

Respektive enhets kvalitetsgaranti överensstämmer med de åtaganden som enheten beskrivit i verksamhetsplanen. Kvalitetsgarantier/Åtaganden följs av en beskrivning av enhetens arbetssätt för att nå upp till åtagandet/kvalitetsgarantin. Såväl åtaganden som arbetssätt presenteras i kvalitetsgarantin. I kvalitetsgarantin redovisas även hur och till vem man framför synpunkter och klagomål samt vem man vänder sig till för att få veta mer om verksamheten.

Brukarna har på olika sätt haft möjlighet att ha inflytande över innehållet i verksamhetens kvalitetsgaranti. Diskussioner och forum för diskussioner har anpassats utifrån brukarnas möjlighet till delaktighet. Kvalitetsgarantierna anslås på respektive arbetsplats.

Varje enhetschef/biträdande enhetschef ansvarar för uppföljningen av åtagandena i verksamhetens verksamhetsplan och kvalitetsgaranti. Resultatet av uppföljningarna redovisas i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Avdelningscheferna har granskat och fattat beslut om verksamheternas verksamhetsplaner. Utifrån denna granskning, verksamheternas ekonomiska förutsättningar och den dialog som förts med enheternas chefer och biträdande chefer bedöms verksamheterna ha en god kvalitet och kvalitetsgarantierna för 2008 vara trovärdiga.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner de redovisade kvalitetsgarantierna, bilaga 1-5. Varje enhets kvalitetsgarantier i dess helhet finns att tillgå på respektive avdelning. Kvalitetsgarantierna i dess helhet finns tillgängliga i pärm under stadsdelsnämndens sammanträde.

Bilaga 1

Kvalitetsgarantier inom förskolan

Backlura, Maltesholm, Smedhagen, Trollboda förskolor <i>Målgrupp:</i> Förskolebarn, 1-6 år	Vi åtar oss att: • lägga grunden till en förståelse och en medvetenhet om ett ekologiskt hållbart samhälle • fokusera på barns lärande utomhus i våra pedagogiska diskussioner • verksamheten ska vila på en demokratisk grund, en plats för god kommunikation, öppenhet och bemötande • arbeta språkstödjande utifrån varje barns resurser och behov • barnen utvecklar sin förmåga att uttrycka sina tankar och åsikter och därmed får möjligheter att påverka sin situation • en tillitsfull relation skapas mellan förskola och hemmet • samarbeta med närliggande skolor för att ge barnen goda förutsättningar vid skolstarten
Björnboda - Sörgårdens förskolor <i>Målgrupp:</i> Förskolebarn, 1-6 år	Vi åtar oss att: • gå ut varje dag • alla barn har en portfolio som är tillgänglig för barn och föräldrar
Enheten Dagbarnvårdare <i>Målgrupp:</i> Förskolebarn, 1-6 år	Vi åtar oss att: • alla barn har en portfolio som är tillgänglig för barn och föräldrar • ge barnen möjligheter att lära känna sin närmiljö och vara aktsamma om naturen • se till att barnen trivs och känner glädje i verksamheten
Grimsta förskolor <i>Målgrupp:</i> Förskolebarn, 1-6 år	Vi åtar oss att: • erbjuda valmöjligheter inom enheten • öka kunskapen och medvetenheten i det pedagogiska arbetet • förhållningssättet på förskolan ska kännetecknas av demokrati, respekt, empati, kommunikation, nyfikenhet och glädje • ha en god dialog med föräldrar som grundar sig på ömsesidigt intresse och respekt • övergången mellan förskola och skola ska ske i samverkan med föräldrar • öka medvetenheten om miljöarbetet i förskolan • fortsätta utveckla det språkstödjande arbetet
Hässelby Gårds förskolor <i>Målgrupp:</i> Förskolebarn, 1-6 år	Vi åtar oss att: • arbeta på ett medvetet sätt med barnens språkutveckling, både när det gäller det svenska språket men också med modersmålet • arbeta på ett medvetet sätt med våra gårdar/uteverksamhet och ge barnen kunskap om naturen och miljön på olika sätt

Loviselunds förskolor <i>Målgrupp:</i> Förskolebarn, 1-6 år	Vi åtar oss att: • erbjuda en verksamhet där alla känner sig välkomna, blir respekterad som individ och får en god omsorg under sin vistelse på förskolan • erbjuda en miljö där barnen genom lek och vänskap får möjlighet att utveckla positiv självkänsla och sin språkliga och kommunikativa förmåga • erbjuda en verksamhet, där föräldrar känner sig trygga och möts med respekt • erbjuda en kost som är god och variationsrik och näringsrik på vår förskola
Nälsta – Vinsta förskolor <i>Målgrupp:</i> Förskolebarn, 1-6 år	Vi åtar oss att: • skapa en berikande utemiljö på våra förskolor • ge varje barn möjlighet att utveckla sin förmåga att uttrycka sina tankar och åsikter och därmed få möjlighet att påverka sin situation och lära sig ta ansvar för sina egna handlingar
Räcksta förskolor <i>Målgrupp:</i> Förskolebarn, 1-6 år	Vi åtar oss att: • finna lämpliga kulturupplevelser för alla barn i våra förskolor • utveckla vårt arbetssätt när det gäller barns språkutveckling, både när det gäller det svenska språket men också barn med annat modersmål • gå ut varje dag • 15% av livsmedlen är ekologiskt framtagna • servera en näringsberäknad måltid för förskolebarn • samarbeta med föräldrar och närliggande skola för att ge barnen goda förutsättningar vid övergången förskola/skola
Vällingby förskolor <i>Målgrupp:</i> Förskolebarn, 1-6 år	• Varje förälder skall erbjudas fungerande föräldrasamverkansformer. • Varje barn ska erbjudas en trygg och säker miljö. • Förskolorna ska tillsammans med skolan utarbeta former för övergången mellan förskolan och förskoleklass. • Barn med annat modersmål skall erbjudas stöd och stimulans, för att utveckla sin förmåga att använda det svenska språket. • Spara på el. • Förskolan ska ta hand om avfall och ha källsortering. • Undvika att använda engångsmaterial.

Bilaga 2

Kvalitetsgarantier inom individ- och familjeomsorgen

Socialpsykiatriska enheten, myndighetssektionen <i>Målgrupp:</i> Personer med långvarigt psykiskt funktionshinder i åldern 20-64 år	Vi åtar oss att: • du får ett värdigt bemötande, trygghet i utredningsprocessen och möjlighet att medverka i val av insats och utformning av denna • uppmärksamma dig som är ung (20-35 år) och dina särskilda behov av stöd i din sysselsättningssituation • ha minderåriga barns behov i fokus även om uppdraget gäller den vuxne
Arbetscentrum <i>Målgrupp:</i> Personer med psykiska funktionshinder	Vi åtar oss att: • göra en genomförandeplan och se till att du blir delaktig och har inflytande över din planering • känna till och följa Stockholms stads program för kvinnofrid • alltid ha barnets bästa i fokus även om uppdraget gäller den vuxne
Boendestödet <i>Målgrupp:</i> Psykiskt funktionshindrade i åldersgruppen 20-64 år	Vi åtar oss att: • stödja dig som har ett psykiskt funktionshinder att kunna bo kvar i din bostad genom att stödja dig med praktiska göromål i hemmet • ge stöd för att du ska kunna klara din ekonomi och hushållsbudget • ge stöd till en meningsfull vardag, sysselsättning och social samvaro samt en meningsfull fritid • utforma boendestödsinsatser hos familjer med barn på sådant sätt att det stödjer föräldrarollen och att hänsyn tas till barnens behov
Ekeby gruppboestad <i>Målgrupp:</i> Personer som i sitt särskilda boende är i behov av psykiatrisk omvårdnad och social omsorg	Vi åtar oss att: • verka för ett gott samarbete med dina anhöriga, gode män och förvaltare • vid behov stödja och motivera dig i social träning, gemenskap och samvaro • med dig upprätta en genomförandeplan, där det framgår hur du skall få hjälp med dina behov och önskemål. Genomförandeplanen följs upp kontinuerligt och vid förändring av din situation, samt minst en gång per år • en gång i veckan hålla möten med dig och andra boenden för att få dina synpunkter och förslag på verksamheten. Vid dessa möten diskuterar vi också miljön • särskilt uppmärksamma kvinnors behov av trygghet och skydd i boendet

Paradsängen - Säteritaket <i>Målgrupp:</i> Personer som i sitt särskilda boende och stödboende är i behov av psykiatrisk omvårdnad och social omsorg	Vi åtar oss att: • verka för ett gott samarbete med dig och dina anhöriga, gode män och förvaltare • vid behov stödja och skapa förutsättningar för dig i social träning, gemenskap och samvaro • tillsammans med dig upprätta en genomförandeplan, där det framgår hur du skall få hjälp med dina behov och önskemål. Genomförandeplanen följs upp regelbundet, vid förändringar och minst en gång per år • i samråd med dig utveckla den matlagning som sker i ditt hem för att få bra balans ur näringssynpunkt för att främja din hälsa • regelbundet hålla möten med dig och andra boende för att få del av dina synpunkter på verksamheten och att du får information från förvaltningen som kan intressera dig. Det sker en gång i veckan. Vid mötet diskuterar vi också om miljön • särskilt uppmärksamma kvinnors behov av trygghet och skydd i boendet
Träfflokalen Kompassen <i>Målgrupp:</i> Personer med psykiska funktionshinder	Vi åtar oss att: • i möjligaste mån anpassa vår verksamhet så att det passar den ökande gruppen av unga psykiskt funktionshindrade • göra en genomförandeplan och se till att klienten blir delaktig och har inflytande över sin egen planering • känna till och följa Stockholms stads program för kvinnofrid
Barn och ungdomsenheten <i>Målgrupp:</i>	Vi åtar oss att: • alla som kommer i kontakt med enheten ska få ett respektfullt bemötande som innefattar information om vad den fortsatta kontakten med enheten kommer att innebära • ha barnets/ungdomens behov i fokus i allt arbete med barn och ungdomar och deras föräldrar • alla insatser utformas utifrån barnets/ungdomens behov i enlighet med aktuell lagstiftning och gällande ekonomiska resurser
Enheten för Ekonomiskt bistånd <i>Målgrupp:</i>	Vi åtar oss att: • bemöta våra klienter som kontaktar enheten på ett respektfullt sätt • arbets- och introduktionsplaner görs i samarbete med dig • vid myndighetsutövning handlägga din ansökan skyndsamt utan att rättsäkerheten eftersätts

Vuxenenheten <i>Målgrupp:</i> Missbrukare, hemlösa, kvinnor som utsätts för våld i nära relation	Vi åtar oss att: • särskilt uppmärksamma dig som är ung vuxen (18-25 år) med missbruk och kan snabbt erbjuda dig vård och behandling. • arbeta för att förhindra vräkningar • erbjuda kvinnor, som är utsatta för våld i nära relation, att få stöd och vid behov även skyddat boende • uppmärksamma barnets behov av stöd och hjälp även om uppdraget gäller dig som vuxen
Öppenvårdsenheten <i>Målgrupp:</i>	Vi åtar oss att: • alla brukare och samverkanspartners ska bemötas med respekt när de har kontakt med oss • ta emot eventuella klagomål på ett respektfullt sätt • så snart vi har tid, erbjuda fem kostnadsfria samtal för de föräldrar som söker sig till oss. Dessa fem samtal journalförs ej • i allt arbete ha barnets/ungdomens behov i fokus • upprätta en genomförandeplan i delaktighet med de brukare som har remitterats till Familj- och rådgivningsgruppen med biståndsbeslut enl. SoL 4 kap 1§

Bilaga 3

Kvalitetsgarantier inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Myndighetssektionen <i>Målgrupp:</i> Personer med funktionsnedsättning	- Alla brukare som ansöker om stöd och service och därmed tar kontakt med myndighetssektionen ska bemötas på ett respektfullt sätt. - Information om möjlighet till individuell plan ska alltid lämnas till den som har denna rätt. - Biståndshandläggaren ska informera brukaren muntligt om möjligheten att välja privata eller kommunala utförare som är upphandlade inom Stockholms stad.
Enheten för personlig assistans <i>Målgrupp:</i> Personer som omfattas av LSS eller SoL	Ansvarig chef, bemanningsassistent och personliga assistenter åtar sig att du som har kontakt med oss ska känna dig trygg med insatsens utformning och genomförande. Med trygghet menar vi att du utifrån dina individuella behov och förutsättningar ska vara delaktig, ha inflytande och ha möjlighet till ett självständigt liv.
Avlösareservice <i>Målgrupp:</i> Familjer som omfattas av LSS för att ge möjlighet till föräldrar att få egen tid	Ansvarig chef och avlösare åtar sig att skapa förutsättningar för dig att leva ett självständigt liv och påverka ditt liv i vardagen
Kontaktpersoner <i>Målgrupp:</i> Personer som omfattas av LSS och SoL och som behöver bryta sin isolering genom samvaro och hjälp till fritidsverksamhet.	- Alla som har kontakt med enheten ska känna att de bemöts med respekt - De som har ett biståndsbeslut om kontaktperson ska ha möjlighet att vara delaktiga i insatsens innehåll och utformning - Brukare eller annan person som brukaren utsett som ställföreträdare kan alltid nå ansvarig chef eller lämna ett meddelande
Korttidsfamilj <i>Målgrupp:</i> Barn och ungdomar som omfattas av LSS	Ansvarig chef och korttidsfamilj åtar sig att skapa förutsättningar för dig att leva ett självständigt liv och påverka ditt liv i vardagen
Ledsagareservice <i>Målgrupp:</i> Personer som omfattas av LSS	Ansvarig chef och ledsagare åtar sig att skapa förutsättningar för dig att leva ett självständigt liv och påverka ditt liv i vardagen.
Backlura gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med måttlig till grav utvecklingsstörning	Vi åtar oss att: - brukare, anhöriga och gode män som har kontakt med oss ska känna att de bemöts på ett respektfullt sätt - varje brukare ska få möjlighet att vara delaktig och ha inflytande över sitt liv i gruppbostaden

Bergmyntegränds gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med kombinationen utvecklingsstörning och autism	Vi åtar oss att: • gruppbostadens brukare och deras närmaste anhöriga ska bemötas på ett respektfullt sätt • utforma varje brukares dygn så begripligt som möjligt utifrån brukarens behov • kartlägga varje brukares individuella sätt att kommunicera för att skapa förutsättningar till att vara delaktig och ha inflytande över sitt liv
Eklövets gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med utvecklingsstörning	Vi åtar oss att: • ha tydliga rutiner för när genomförandeplaner upprättas som underlättar för dig och din gode man att vara delaktig • ge dig möjlighet att reflektera över din omvärld och din egen situation • du och dina anhöriga och din gode man ska bli bemötta med respekt och att alla åsikter tas på allvar av personalen
Granskogsvägens gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med utvecklingsstörning	Vi åtar oss att: • gruppbostadens brukare samt deras närstående ska bemötas på ett respektfullt sätt • varje enskild brukare ska vara delaktig och ha inflytande över sitt liv utifrån sina egna förutsättningar
Kanngjutargränds gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med utvecklingsstörning	Vi åtar oss att: • skapa tydliga rutiner när genomförandeplaner upprättas • öka kunskapsnivån hos personalgruppen för att kunna kommunicera lättare med brukaren • samtliga brukare, anhöriga och gode män ska bli bemötta med respekt och alla åsikter tas på allvar
Mäster Karls gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med lindrig till måttlig utvecklingsstörning	Vi åtar oss att en gång i månaden (med uppehåll under sommaren) anordna husmöten för att ge dig inflytande över verksamheten. Vi har rutiner för upprättande och revidering av genomförandeplaner där brukaren är delaktig.
Nälsta gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med utvecklingsstörning	• Vi åtar oss att: • erbjuda varje brukare möjlighet till delaktighet och inflytande att själv kunna vara med och påverka sin egen livssituation på Nälsta gruppbostad • brukare, anhöriga och övriga som har kontakt med Nälsta gruppbostad ska bemötas på ett respektfullt sätt
Rosenbackens gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med lindrig och måttlig utvecklingsstörning	Vi åtar oss att en gång i månaden anordna husmöten (med uppehåll under sommaren) för att ge brukarna inflytande över verksamheten. Vi har rutiner för upprättande och revidering av genomförandeplaner där brukaren är delaktig.

Råcksta gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med lindrig och måttlig utvecklingsstörning	Vi åtar oss att: - ordna mötesforum där brukarna får möjlighet att vara delaktiga och ha inflytande att påverka sina liv på gruppbostaden - brukare och övriga som kommer i kontakt med verksamheten ska känna att de bemöts på ett respektfullt sätt
Smedshagens korttidshem <i>Målgrupp:</i> Vuxna med utvecklingsstörning som bor där behov av avlastning finns	Vi åtar oss att: - dagen på korttidshemmet ska vara så begriplig och anpassad som möjligt utifrån gästens behov - vid behov använda oss av alternativa kommunikationssätt i samtalen med gästerna - ge alla gäster förutsättningar för att vara delaktig och ha inflytande över sin vistelse på korttidshemmet - bemöta alla gäster med respekt
Svärdsliljans gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med utvecklingsstörning och tilläggshandikapp	Vi åtar oss att: - dagen på Svärdsliljan ska vara så begripligt och anpassad som möjligt utifrån brukarens behov - ge varje brukare förutsättningar för att vara delaktig och ha inflytande över sitt liv på gruppbostaden - varje brukare utifrån sina förutsättningar ska vara delaktig och ha inflytande över sitt liv på gruppbostaden genom att i genomförandeplanen ta fram metoder för ökad självständighet - alla som har kontakt med Svärdsliljans gruppbostad ska känna att de bemöts med respekt
Sörgårdens barn och ungdomsboende <i>Målgrupp:</i> Barn och ungdomar med grava funktionsnedsättningar	Vi åtar oss att: - erbjuda våra barn samt föräldrar delaktighet och inflytande vid framtagande och uppföljning av genomförandeplan - ta fram individuella metoder för att skapa förutsättningar för självständighet och självbestämmande - anhörig som är i kontakt med oss ska uppleva att de och deras barn blir bemötta på ett respektfullt sätt
Ullvidevägens gruppbostad <i>Målgrupp:</i> Vuxna med måttliga till grava funktionshinder med autistiska drag	Vi åtar oss att: - ge varje brukare förutsättningar till att vara delaktig och ha inflytande över sitt liv på gruppbostaden - brukare, anhöriga/gode man och övriga som kommer i kontakt med gruppbostaden ska bemötas på ett respektfullt sätt
Astrakan daglig verksamhet <i>Målgrupp:</i> Vuxna personer med utvecklingsstörning som saknar arbete och inte utbildar sig	- Du som har kontakt med Astrakan daglig verksamhet ska bemötas på ett respektfullt sätt. - Det är viktigt att ta reda på samt att ta vara på dina intressen och behov när du jobbar hos oss. - Dina intressen och önskemål tas tillvara i en verkstadsklubb.

Containerrättans dagliga verksamhet <i>Målgrupp:</i> Vuxna personer med utvecklingsstörning som saknar arbete och inte utbildar sig	Vi åtar oss att: • alla som har kontakt med Containerrättan skall bemötas på ett respektfullt sätt • verksamheten har rutiner för hur man tillsammans med brukaren tar fram genomförandeplaner • ta reda på brukarens önskemål, intressen och behov när man börjar på Containerrättan • ordna mötesforum där brukaren kan vara delaktig och framföra sina synpunkter och önskemål på verksamheten • dagen på Containerrättan ska vara så anpassad och begriplig som möjligt utifrån brukarens behov och verksamhetens resurser
Spegelns dagliga verksamhet <i>Målgrupp:</i> Vuxna personer med autism som saknar arbete och inte utbildar sig.	Vi åtar oss att: • brukare och företrädare som har kontakt med Spegeln ska bemötas på ett respektfullt sätt • verksamheten har rutiner för hur vi tar fram genomförandeplaner • ta reda på brukarens önskemål, behov och intressen när man börjar på Spegeln och sedan fortlöpande • dagen på Spegeln ska vara så begriplig och anpassad som möjligt utifrån brukarens behov

Bilaga 4

Kvalitetsgarantier inom äldreomsorgen

Myndighetssektionen/ Biståndsenheten <i>Målgrupp:</i> Personer över 65 år	<i>Biståndshandläggarna förmedlar tydlig och korrekt information.</i> • Biståndshandläggarna förmedlar aktuell information om service för äldre i Stockholm. • Den äldres individuella behov och önskemål beaktas vid ansökan om bistånd. • Information om äldreomsorgen ges till personer som fyller 75. • Anhöriga som vårdar sin närstående ska informeras om stöd som finns. • Den äldres behov och önskemål kring måltider uppmärksammas. • Biståndshandläggarna informerar om privata och kommunala utförare för hemtjänst och boenden.
Hemtjänst <i>Målgrupp:</i> Pensionärer och funktionshindrade i alla åldrar	<i>En hemtjänst för alla i kommunal regi</i> • Den enskilde har inflytande och delaktighet vid planering och utförande av beviljade insatser. • Den enskilde får god omsorg och service i sitt hem. • Den enskilde känner sig trygg med hemtjänsten. • Den enskilde får ett värdigt bemötande. • Den enskildes kost och måltidssituation förbättras. • De anhörigas vardag underlättas.
Rehabiliteringsenheten <i>Målgrupp:</i> Personer som bor i vård- och omsorgsboende Personer över 60 år som besöker friskvårdscentrum	<i>Vår ambition är att se hela människan, i hela livets perspektiv.</i> • Enheten ska verka för att äldre i särskilt boende ska kunna leva aktivt och självständigt utifrån individuella förutsättningar och behov. • Enheten ska, via Friskvårdscentrum, erbjuda stadsdelens äldre ett aktivitetscentrum och en mötesplats. • Enheten ska bidra till ökade möjligheter för personer i ordinärt boende att ha en god livskvalitet och ett kvalitativt kvarboende. • Underlätta för äldre anhörigvårdare att sköta omvårdnadsarbetet på ett sätt som är skonsamt för såväl vårdare som vårdtagare.

Råcksta vård- och omsorgsboende <i>Målgrupp:</i> Personer som bor i vård- och omsorgsboende	<i>Vi utgår från en helhetssyn på människan och viktiga fundament i vårt arbete är trygghet, integritet, bemötande och stimulans.</i> • Den boende och/eller anhörig medverkar vid upprättandet av den egna genomförandeplanen och vårdplanen. • Vi anordnar anhörigmöten och anhörigråd. • Vi anordnar musikaktiviteter för boende och anhöriga. • Den boende och anhöriga har möjlighet att besöka biblioteket. • Den boende och anhöriga har möjlighet att delta i traditionellt firande vid högtider. • Den boende har möjlighet att delta i fysiska aktiviteter. • Vi har en god kvalitet i hälso- och sjukvård. • Vi utvecklar mat och måltidsmiljö. • Den boende har rätt näringsintag.
Hässelgårdens vård- och omsorgsboende <i>Målgrupp:</i> Personer som bor i vård- och omsorgsboende	<i>Ett äldreboende där det är gott att leva och en fröjd att arbeta</i> • Alla boende har en genomförande plan och kontaktperson. • Vi erbjuder stimulerande och kulturella aktiviteter. • Den boende har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska. och får hälso- o sjukvård av god kvalitet. • Anhöriga erbjuds anhörigräffar. • Den boende får en näringsriktig och väl anpassad kost under en trevlig måltidssituation. • Den boende får sin hälso- och sjukvård skriftligt dokumenterad. • Den boende får sin omsorg skriftligt dokumenterad.
Skolörtens vård- och omsorgsboende samt Nälsta servicehus <i>Målgrupp:</i> Personer som bor i vård- och omsorgsboende	<i>Respekt, ansvar, livskvalitet och kunskap är hörnstenar i vår verksamhet.</i> Vi åtar oss att: • möjliggöra delaktighet och inflytande för den enskilde boende. • erbjuda stimulerande och kulturella aktiviteter . • utföra hälso- och sjukvårdsinsatser med god kvalitet. • tydliggöra möjligheter för anhörigstöd . • förbättra och utveckla arbetssättet kring måltidssituationen och förbättra kostkvaliteten .

Bilaga 5

Kvalitetsgarantier inom stadsdelsmiljö och teknik

Fritidsverksamhet <i>Målgrupp:</i> Barn och ungdom som bor eller vistas i stadsdelen	<i>Bedriva öppen fritidsverksamhet för barn och ungdom utifrån ett främjande perspektiv, med fokus på trygghet, tillgänglighet och ungdomars inflytande. Använda ungdomars egna intressen som verktyg(musik, dirtbike, skate, inline, djur) för att engagera.</i> • Erbjuder öppen fritidsverksamhet vid åtta parklekar som ska verka som lokala träffpunkter för alla boende i närområdet. Personalresurserna ska dock riktas mot åldrarna 10-12 år. • Erbjuder 13-17 åringar en öppen fritidsgårdsverksamhet på två huvudgårdar och tre annexgårdar. Tillgängliga mötesplatser med uppdrag att motverka droger, bryta fördomar, rasism och diskriminerande strukturer. • Erbjuder ungdomar i åldrarna 13-20 år med funktionsnedsättning öppen fritidsgårdsverksamhet tre kvällar i veckan, med möjlighet till aktiviteter och nya erfarenheter som underlättar utvecklingen till självständiga individer. • Via tre fritidsfältassistenter bedriva uppsökande och förebyggande verksamhet på individ-, grupp- och samhällsnivå. Samverka med skola, polis, socialtjänst, föräldravandrare, föreningslivet m.fl. • Bedriva sommarverksamhet för barn och ungdom på fyra strandbad under sommarlovet. Arrangera olika typer av strandsporter, vattenlekar, turneringar samt visst tillsynsansvar. • Erbjuder barn och ungdomar från årskurs 3 - 9 som är boende i stadsdelen kollo.
---	---

**Parkskötsel, renhållning och
vinterväghållning av
parkmark***Målgrupp:*

Boende och allmänhet som rör
sig i våra stadsdelar

- Samtliga felanmälningar som inkommit till förvaltningen registreras som ett ärende. Ärenden följs upp på byggmöten, personal på Kontaktcenter. Träff på plats och samtal med anmälare sker vid behov.
- Felanmälningar på andra förvaltningar vidarebefordras.
- Parkvägar halkbekämpas inom ett dygn efter ett halktillfälle och snöplogas inom ett dygn efter ett snöfall.
- Frekventa parkvägar städas varje vecka och övriga parkvägar städas två gånger i månaden.
- Papperskorgar töms inom 24 timmar efter anmälan.
- Upptäckt klotter anmäls till trafikkontoret för sanering.
- Fri sikt skapas kring parkvägar och lekplatser genom beskärning av buskar och träd. Fokus sker i Hässelby Gård och Strand.
- Plaskdammar sköts enligt skötselanvisningar från miljöförvaltningen. Badvatten byts en gång i veckan eller oftare vid behov.
- Livräddningsutrustning utmed strandpromenader och vid badplatser kontrolleras och åtgärdas regelbundet. Bojar och linor sätts ut vid samtliga bad innan säsong.
- Lekutrustning besiktigas årligen och dess skick dokumenteras. Akuta fel och farligheter åtgärdas. De europeiska leksäkerhetsnormerna ska följas.
- Blomsterlökar planteras på parkmark.
