



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

Sid 1 (4)
Dnr 1.2.1.-016/2010
Giltig fr.o.m. 2010-01-01
Giltig t.o.m. 2010-12-31

Enskede gruppbestäder

Enskedes gruppbestäder består av följande enheter: Johanneshovs gruppbestad 1, Johanneshovs gruppbestad 2, Enskededalens gruppbestad 1, Enskededalens gruppbestad 2 och Enskededalens gruppbestad 3 samt Sofielunds gruppbestad.

Ett boende på våra gruppbestäder och servicebestäder innebär att den som bor hos oss ska erbjudas stöd, service och omsorg efter de behov som finns hos individen. Boendet och stödet ges enligt LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade).

Det är viktigt att den som bor hos oss ska känna sig trygg i sitt eget hem och att vardagen är förutsägbär. Stödet som ges ska vara individuellt anpassat, och det ska utformas i dialog och delaktighet med den som bor hos oss.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge en god personlig omvårdnad och god omsorg utifrån brukarnas individuella behov genom att:

- Varje brukare har en egen stödperson med särskilt ansvar för vård- och omsorgsplanering.
- Årligen erbjuda ett möte med brukare, gode man, biståndsbedömare, stödperson, anhörig eller andra av betydelse. Syftet är att inventera brukarens behov och önskemål samt att i en genomförandeplan ange arbetssätt för att möta dessa behov och önskemål. Planen följs upp en gång i halvåret med brukare, stödperson och biträdande enhetschef.

Vi åtar oss att se till att brukaren får möjligheter att påverka sitt boende samt hur stöd och service ska utformas genom att:

- Erbjuder regelbundna husmöten, där brukaren och personalen deltar. Husmötet är i första hand tänkt som ett forum där brukaren kan utöva inflytande och delta i olika beslut.
- Brukare, anhörig eller gode man kan även när som helst kunna kalla till eget möte med personal om något känns oklart.

Vi åtar oss att i vård- och omsorgsarbetet ha och tillämpa rutiner som borgar för den boendes trygghet och hälsa genom att:

- Tillhandahålla schemalagd personal.
- Ha skriftliga och väl kända rutiner för akuttkontakter med sjukvård.
- Ha skriftliga och väl kända rutiner runt personalens skyldighet att rapportera och åtgärda brister och avvikelser.
- Läkemedelshantering, förvaring och dokumentation sker enligt gällande föreskrifter.
- Omvårdnadsbeskrivning förs och uppdateras vid behov för varje boende.
- Följa rutiner för hantering av privata medel.

Vi åtar oss att möta brukaren med respekt och insikt om hans eller hennes rätt till sin egen person och historia genom att:

- All personal omfattas av sekretess.
- Vi avsätter den tid som behövs för att kommunikationen mellan brukare och personal blir begriplig och meningsfull.
- Vi utgår från synsättet att funktionsnedsättningen utgör ett funktionshinder endast i de specifika situationer som brukaren inte själv klarar att hantera.
- Personalen har ett positivt förhållningssätt till förslag, klagomål och synpunkter och ser det som en möjlighet att rätta till fel och brister för att utveckla och förbättra verksamheten.

RÄTTELSE/KOMPENSATION

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten



eller inte tycker att vi har levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som har felat.

KLAGOMÅL/SYNPUNKTER

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Kerstin Haglind telefonnummer: 08-508 14 474 eller 076-12 14 475 samt via e-post kerstin.haglind@eav.stockholm.se. Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

När vi tar emot ett klagomål ska vi se över orsakerna till klagomålet och snabbt vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också se till att den som har lämnat klagomålet får återkoppling, om han/hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Thomas Björnstad telefonnummer 08-508 14 230.

Klagomål som gäller verksamheten ska dokumenteras och fortlöpande tas upp på arbetsplatsträffar där all personal tillsammans diskuterar vad som kan göras för att de inte ska upprepas. Tre gånger per år analyserar vi samlat de eventuella klagomål vi har fått in för att ha detta som grund för att utveckla verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomålen vidare till nästa nivå i förvaltningen.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterar ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss eller besöka vår hemsida www.eav.stockholm.se.



Stockholm 2010-01-05

Kerstin Haglind
Tf Enhetschef

Enskedes gruppbostäd

Telefon: 076-12 14 475

Telefax:

E-post: kerstin.haglind@eav.stockholm.se

Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsförvaltning

Box 81, 121 22 Johanneshov

Telefon: 08-508 14 000 vx

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ENSKEDE-ÅRSTA-VANTÖRS
STADSDELSNÄMND DEN 11 FEBRUARI 2010