

Bandhagen-Örbys hemtjänst

Vi utför omvårdnad och serviceinsatser samt ansvarar för trygghetslarm till brukare inom vårt geografiska område utifrån beviljade bistånd.

Vi utför omvårdnad och service genom Tid, Tillit och Trygghet som innebär att vi har ett trevligt bemötande och att du vet vad, när och vem som utför insatsen samt att du skall känna dig respekterad. Vi arbetar för att alla som vill skall kunna bo kvar i sitt hem.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att

- skapa förutsättningar för dig att få en trygg och säker omvårdnad och service
- du och dina närstående får möjlighet att vara delaktiga när insatserna planeras

Genom att

- vi utser en kontaktperson till dig
- kontaktpersonen kommer att tillsammans med dig/dina närstående utforma en genomförandeplan för dina beviljade insatser inom 15 arbetsdagar. Vi tar hänsyn till dina önskemål i möjligaste mån.
- vid förändringar alltid informera om vem som kommer och vid vilken tid.
- kontaktpersonen ansvarar för att genomförandeplanen hålls aktuell
- vår personal har behörighetskort som bärs väl synligt
- all personal arbetar under sekretess

RÄTTELSE

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

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Sirkka-Liisa Herlitz, telefonnummer: 08-508 20 585 eller via e-post sirkka-liisa.herlitz@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 klagomål får återkoppling, om han/hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Kristina Goldring, telefonnummer: 08-508 14 501.

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.stockholm.se/eav.

Stockholm 2009-12-16

Sirkka Liisa Herlitz
Enhetschef

Enskede-Årsta-Vantör
Adress: Box 81, 121 22 Johanneshov
Telefon: 08-508 14 000 vx
Telefax: 08-508 14 444
e-post@eav.stockholm.se

Bandhagen-Örbys hemtjänst
Adress: Bandhagsplan 16, 124 32 Bandhagen
Telefon: 08-508 20 585
Telefax: 08- 647 96 74
E-post: sirkka-liisa.herlitz@eav.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2010-02-11