



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

Sid 1 (2)
Dnr 099-180-2008
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Myndighetsutövning avseende Omsorg om personer med funktionsnedsättning och Äldreomsorg

ÅTAGANDEN

- Vi åtar oss att inleda en utredning tillsammans med den sökande, och om den sökande så önskar tillsammans med anhöriga/ställföreträdare, inom fem arbetsdagar efter anmälan av behov och vid behov av hjälp i akuta situationer, erbjuda tillfällig insats.
- Vi åtar oss att en biståndshandläggare alltid ska finnas till hands under kontorstid för att svara på frågor eller ge information.
- Vi åtar oss att den sökande och dess anhöriga/ställföreträdare ska ges möjlighet att känna trygghet i kontakten med biståndshandläggaren genom att kunna vända sig till samma biståndshandläggare. Vid byte av biståndshandläggare ska den enskilde, anhöriga/ställföreträdare alltid informeras om detta.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner för att förbättra och utveckla verksamheten. När vi får in klagomål eller synpunkter tar vi upp det på våra arbetsplatsträffar och ser till att det snarast åtgärdas.



KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att vår verksamhet ska vara av god kvalitet och rättssäkert för den enskilde. Dina synpunkter är därför viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan förbättra oss.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mera hur vi arbetar är du välkommen att kontakta

Enhetschef Nanny Enberg, beställarenhet Omsorg om personer med funktionsnedsättning, tfn 08-508 02 300

Enhetschef Aila Laukkonen, beställarenhet Äldreomsorg, tfn 08-508 01 419.

Nanny Enberg
Enhetschef

Aila Laukkonen
Enhetschef

Stockholm 2008-04-03

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND
2008-04-23



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

Sid 1 (6)
Dnr 099-180-2008
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Rinkeby servicehus samt vård- och omsorgsboenden

Vi erbjuder tryggt boende, service, vård, omvårdnad och aktiviteter för äldre som får möjlighet att umgås med sin egen språk- och kulturgrupp och med andra språk- och kulturgrupper.

Rinkeby vård- och omsorgsboenden består av servicehus med 70 lägenheter och tre enheter för demensboende med åtta lägenheter var samt tre enheter för ålderdomshem med åtta lägenheter var.

Två av enheterna för demensboende är riktade till äldre med spansk eller persisk språk- och kulturbakgrund.

Rinkeby äldreboende har utbildad vårdpersonal. Nästan all vårdpersonal är utbildade undersköterskor. Personalen har dessutom olika språk- och kulturkompetenser.

Hemsjukvårdens verksamhet kompletterar den dagliga vården och omsorgen i servicehus och vid enheter för ålderdomshem och demensboende. Hemsjukvården består av sjuksköterskor och en sjukgymnast. Därutöver har de boende tillgång till en arbetsterapeut och en läkare från vårdcentralen.

ÅTAGANDE

BEMÖTANDE

- Vi åtar oss att bemöta dig professionellt och respektfullt.

DELAKTIGHET, INFLYTANDE OCH SJÄLVSTÄNDIGHET

- Vi åtar oss att erbjuda dig delaktighet, inflytande och självständighet.
 - Vid planering och upprättandet av genomförandeplan utifrån biståndsbeslut tas alltid hänsyn till dina och/eller anhörigas önskemål så långt det är möjligt.
 - Dina insatser utförs i samråd med dig.
 - I utförandet av insatser utgår vi utifrån dina förmågor för att upprätthålla din självständighet.
 - Vi tar vara på dina förslag, synpunkter och klagomål för att förbättra verksamheten.
 - Du kan lämna förslag och synpunkter till borådet vilket representerar dig i möte en gång i månaden med verksamhetsansvariga.
 - Vi kommer att genomföra en enkätundersökning för att ta reda på vad du och din anhörig/ god man anser är viktigt i verksamheten.

GENOMFÖRANDEPLAN

- Vi åtar oss att upprätta en aktuell genomförandeplan i samråd med dig och/eller med anhörig/ god man utifrån biståndsbeslut.
 - Du får ett förslag till en genomförandeplan där din service-, vård- och omvårdnadsinsatser är beskrivna samt när insatserna ska utföras.
 - Din genomförandeplan justeras utifrån dina och/eller anhöriga/god mans önskemål så långt det är möjligt.
 - Genomförandeplan är godkänt när du skriver under det.
 - Du får en kopia av den aktuella genomförandeplanen.

GENOMFÖRANDE AV SERVICE, VÅRD, OMVÅRDNAD OCH REHABILITERING

Service, vård och omvårdnad

- Vi åtar oss att erbjuda dig god service, vård och omvårdnad utifrån dina behov och önskemål.
 - Du får en namngiven kontaktman som i möjligaste mån ger dig din hjälp.
 - Du får hjälp av utbildat personal. (Undersköterskor, vårdbiträden)
 - I möjligaste mån får du hjälp av personal som har kompetens på ditt språk och din kultur.

- Service, vård och omvårdnadsinsatser utförs enligt genomförandeplan som är upprättad utifrån dina och/eller anhörigs/gode mans önskemål och beviljade service- och omvårdnadsinsatser.
- I genomförandet av insatser tas hänsyn till dina förmågor och önskemål, så långt det är möjligt.
- Vi genomför ett vårdplaneringsmöte i samband när du flyttar till servicehuset eller vård- och omsorgsboende tillsammans med dig och eller anhörig/god man, kontaktperson, sjuksköterska, sjukgymnast, arbetsterapeut och verksamhetsansvarig.
- Vi genomför kontinuerliga vårdplaneringsmöten med dig minst en gång/år och vid behov.
- De äldre som vårdas i livets slutskede ges individuellt anpassad vård och omsorg av kvalificerad personal.

Hemsjukvård

- Vi åtar oss att erbjuda dig hemsjukvård utifrån dina behov, önskemål och beprövade metoder.
 - Du får en namngiven sjuksköterska.
 - Sjuksköterskorna är tillgängliga alla dagar på dag och kvällstid samt natten genom jour.
 - Vid planering och behandling av hemsjukvårdsinsatser utgår vi utifrån dina behov, önskemål och beprövade metoder.
 - Du har tillgång till en läkare från vårdcentralen.

Rehabilitering och hjälpmedel

- Vi åtar oss att erbjuda dig rehabilitering utifrån dina behov, önskemål och beprövade metoder.
 - Sjukgymnasten gör en bedömning av dina rehabiliteringsbehov.
 - Arbetsterapeuten gör en bedömning och prövning av dina behov av hjälpmedel.
 - Vi utgår utifrån dina behov och ta hänsyn till dina och/eller anhörigs/ god mans önskemål vid utförande av rehabilitering.
 - Vid behov upprättas en individuell plan för rehabilitering.
 - Planering av den individuella rehabiliteringen sker tillsammans med dig, och/eller anhörig/gode man sjukgymnast, arbetsterapeut och sjuksköterska.
 - Utvärdering av rehabiliteringsplaner sker tillsammans med dig och/eller anhöriga god man minst en gång per månad.

SOCIAL STIMULERING OCH SOMMARAKTIVITETER

- Vi åtar oss att erbjuda dig aktiviteter.
 - En månatlig aktiveringsplan för Rinkeby vård- och omsorgsboenden upprättas en gång i månaden. Aktiveringsplanen finns i receptionen och anslagstavlor.
 - Vi erbjuder minst sju aktiviteter per vecka som sker i servicehuset.
 - Vi firar olika högtider.
 - Vi erbjuder utevistelser, sommaraktiviteter och en bussresa under sommaren.
 - Vi erbjuder dig att delta i olika aktiviteter och sammankomster.

MAT OCH BOENDEMILJÖ

- Vi åtar oss att tillgodose ditt allmänna välbefinnande i det dagliga livet.
 - Våra arbetssätt och rutiner är så utformade så att de äldres allmänna välbefinnande i det dagliga livet tillgodoses.
 - Lokalerna inom servicehuset och vård- och omsorgsboendena är inredda så att de präglas av trivsel och hemkänsla samt ger mental och fysisk stimulans och garanterar de äldres säkerhet.
 - Maten inom vård- och omsorgsboenden är god och näringsriktig.
 - Vi erbjuder frukost, lunch och kvällsmål samt minst två mellanmål.
 - Måltiderna bjuds i en lugn och trivsamt atmosfär.
 - Inom vård- och omsorgsboenden tas hänsyn till dina önskemål om särskilda maträtter.
 - Maten som kan beställas för de som bor i servicehus, är god och näringsriktig.

SPRÅK, KULTUR OCH INTEGRERING

- Vi åtar oss att planera verksamheten utifrån varje individs unika kulturella och språkliga bakgrund.
 - Personalen har kunskap om de olika språk/kulturer/religioner som finns inom de olika enheterna.
 - Gruppverksamheter anordnas för de olika språk/kulturgrupperna som finns inom den egna vård- och omsorgsboenden.
 - Du erbjuds möjlighet att fira "dina" traditionella högtider.

INFORMATION

- Vi åtar oss att vid behov ge dig god information om vad som händer i verksamheten.
 - Personalen har en gedigen kunskap om de olika alternativa hjälpinsatser som äldreomsorgen kan erbjuda.
 - Skriftligt informationsmaterial finns som ingående presenterar äldreomsorgens olika alternativ till hjälpinsatser.
 - Du får ett informationshäfte där du bl.a. kan läsa vad som finns i huset och viktiga telefonnummer.
 - Du kan vända dig till personalen, receptionen eller verksamhetsansvariga för att få mer information.

RÄTTELSE

Vår ambition är att uppfylla våra åtaganden och att arbeta för att utveckla verksamheten så att den svarar mot dina behov och önskemål.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden, vill vi att du meddelar oss så att vi kan se över våra rutiner. Vi får då möjlighet att rätta till de som inte fungerar för att undvika att det händer igen.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi respekterar dina synpunkter och klagomål och försöker åtgärda det som är felaktigt så snart som möjligt. Du kan vända dig direkt till din kontaktman eller gruppleadare om du uppfattar dig felaktigt behandlad.

Du kan också lämna dina synpunkter och klagomål skriftligt. I receptionen finns en serviceblankett för att användas för klagomål och synpunkter.

Om du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef eller biträdande enhetschef.

Om du inte får gehör för dina synpunkter och klagomål på verksamheten i Rinkeby servicehus samt vård- och omsorgsboenden kan du kontakta Ulla Johansson, verksamhetsområdeschef för äldreomsorgen i Rinkeby - Kista stadsdelsförvaltning

VILL DU VETA MER?

Har du frågor är du välkommen att höra av dig till oss. Du välkommen att ringa enhetschefen Hossein Ahmadian tfn 08-508 02 424 eller biträdande enhetschef Eija Ghamsary tfn 08-508 02 409.



Vill du veta mer om hur vi arbetar med våra enhetsspecifika åtaganden kan du läsa enhetens verksamhetsplan för 2008.

Receptionen är öppen mellan klockan 08.00-12.00 och 12.45-16.00 (sommartid till 15.00).

Stockholm 2008-03-28

Hossein Ahmadian
Enhetschef

Rinkeby servicehus samt vård- och omsorgsboenden

Rinkebyplan 4, 163 73 Spånga

Telefon: 08-508 02 424

Telefax: 08-760 95 34

E-post: hossein.ahmadian@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Fidtjof Nansengången 2, 164 07 Kista

Telefon: 08-508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDELSNÄMND 2008-04-23



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

Sid 1 (3)
Dnr 099-180-2008
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Akalla äldreboende

Akalla äldreboende sätter Dig som boende i centrum och utgår från Dina behov och önskemål så att Du kan känna delaktighet, trygghet och gemenskap i Ditt boende.

Akalla äldreboende är beläget på Sibeliusgången 20 a. Äldreboendet ligger centralt med närhet till tunnelbana, affärer, bibliotek, vårdcentral och kyrka. Kista galleria med all övrig service når man med tunnelbanan på ett par minuter och Järvafältet med Akalla by ligger på gångavstånd.

I huset finns en hårfrisörska och en fotvårdare som driver sina verksamheter i privat regi. På varje våning finns gemensamma utrymmen som kök och vardagsrum. Färgsättning och möbler i gemensamhetsutrymmena är valda för att skapa en så hemlik miljö som möjligt. Varje hyresgäst har eget kontrakt på sin lägenhet.

Vi som arbetar här är vårdbiträden, undersköterskor, arbetsterapeut, sjukgymnast, sjuksköterska och enhetschef.

ATAGANDE

DELAKTIGHET

Du får en kontaktman som har speciellt ansvar för Din vård och omsorg.

När Du flyttat in på äldreboendet bokar kontaktmannen tid med Dig och/eller Din närstående för att tillsammans med Dig upprätta en individuell arbetsplan. I arbetsplanen dokumenteras vilken hjälp Du behöver och när och hur Du vill att den ska utföras.



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

Sid 2 (3)
Dnr 099-180-2008
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Vi vill gärna veta vad Du är intresserad av så att vi tillsammans kan skapa en innehållsrik vardag för Dig.

Vi inbjuder Dig och Din närstående till en anhörigträff årligen. Det är ett tillfälle för oss att informera om verksamheten och för att utbyta tankar och idéer.

TRYGGHET

Du och/eller Din närstående får information om äldreboendet inför inflyttning.

Du får en informationsbroschyr om äldreboendet.

Kontaktsmannen följer upp arbetsplanen minst en gång per år eller då behov föreligger för att försäkra att Du får den omsorg och omvårdnad som Du behöver.

Vi firar årets vanligaste högtider genom att servera traditionella maträtter och pyntar i de gemensamma utrymmena.

Du uppmärksammas när Du fyller år.

Du får bo kvar till livets slut om Du så önskar. Vi erbjuder en god omsorg och stödjer Dig och Dina närstående.

BEMÖTANDE

Vi anpassar vårt bemötande till varje boendes individuella behov.

Vi diskuterar förhållningssätt och bemötande kontinuerligt.

Vi ger hjälp till självhjälp och tar inte ifrån Dig Din egen förmåga att utföra det Du själv kan klara.

Vi använder oss av Din levnadsberättelse för att veta tillräckligt mycket om Din bakgrund så vi kan föra ett bra samtal även om minnet sviker.



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

Sid 3 (3)
Dnr 099-180-2008
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

RÄTTELSE / KOMPENSATION

För oss som arbetar inom Akalla äldreboende är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om snarast samt ser över rutiner för att förbättra vår verksamhet.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vårt mål är att Du ska känna delaktighet och trygghet i Ditt boende samt få ett bra bemötande av oss som arbetar. Anser Du att vi brustit i våra åtaganden eller vill Du lämna förslag och synpunkter, ber vi Dig att Du vänder Dig till:

Din kontaktman eller tjänstgörande personal på våningen.

Omvårdnadsansvarig Eva Max Tel. 508 01 472

Enhetschef Anna Lundin Tel. 508 01 471

Anser Du fortfarande att ingen har lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar Du verksamhetsområdeschef Ulla Johansson, telefon: 508 01 406

Enhetschef

AKALLA ÄLDREBOENDE
SIBELIUSGÅNGEN 20A, 164 38 KISTA
TELEFON: 508 01 471
TELEFAX: 508 01 190
E-POST: anna.lundin@rinkeby-kista.stockholm.se

RINKEBY-KISTA STADSDELSFÖRVALTNING
BOX 7049 164 07 KISTA
TELEFON: 508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDELSNÄMND 2008-04-23



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

Sid 1 (3)
Dnr 099-180-2008
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Kista äldreboende

Kista äldreboende sätter Dig som boende i centrum och utgår från Dina behov och önskemål så att Du kan känna delaktighet, trygghet och gemenskap i Ditt boende.

Äldreboendet ligger centralt med närhet till tunnelbana, köpcentrum samt grönområde.

Varje hyresgäst på äldreboendet har ett andrahandskontrakt med Stockholms Stad.

På varje våningsplan finns gemensamhetsutrymmen som kök och vardagsrum.

Färgsättning och möblering i gemensamhetsutrymmena är valda för att skapa en så hemlik miljö som möjligt.

Vi som arbetar här är vårdbiträden, undersköterskor, arbetsterapeut, sjukgymnast, chef, sjuksköterska, samt läkare med äldrevård som specialitet.

ÅTAGANDE

DELAKTIGHET

Du får en kontaktperson som har speciellt ansvar för Din vård och omsorg.

Då Du flyttat in på äldreboendet bokar kontaktmannen tid med Dig och/ eller Din närstående för att tillsammans med Dig upprätta en genomförandeplan. I genomförandeplanen dokumenteras vilken hjälp Du behöver och när och hur Du vill att den ska utföras.



Vi vill gärna veta vad Du är intresserad av så att vi tillsammans kan skapa en innehållsrik vardag för Dig.

Vi inbjuder Dig och din närstående till en anhörigträff årligen. Det är ett tillfälle för oss att informera om verksamheten och för att utbyta tankar och idéer.

TRYGGHET

Du och/eller Din närstående får information om äldreboendet inför inflyttning.

Du får en informationsbroschyr om äldreboendet.

Kontaktsmannen följer upp genomförandeplanen minst en gång per år eller då behov föreligger för att försäkra att Du får den omsorg och omvårdnad som Du behöver.

Vi firar årets vanligaste högtider genom att servera traditionella maträtter och pyntar i de gemensamma utrymmena.

Du uppmärksammas när Du fyller år.

Du får bo kvar till livets slut om Du så önskar. Vi erbjuder en god omsorg och stödjer Dig och Dina närstående.

BEMÖTANDE

Vi anpassar vårt bemötande till varje boendes individuella behov.

Vi diskuterar förhållningssätt och bemötande kontinuerligt.

Vi ger hjälp till självhjälp och tar inte ifrån Dig Din egen förmåga att utföra det Du själv kan klara.

Vi använder oss av Din levnadsberättelse för att veta tillräckligt mycket om Din bakgrund så att vi kan föra ett bra samtal även om minnet sviker.

RÄTTELSE/ KOMPENSATION

För oss som arbetar inom Kista äldreboende är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om snarast, samt ser över rutiner för att förbättra vår verksamhet.



KLAGOMÅL/ SYNPUNKTER

Vårt mål är att Du ska känna delaktighet, trygghet och gemenskap i Ditt boende. Anser Du att vi brustit i våra åtaganden eller vill Du lämna förslag och synpunkter, ber vi Dig att Du vänder Dig till:

Din kontaktperson eller tjänstgörande personal på våningen.

Bitr. enhetschef för demensboendet: Eva Ström Tel. 508 01 460

Bitr. enhetschef för ålderdomshemsboendet: Sonia Selander Tel. 508 01496

Anser Du fortfarande att ingen har lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar Du enhetschef Birgitta Ström Tel. 508 01 467

VILL DU VETA MER?

De åtagande som vi presenterat har vi sett som de viktigaste i vår verksamhet.

Verksamheten vid äldreboendet består av många fler delar som tillsammans bildar en helhet.

Klagomål och synpunkter dokumenteras för att vi ska kunna använda dem i vårt förbättringsarbete.

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att ringa:

Enhetschef Birgitta Ström Tel. 508 01 467

Bitr. enhetschef Eva Ström Tel. 508 01 460

Bitr. enhetschef Sonia Selander Tel. 508 01 496

Stockholm 2008 -03 -19

Birgitta Ström
Enhetschef

Kista äldreboende

Kista Torg 3-7 164 42 Kista
Telefon: 508 01 467

Telefax: 751 57 92

E-post:

Birgitta.strom@rinkeby-kista.stockholm.se

Kista stadsdelsnämnd

TRONDHEIMSGATAN 11 164 07 KISTA
Box 7049
Telefon: 508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDESLNÄMND 2003-04-23**



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

Sid 1 (3)
Dnr 099-180-2008
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Kista servicehus

Vi på Kista servicehus ger en god personlig omvårdnad där vi tar tillvara de boendes egna resurser och visar stor respekt för den personliga integriteten.

Vi har som mål att Du som har hemhjälp från oss ska känna Dig trygg och nöjd med de insatser Du får från oss.

Vi ska vara lyhörda för Dina behov och önskemål. Med ett professionellt och respektfullt arbetssätt ska vi nå vårt mål.

Kista servicehus drivs av stadsdelsförvaltningen. Servicehuset består av 177 lägenheter fördelade på ett eller två rum. Samtliga lägenheter har kokvrå och balkong.

Servicehuset har en reception som är bemannad vardagar kl. 08.30 – 12.00 och 13.00 – 15.00. Övriga tider finns en telefonsvarare som avlyssnas regelbundet.

Du som har ett behov av hemhjälp får det individuellt prövat enligt Socialtjänstlagen.

Vi erbjuder vård och omsorg dygnet runt av en engagerad och mångkulturell personalgrupp som består av undersköterskor och vårdbiträden. Det finns också tillgång till sjuksköterska, sjukgymnast och arbetsterapeut.

Åtagande

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet och vi åtar oss att:

- Du får ett vänligt och respektfullt BEMÖTANDE av alla medarbetare. De får handledning i ett professionellt förhållningssätt.
- Du och Dina närstående ska känna delaktighet i hemhjälpinsatsernas utformning.

- Du ska känna TRYGGHET och vara tillfreds med de hjälpinsatser Du är beviljad.
- Du får ett trygghetslarm installerat så fort vi får veta att Du själv vill ha ett larm. Larmet besvaras inom tre minuter och åtgärdas inom 30 minuter.

Vi åtar oss att när du fått Din hemhjälp beviljad av biståndshandläggaren:

- tillsammans med Dig upprätta en individuell handlingsplan för hur Din hemhjälp ska utformas för att passa Dina behov
- utse en kontaktperson i personalgruppen
- följa upp Din hemhjälp kontinuerligt genom samtal med dig, verksamhetschef och kontaktpersonen
- anpassa hjälpinsatserna efter eventuell förändring i omvårdnadsbehovet. Förändringarna dokumenteras och rapporteras till biståndshandläggaren för omprövning av beslut.

RÄTTELSE/KOMPENSATION

Vi som arbetar på Kista servicehus vill att Du ska känna Dig nöjd med hemhjälpen.

Vi lovar att åtgärda fel och brister snarast och se över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi dig att vända dig till Din kontaktperson. Du kan även fylla i blanketten Klagomål/synpunkter/Förbättringsmöjligheter. Blanketter finns i vår reception. Blanketten lämnas i brevlådan som sitter utanför receptionen.

Du kan även vända dig till



Enhetschef Mats Evaldsson, telefon 08-508 01 462 eller

Biträdande enhetschef Kanwal Kumar 08-508 01 464.

Vill du veta mer?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Kontakta oss gärna så berättar vi mera.

Mats Evaldsson
Enhetschef

Kanwal Kumar
Biträdande enhetschef

Kista servicehus

Köpenhamngatan 3 – 5

64 42 KISTA

Telefon 08-508 01 530

Telefax 08-750 53 66

E-POST: mats.evaldsson@rinkeby-kista.stockholm.se

kanwal.kumar@rinkeby-kista.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND 2008-04-23



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

Sid 1 (2)
Dnr 099-180-2008
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Öppet Hemstöd Rinkeby-Kista

Vi är det kommunala alternativet inom öppet hemstöd. Vi ger dig möjlighet att bo kvar hemma.

Även om du har ett stort behov av omsorg och insatser så erbjuder vi dig en god omvårdnad och goda serviceinsatser till dig som fyllt 65 år och som har fått ett biståndsbeslut beviljat av kommunens biståndshandläggare. Vi utför omvårdnadsinsatser under dygnets alla timmar. För dig som vårdar anhöriga i hemmet kan vi ge avlastningsstöd i hemmet. Verksamheten bygger på respekt för dig som enskild individ.

Bemötande, delaktighet och trygghet är ledord i vår verksamhet.

Insatserna ska vara så utformade att de stärker dina möjligheter att leva ett självständigt liv. Vi har ett nära samarbete med kommunens biståndshandläggare och samverkar med landstingets primärvård.

ÅTAGANDE

För att du skall känna trygghet, delaktighet och få ett bra bemötande åtar vi oss att:

- Kontakta dig senast dagen efter att vi fått en beställning från biståndshandläggaren och bestämmer tid för besök.
- Snarast besöka efter att den första kontakten är tagen, för att lämna information om verksamheten och tillsammans med dig utforma en genomförande plan för hur dina beviljade insatser skall utformas.
- Erbjud dig som har omvårdnadsinsatser en kontakt person inom personalgruppen.
- Vi gör vårt yttersta för att komma till dig inom 30 minuter från det att du larmat.



RÄTTELSE

För oss som arbetar inom öppet hemstöd är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.

Vi åtgärdar våra fel och brister snarast samt ser över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall var god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga.

Om du har synpunkter eller klagomål på vår verksamhet vill vi att du hör av dig, så att vi kan åtgärda det som blivit fel. Prata i första hand med din kontakt person.

Vi dokumenterar dina synpunkter så att de kan användas i vårt förbättringsarbete.

Om du anser att dina synpunkter inte får gehör är du välkommen att kontakta enhetschef Maith Österman 08 – 508 01 466

Anser du fortfarande att ingen lyssnat till dina synpunkter kontakter du verksamhetsområdeschef Ulla Johansson 08 – 508 01 406.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mera hur vi arbetar är du välkommen att kontakta

Biträdande enhetschef Kerstin Winblad 08 508 01 477

Enhetschef Maith Österman 08 508 01 466

Stockholm 2008-03-31

Maith Österman
Enhetschef

Rinkeby-Kista staddelsnämnd

Öppet Hemstöd Rinkeby-Kista
Sibeliushöjden 20 A 164 77 Kista
Telefon: 508 01 466
Telefax: 508 01 190
E-post: maith.osterman@rinkeby-kista.stockholm.se

Trondheimsgatan 11 164 07 Kista
Telefon: 508 01000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND 2008-04-23