



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Rinkeby-Kista öppet hemstöd

**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 en god omvårdnad och goda serviceinsatser till Dig som är 65 år och äldre och som fått ett biståndsbeslut av kommunens biståndshandläggare. För Dig som vårdar en anhörig i hemmet kan vi ge avlastningsstöd i hemmet.*

*Insatserna ska vara så utformade att de stärker Dina möjligheter att leva ett självständigt liv. Verksamheten bygger på respekt för Dig som enskild individ.*

*Bemötande, kontinuitet och trygghet är ledord i vår verksamhet som skall leda till delaktighet för Dig som brukare.*

### **ÅTAGANDE**

- **För att Du skall känna trygghet, få ett bra bemötande och få kontinuitet som skall leda till delaktighet åtar vi oss att**
  - kontakta Dig senast dagen efter att vi fått en beställning från biståndshandläggaren och bestämma tid för besök
  - ett besök skall ordnas snarast efter att den första kontakten är tagen, för att lämna information om verksamheten och tillsammans med Dig utforma en genomförandeplan för Dina beviljade insatser
  - erbjuda Dig som har beviljade omvårdnadsinsatser en kontaktperson som sedan kommer att komma så ofta som möjligt till Dig som brukare
  - 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 fel och brister snarast samt ser över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det skall vara 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 kontaktperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på verksamheten, som Du kan få hjälp med att fylla i.

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.

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter kontaktar Du chefen för verksamhetsområdet äldreomsorg, Ulla Johansson, telefon 08 508 01 000 (växel).

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mera om hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Maith Österman, telefon 08-508 01 466

biträdande enhetschef Kerstin Winblad, telefon 08- 508 01 477

Stockholm 2008-12-16

Maith Österman  
Enhetschef

Rinkeby-Kista öppet hemstöd  
Sibeliugången 20 A, 164 77 Kista  
E-post: [maith.osterman@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:maith.osterman@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2009-01-22**



# KVALITETSGARANTI

Dnr 099-648-2008  
Sid 1 (3)  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Kista servicehus

**Kista servicehus omfattar 176 lägenheter fördelade på ett eller två rum. 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.**

*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.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att hålla en god kvalitet på de insatser vi ger inom vår verksamhet.
  - Du får ett vänligt och respektfullt bemötande av alla medarbetare.
  - Du och Dina närstående ska känna delaktighet i hemhjälpens 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 tillsammans med Dig upprätta en genomförandeplan för hur Din hemhjälp ska utformas för att passa Dina behov.
  - Du får en kontaktperson som utses i personalgruppen.
  - Dina hemhjälpinsatser följs kontinuerligt upp genom samtal med Dig eller Din närstående, enhetschefen och kontaktpersonen.
  - Ditt behov av hjälpinsatser anpassas efter eventuell förändring i omvårdnadsbehovet. Förändringarna dokumenteras och rapporteras till biståndshandläggaren för omprövning av beslut.

## **RÄTTELSE**

Vi som arbetar inom Kista servicehus vill att Du ska känna Dig nöjd med våra insatser. Vi lovar att åtgärda fel och brister som vi får kunskap om snarast och se över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

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 använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och i receptionen på Kista servicehus, som Du kan få hjälp med att fylla i. Blanketten lämnas i brevlådan som sitter utan för receptionen i servicehuset.

Du kan även vända dig till  
enhetschef Mats Evaldsson, telefon 08-508 01 462  
eller tillbiträdande enhetschef Kanwal Kumar, telefon 08-508 01 464



### **VILL DU VETA MER?**

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

Stockholm 2008-12-16

Mats Evaldsson  
Enhetschef

Kanwal Kumar  
Biträdande enhetschef

Kista servicehus  
Köpenhamngatan 3-5, 164 42 Kista  
Telefon direkt : 08-508 01 530  
E-post: mats.evaldsson@rinkeby-kista.stockholm.se  
E-post: kanwal.kumar@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2009-01-22**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (3)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Kista vård- och omsorgsboende

### **Boende i vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg för äldre.**

*Kista vård- och omsorgsboende sätter Dig som boende i centrum och utgår ifrån Dina behov och önskemål så att Du känner delaktighet, trygghet och gemenskap i Ditt boende.*

### **ÅTAGANDE**

- **Vi åtar oss att hålla en god kvalitet på de insatser vi ger inom verksamheten.**
  - Du får ett vänligt och respektfullt bemötande av alla medarbetare.
  - Du och Dina närstående ska känna delaktighet i utformningen av Din vardag.
  - Du ska känna trygghet och vara tillfreds med de hjälpinsatser Du erbjuds.
  
- **Vi åtar oss att tillsammans med Dig upprätta en genomförandeplan för hur Din vård och omsorg ska utformas för att passa Dina behov.**
  - Du får en kontaktperson som utses i personalgruppen.
  - Din vård och omsorg följs kontinuerligt upp genom samtal med Dig eller Din närstående.
  - Din levnadsberättelse ligger till grund för att veta tillräckligt mycket om Din bakgrund så att vi kan föra ett bra samtal även när minnet sviker.



## **RÄTTELSE**

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

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

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 använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och i receptionen på Kista servicehus, som Du kan få hjälp med att fylla i. Blanketten lämnas i brevlådan på enheten, våning 1, märkt Förbättringsförslag.

Du kan även vända dig till  
enhetschef Birgitta Ström, telefon 08-508 01 467  
eller till biträdande enhetschef Sonia Selander, telefon 08-508 01 496  
biträdande enhetschef Eva Ström, telefon 08-508 01 460

## **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.

Stockholm 2008-12-01

Birgitta Ström  
Enhetschef

Sonia Selander  
Biträdande enhetschef

Eva Ström  
Biträdande enhetschef

Kista vård- och omsorgsboende  
Kista Torg 7 164 42 Kista  
E-post: birgitta.strom@rinkeby-kista.stockholm.se



Sid 3 (3)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

E-post: [sonia.selander@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:sonia.selander@rinkeby-kista.stockholm.se)  
E-post: [eva.strom@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:eva.strom@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2009-01-22





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Myndighetsutövning avseende äldreomsorg

**Biståndshandläggarna inom beställarenhet äldreomsorg ansvarar för att ge information om äldreomsorgen och utifrån den enskildes ansökan utreda och besluta om bistånd enligt gällande lagar och stadens riktlinjer.**

*Vår ambition är att bemöta den enskilde och närstående på ett professionellt och respektfullt sätt.*

### ÅTAGANDE

- 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 ge information eller svara på frågor.
- 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 eller anhöriga/ställföreträdare informeras om detta.



## **RÄTTELSE**

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.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att vår verksamhet ska vara av god kvalitet och rättssäker 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. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mera hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Aila Laukkonen, beställarenhet äldreomsorg, telefon 08-508 01 419.

Stockholm 2009-12-12

Aila Laukkonen  
Enhetschef

E-post: [aila.laukkonen@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:aila.laukkonen@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND  
2009-01-22



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (3)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Rinkeby vård- och omsorgsboenden och servicehus

**Vård- och omsorgsboenden består av både ålderdomshemsboende och gruppboenden för dementa. Ålderdomshemmen och demensboendena är förlagda i vardera tre så kallade gårdar. Två av gårdarna för dementa är destinerade för äldre med spansk eller persisk språk- och kulturbakgrund.**

**Servicehuset har både en- och tvårummare för ensamboende eller par. Hemhjälp ges till boende i servicehus i enlighet med fattat biståndsbeslut.**

**Den medicinska och paramedicinska verksamheten kompletterar den dagliga vården och omsorgen inom vård- och omsorgsboenden och servicehuset.**

*Vi erbjuder en god personlig vård och omsorg dygnet runt där vi tar tillvara de boendes egna resurser och visar stor respekt för den personliga integriteten. Vårt mål är att vara lyhörda för Dina behov och önskemål och att Du ska känna Dig trygg och nöjd med de insatser Du får från oss. Vår ambition är att nå vårt mål genom ett professionellt och respektfullt arbetssätt.*

### **ATAGANDE**

- **Vi åtar oss att planera verksamheten utifrån varje individs unika kulturella och språkliga bakgrund.**
  - Arbetslagen har kunskap om de olika språk/kulturer/religioner som finns inom det egna arbetsområdet.

- Gruppverksamhet anordnas för de olika språk/kulturgrupperna som finns inom den egna gården.
- Den äldre erbjuds om möjligt tillfälle att samtala med personal på sitt "eget" språk minst några gånger om månaden.
- Den äldre erbjuds möjlighet att fira "sina" traditionella högtider.
- **Vi åtar oss att tillsammans med Dig upprätta en genomförandeplan för hur Din hemhjälp ska utformas för att passa Dina behov.**
  - Du får en kontaktperson som utses i personalgruppen.
  - Vi följer kontinuerligt upp Din hemhjälp genom samtal med Dig, enhetschefen och kontaktpersonen.
  - Dina hjälpinsatser anpassas efter eventuell förändring i omvårdnadsbehovet. Förändringarna dokumenteras och rapporteras till biståndshandläggaren för omprövning av beslut.

## **RÄTTELSE**

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

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

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 använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och i receptionen på Rinkeby servicehus, som Du kan få hjälp med att fylla i. Blanketten kan lämnas i brevlådan som sitter utanför servicehusets reception.



Du kan även vända dig till enhetschefen, Hossein Ahmadian,  
telefon 08- 508 02 424.

### **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.

Stockholm 2008-12-11

Hossein Ahmadian  
Enhetschef

Rinkeby vård- och omsorgsboenden och servicehus  
Rinkebyplan 2-8, 163 74 spånga  
E-post: [hossein.ahmadian@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:hossein.ahmadian@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon växel: 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSELS-  
NÄMND 2009-01-22**