Kvalitetsgaranti - Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende

Trygghet, välmående och värdighet är de ledord vi arbetar utifrån. Den vård och omsorg vi utför ska bygga på respekt för dig och dina behov. Du och dina anhöriga/närstående ska känna trygghet både med den vård och omsorg som ges samt med boendemiljön. Vi arbetar aktivt med att alla ska bemötas med värdighet och empati. Vårt mål är du ska känna dig så pass trygga att du upplever välmående och god livskvalité utifrån dina förutsättningar. Du är delaktig och kan påverka din vård och omsorg. Dels genom att du är delaktig när din vård och omsorg planeras det vill säga i samband med att genomförandeplan skrivs eller revideras. Du eller dina anhöriga ska känna er så pass trygga att du/ni kan lämna in synpunkter och klagomål samt veta hur du/ni gör. Vår verksamhet är fri från diskriminering och utgår från de mänskliga rättigheterna. Vi bemöter alla på ett likvärdigt sätt.

ENHETSMÅL

Du känner dig trygg och får en god kvalitet på vården och omsorgen hos oss.

- För att du ska känna dig trygg arbetar vi aktivt med kontaktmannaskap. Du har en kontaktman som du får i samband med inflytt. Kontaktmannen står för kontinuitet och ansvarar för att dina behov och önskemål blir tillgodosedda i den utsträckning det är praktiskt möjligt. Önskar du byta kontaktman får du självklart göra det.
- Önskar du att kontaktmannen ska ha regelbunden kontakt med anhöriga så har kontakmannen det utifrån överenskommelse.
- I samband med inflytt informerar vi dig och eventuella anhöriga om vår synpunkt- och klagomålshantering.

Du är delaktig och är med och påverkar din vård och omsorg.

- Inom 14 dagar från inflytt bjuder kontaktmannen in dig till ett välkomstsamtal tillsammans med sjuksköterska samt med arbetsterapeut och sjukgymnast om behov finns. Önskar du att dina anhöriga/närstående ska närvara, bjuder vi in dem också. Finns en legal företrädare bjuder vi in den personen så att hen kan företräda dig. Under välkomstsamtalet går vi bland annat igenom ett utkast av genomförandeplan så att du/legal företrädare kan vara med och påverka vad som

FRUÄNGSGÅRDENS VÅRD- OCH OMSORGSBOENDE
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Gamla Södertäljevägen 7-9
129 55 Hägersten
08-508 22 000

petra.nilsson@stockholm.se
stockholm.se

kommer att stå i den. När genomförandeplanen är klar skrivs den på av dig/legal företrädare och kontaktman.
- Genomförandeplanen revideras minst var 6:e månad eller om bestående förändringar tillkommer, alternativ önskemål från dig. Du får alltid lämna synpunkter i samband med revidering av genomförandeplan.
- Du får vara med och påverka de dagliga aktiviteterna som genomförs två gånger per dag på avdelningen/våningen, i samband med planering av dessa.
- Du får välja mellan två rätter, lunch och middag, varje dag.
- Du erbjuds utevistelse dagligen.

Vi erbjuder olika aktiviter och stimulans.

- Vi har en arbetsterapeut som arbetar med att planera och genomföra olika aktiviteter både inom Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende och utanför t.ex. rörelsegymnastik, frågesport, musikstunder och utflykter.
- Varje våning har en aktivitetsansvarig.
- Varje avdelning har minst två aktiviteter per dag t.ex. högläsning, spelar spel, målar, bakar eller filmvisning.
- Du erbjuds egen tid tillsammans med din kontakman varje vecka. Det är dina önskemål som ska tillgodoses.
- Du erbjuds daglig utevistelse, orkar eller vill du inte gå ut kan vi erbjuda dig att komma ut på våra stora fina balkonger som finns på varje våningsplan.
- Måltiden är en höjdpunkt under dagen och vi arbetar med att måltidsmiljön ska vara så trevlig som möjligt för dig. Vi markerar att det är helg genom att duka extra festligt. Vi firar högtider och födelsedagar.

RÄTTELSE

Alla synpunkter och klagomål från boende och närstående tar vi på största allvar. Enhetschef har som målsättning att återkoppla inom 24 timmar till den som framfört synpunkten/klagomålet. Vid behov kallar enhetschef till möte med berörda parter. Alla framförda synpunkter/klagomål behandlats i kvalitetsrådet även om åtgärder är vidtagna och på arbetsplatsträffar tar vi upp inkomna synpunkter och klagomål, både positiva och negativa, för att ge möjligheten att lära av varandra.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi ser på synpunkter och klagomål som en del av vårt förbättringsarbete och tar tacksamt emot dem både muntligt och skriftlig. Det finns blanketter på varje våning där de som önskar kan skriva ned sina synpunkter/klagomål. Dessa kan självklart lämnas anonymt och det står på blanketten var de kan lämnas.

Önskas direkt kontakt med enhetschef Petra Nilsson går det också bra via telefon 08-508 23 770 eller e-post petra.nilsson@stockholm.se

Anser du att du inte fått gehör för dina synpunkter/klagomål kan du vända dig till äldreomsorgens avdelningschef Marja Kammouna på telefon 08-508 23 518 eller e-post marja.kammouna@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Du är alltid välkommen att kontakta oss, om du har några frågor eller vill få mer information om vår verksamhet.

2017-01-02

Petra Nilsson
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 000
Telefax: 08-508 22 099
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende
Adress: Gamla Södertäljevägen 7-9
Telefon: 08-508 23 770
Telefax: 08-508 23 799
E-post: petra.nilsson@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2017-02-02.