

Birkastans hemtjänst

Vi erbjuder en god omvårdnad bra och flexibel service.

Vi har en utbildad, engagerad och kompetent personal som tillsammans med dig utformar och genomför den hjälp och vård du behöver utifrån beställningen. Du får en kontaktperson som kommer att ha kontakt med dig under den tid du behöver vårt stöd och hjälp. Det är kontaktpersonen som i första hand utför insatserna hos dig. Vi gör uppföljning genom hembesök, enkäter och via telefonsamtal. Vår personal arbetar mellan 07.00-24:00 alla dagar på året.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att:

Du inom tre dagar skall veta vem som är din kontaktperson;

Arbetssätt: Enheten har en särskild rutin där det framgår vad som ingår i kontaktmanna skapet. Alla nya brukare får en informationsmapp där det står vem och vilka telefonnummer du kan ringa när du undrar något. Där står det också namnet på din kontaktperson samt vad det innebär

Du som brukare skall känna att du är nöjd och att du varit med och påverkat utförandet av din hjälp;

Arbetssätt: Kontaktpersonen ringer dig och gör upp om en tid för ett besök. Tillsammans gör ni genomförande planen utifrån biståndsbeslutet. Du ska ha ett reellt inflytande på hur hjälpen skall utformas. Inom 15 dagar skall arbetsplanen faxas till biståndshandläggaren och då skall den vara underskriven av dig och kontaktpersonen och du skall ha en kopia.

RÄTTELSE

När vi får klagomål muntligt eller skriftligt åtgärdar vi det inom två veckor. Vi tar kontakt med dig och eller dina anhöriga för att komma överens om vad som behöver göras och hur det skall göras. Klagomålen tas upp på arbetsplatsträffarna där vi går igenom dem. Genom att lyfta fram klagomålen och åtgärderna blir de synliga för alla och vi kan lära oss av dem. Vi kan på så sätt undvika att göra samma misstag flera gånger och minska klagomålen i framtiden.

KLAGOMÅL/SYNPUNKTER

Våra ambitioner är att erbjuda en god omvårdnad och bra flexibel service. Vi är därför lyhörda för dina synpunkter och klagomål. När du hör av dig har vi en möjlighet att förbättra oss. Vi rättar till det vi kan snarast möjligt senast inom två veckor. Vi dokumenterar alla klagomål och enhetschefen ansvarar för att dina synpunkter och klagomål åtgärdas. Norrmalms stadsdels förvaltning har utarbetat en folder som heter ”synpunkter och klagomål”. Denna folder finns hos oss. Be oss gärna om en folder så skickar vi hem den till dig.

Du kan också ringa till mig enhetschef Anki Näsman 08-508 09 660 eller biträdande enhetschef Christina Hörnberg 08-508 09 603.

Du kan även lämna meddelande på telefonsvararen så ringer vi upp.

Om du tycker att du inte får gehör för dina synpunkter eller klagomål kan du vända dig till Vård och Omsorgschefen 08-508 09 000.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet och vilka tjänster vi utför så är du hjärtligt välkommen att ringa vår enhetschef som kan berätta mer.

Stockholm 2006-01-01

Anki Näsman

Enhetschef

Birkastans hemtjänst

Odengatan 106 1tr

Telefon: 08-508 09660

Telefax: 08 508 09650

E-POST: anki.nasman@norrholm.stockholm.se

Norrmalms stadsdelsnämnd

Tulegatan 13

Telefon: 08-508 09000

Sid 4 (5)

Dnr 012-1004/2006

Giltig fr.o.m. 2007-01-01

Giltig t.o.m. 2007-12-31

Sid 5 (5)

Dnr 012-1004/2006

Giltig fr.o.m. 2007-01-01

Giltig t.o.m. 2007-12-31