



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

Sid 1 (2)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 07-12-31

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning Rinkeby / Kista

Vi ger dig som är funktionshindrad och mellan 0-65 år stöd och omsorg så att du i så stor utsträckning som möjligt kan leva ett liv som alla andra.

Vi erbjuder en god kommunal service till dig mellan 0-65 år som har ett funktionshinder och fått ett bistånd beviljat av kommunens eller försäkringskassans handläggare. Våra medarbetare kan ge dig en mångkulturell service genom sina språk och matlagningskunskaper. Vi utför omvårdnadsinsatser under dygnets alla timmar.

ÅTAGANDE

För att du ska känna trygghet och få en väl fungerande assistans åtar vi oss att:

- Tillsammans med dig upprätta en genomförandeplan inom 15 dagar
- Utföra assistans i enlighet med vad som är överenskommet i genomförandeplanen
- Ge nyanställda en god introduktion genom att de som arbetar hos dig tillsammans med en erfaren assistent
- Att du i så god tid som möjligt får reda på när någon ny personal skall börja hos dig, du får ett stort inflytande på vem som ska arbeta hos dig

RÄTTELSE / KOMPENSATION

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



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

Sid 2 (2)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 07-12-31

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

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

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

Om du har förslag, synpunkter eller klagomål på verksamheten vill vi att du hör av dig så att vi kan åtgärda det som blivit fel.

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

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter är du välkommen att är du välkommen att vända dig till enhetschef Veronica Östlin. Tele: 508 01 414

Anser du fortfarande att ingen har lyssnat till dina synpunkter eller klagomål kontaktar du verksamhetsområdes chef Ulla Johansson Tele: 508 01 406

VILL DU VETA MER?

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

Biträdande enhetschef Young – Hee Youn Tele: 508 02 000

STOCKHOLM 2007-07-26

Veronica Östlin
Enhetschef

OMSORGEN OM PERSONER MED
FUNKTIONSNEDSÄTTNING RINKEBY / KISTA

TRONHEIMSGATAN 11
TELEFON: 08 508 01 414
TELEFAX:

E-POST: veronica.ostlin@rinkeby-kista.stockholm.se

RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND

TRONHEIMSGATAN 11 164 07 KISTA
TELEFON: 08 508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDELSNÄMND



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

Sid 1 (4)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m.2007-12-31

Kymlinge Korttidshem

Korttidsboende för barn/ungdomar inom autismspektrat

Vi arbetar med utgångspunkt från tydliggörande pedagogik med individuellt anpassade program. Vi betonar ett pedagogiskt förhållningssätt och bemötande till de barn som finns inom verksamheten.

I vårt arbete betonar vi särskilt:

***Individualisering* : tydliggörandet måste anpassas efter varje enskild individs behov och utifrån där den befinner sig.**

***Samarbete* : för att främja barnen utveckling är samarbetet runt barnen mycket viktigt**

***Livslångt perspektiv* : att det vi lär barnen skall vara användbara färdigheter i vuxenlivet.**

ÅTAGANDE

TRYGGHET

Vi åtar oss att skapa en trygg miljö genom att

- arbeta med tydliggörande pedagogik och ha individuella scheman
- barnen vistas på korttidshemmet enligt ett fast rullande schema vilket innebär att barnen alltid har samma rum och ingår i samma barngrupp
- ha särskild vaken natt på korttidshemmet

SPRÅK OCH KOMMUNIKATION

Vi åtar oss att ombesörja att varje barn har en kommunikation med individuell målsättning genom att



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

Sid 2 (4)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m.2007-12-31

- ha kontinuerlig pedagogisk handledning av enhetens pedagogkonsult
- varje kontaktperson ansvarar för att dokumentationen ständigt uppdateras och utvärderas på handledning

SAMVERKAN

Vi åtar oss att verka för ett gott samarbete med föräldrar skola och övrigt nätverk runt barnet genom att

- erbjuda utvecklingssamtal till alla föräldrar
- samtliga barn har en kontaktperson
- besöka barnens skolor, fritidsverksamheter, förskolor
- ha dagliga rapporter i kontaktböckerna
- utifrån överenskommelse ringa föräldrarna inför varje vistelse på korttidshemmet

FRITIDSAKTIVITETER

Vi åtar oss att ge en stimulerande och utvecklande fritid genom att

- barnens fritidsaktiviteter är individuellt anpassade efter barnens intressen och färdigheter
- lokaler är pedagogiskt anpassade som kök, hobbyrum, tvättstuga, tränarum, rörelserum, sinnesrum, bubbelbad, odlingsbalkong, lektrum
- ge daglig utevistelse med promenader i närmiljön, utflykter med vår buss, utflykter med T-banan mm



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

Sid 3 (4)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m.2007-12-31

VARDAGSFÄRDIGHETER

Vi åtar oss att träna barnen i vardagssysslor genom

- Personligt utformade visuella hjälpmedel för att i möjligaste mån kunna sköta sin personliga hygien själva.
- Utföra hushållssysslor utifrån individuella förutsättningar t.ex. tvätta sina egna kläder, sortera och slänga grovsopor, laga mat mm.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om du som förälder inte är nöjd med på vilket sätt vi uppfyller våra åtaganden är det viktigt att Du meddelar detta till oss så att vi ska kunna följa upp och rätta till problemet så fort som möjligt. Lyckas vi inte leva upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och föreslå åtgärder. När vi får in synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra arbetsplatsträffar och ser till att de åtgärdas. Alla synpunkter dokumenteras.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi får möjlighet att förbättra oss.

Om du inte är nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till chefen till Kymlinge korttidshem

Mari-Kristin ElMorabet

Tel: 08- 751 09 83

Anser Du fortfarande att ingen har lyssnat på dina synpunkter eller klagomål kontaktar Du avdelningschefen för omsorg om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg

Ulla Johansson

Tel: 08- 508 01 406



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

Sid 4 (4)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m.2007-12-31

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mycket mer än dessa åtaganden. Vill ni veta mer om hur vi arbetar är ni hjärtligt välkommen att besöka oss

Du är alltid välkommen att ringa till oss på Kymlinge för mer information om vår verksamhet eller boka ett besök. Adress och telefonnummer, se nedan.

STOCKHOLM 2007-07-30

Mari-Kristin ElMorabet
Enhetschef

KYMLINGE KORTTIDSHEM
DOVREGATAN 16 164 36 KISTA

TELEFON: 08-751 09 83

TELEFAX: 08-752 68 11

E-POST: mari-kristin.elmorabet@rinkeby-kista.stockholm.se

RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND
FRITHJOF S NANSENGÅNGEN, BOX 7049
164 07 KISTA
TELEFON: 08-50801000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDELSNÄMND



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

Sid 1 (3)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

Järva Korttidshem

VI ERBJUDER AVLÖSNING TILL BARN OCH UNGDOMAR MED FUNKTIONSHINDER I FORM AV KORTTIDSVISTELSE UTANFÖR HEMMET. HÄR KAN BARN OCH UNGDOMAR FÅ KORTTIDSHEMSVISTELSE, EFTERMIDDAGAR, KVÄLLAR OCH ÄVEN HELA HELGER EFTER BEHOV.

ÅTAGANDE

VI ÅTAR OSS ATT GE BARNET EN MENINGSFULL KORTTIDSVISTELSE UTANFÖR HEMMET UTIFRÅN DERAS ENSKILDA BEHOV GENOM ATT

- Utifrån bistandsbeslut följa upprättad arbetsplan och ha nära kontakt med barnets föräldrar.
- Göra regelbundna uppföljningar med biståndshandläggaren

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om du som förälder inte är nöjd med på vilket sätt vi uppfyller våra åtaganden är det viktigt att Du meddelar detta till oss så att vi ska kunna följa upp och rätta till problemet så fort som möjligt. Lyckas vi inte leva upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och föreslå åtgärder. När vi får in synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra arbetsplatsträffar och ser till att de åtgärdas. Alla synpunkter dokumenteras.



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

Sid 2 (3)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi får möjlighet att förbättra oss.

Om du inte är nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till chefen för Järva korttidshem

Mari-Kristin ElMorabet

Tel: 08- 751 09 83

Anser Du fortfarande att ingen har lyssnat på dina synpunkter eller klagomål kontaktar Du avdelningschefen för omsorg om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg

Ulla Johansson

Tel: 08- 508 01 406

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mycket mer än dessa åtaganden. Vill ni veta mer om hur vi arbetar är ni hjärtligt välkommen att besöka oss. Du är alltid välkommen att ringa till oss på Järva korttidshem för mer information om vår verksamhet eller boka ett besök. Adress och telefonnummer, se nedan.

STOCKHOLM 2007-07-30



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

Sid 3 (3)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

MARI-KRISTIN ELMORABET
Enhetschef

JÄRVA KORTTIDSHEM
VÄSTERBYBACKEN 6-8 163 75 SPÅNGA
TELEFON: 08-621 06 70
E-POST: mari-kristin.elmorabet@rinkeby-kista.stockholm.se

RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND
FRITHJOF S NANSENGÅNGEN, BOX 7049
164 07 KISTA
TELEFON: 08-50801000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDELSNÄMND



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

Sid 1 (3)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

Kista Dagliga Verksamheter

Kista Dagliga Verksamheter grundar sin verksamhet på dina intressen, önskemål och behov.

Verksamheten vilar på en värdegrund där trygghet, delaktighet och ett gott bemötande genomsyrar verksamheten. Enheten har olika inriktningar så som kafé, hunddagis ,textil, keramik och målning, data, matlagning, lantbruk, friskvård och en sinnesstimulerande verksamhet.

ÅTAGANDE

Utifrån verksamhetens värdegrund och åtaganden garanterar vi:

Kontinuitet och inflytande

Vi samverkar med Dig, Din gode man, Dina närstående/anhöriga och din gruppbostad.

Du får en ansvarig stödperson ur personalgruppen när Du börjar Din dagliga verksamhet.

Du blir erbjuden specialkompetens för att Du ska kunna utföra Ditt arbete eller sysselsättning.

Du och Din stödperson upprättar en första Genomförandeplan inom två arbetsveckor efter det att Du börjat Din dagliga verksamhet.

Genomförandeplanen följs upp minst en gång per år eller oftare om det behövs tillsammans med Dig.

Gott bemötande och respekt

Vi visar *Dig* hänsyn och respekt genom att:

Du och Din stödperson planerar in egna individuella möten, där Du ostört och i lugn och ro kan prata igenom olika händelser i vardagen.

Delaktighet och Trygghet

Vi ger Dig möjligheter till delaktighet och inflytande i den verksamhet som erbjuds Dig .

Vi anpassar sysselsättning, arbete och arbetsuppgifter efter Dina förutsättningar, behov och önskemål.

Du har möjlighet att delta i Jobbmöten och Verkstadsklubb där Du tillsammans med andra arbetskamrater kan prata om frågor som är viktiga för Dig.

Varje år får Du en enkät/frågeformulär där Du kan tala om vad Du tycker om Din dagliga verksamhet.

Utveckling

Vi ger det stöd till Dig som Du behöver för att Du på bästa sätt skall kunna komma fram till vad Du tycker om att göra eller vad Du behöver för att fortsätta Din egen utveckling.

Du får möjlighet att göra studiebesök inom och/eller utanför verksamheten.

Om Du önskar ordnar vi kortare eller lägre praktikperioder för att Du ska ha möjlighet att prova annan sysselsättning eller arbete utifrån dina behov, önskemål och de förutsättningar som finns.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål på verksamheten så tar vi upp dem på arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen som ser till att de snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning informeras regelbundet om inkomna klagomål.

Vi lovar att kontakta Dig angående rättelse och förbättring, senast inom 10 dagar från det att vi fått kännedom om klagomålet.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Om Du har synpunkter och vill framföra ett klagomål ska Du i första hand vända Dig till Din stödperson. På verksamheten finns en klagomålsblankett som Du kan få hjälp med att fylla i.

Är Du inte nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till enhetschefen för den dagliga verksamheten:

Marina Silfvast telefon: 08-752 84 69

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar Du verksamhetsområdeschefen för omsorger om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg Ulla Johansson telefon 50801406

STOCKHOLM 2007 07 01

Marina Silfvast

Enhetschef



Rinkeby - Kista gruppbestäder

Gruppbestäderna grundar sina verksamheter på dina intressen, önskemål och behov.

Verksamheterna arbetar med att ta fram en gemensam värdegrund där ledorden är: integritet, trygghet och delaktighet. Arbetet beräknas vara klart i december -07

Åtaganden

Brukarinflytandet ska vidareutvecklas

Du som bor i en gruppbestad ska ha en aktuell genomförandeplan som vi arbetar fram tillsammans med Dig och Din Godman/företrädare, om Du har någon.

Du får en ansvarig stödperson ur personalgruppen när Du flyttar in i din bestad. Din stödperson är den som Du vänder dig till när du vill ha hjälp med att planera Ditt liv framåt.

Frågor rörande tillgänglighet, delaktighet och bemötande ska intensifieras

Du ska ha personal i ditt boende som bemöter dig utifrån en gemensam värdegrund som vilar på integritet, trygghet och delaktighet.

Rättelse/kompensation

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål på verksamheten så tar vi upp dem på arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen så att de snarast åtgärdats. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning informeras regelbundet om inkomna klagomål.

Vi lovar att kontakta Dig angående rättelser och förbättring, senast inom 10 dagar från det att vi fått kännedom om klagomålet.

Klagomål/synpunkter

Om Du har synpunkter och vill framföra ett klagomål ska Du i första hand vända Dig till Din stödperson. På verksamheten finns en klagomålsblankett som Du kan få hjälp med att fylla i.

Är Du inte nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till chefen för gruppboenden.

Hans Eriksson telefon 08 – 750 96 47

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar du verksamhetsområdeschefen för Omsorgen om personer med funktionsnedsättning, telefon 08 – 508 01 000 (växel)

Stockholm 2007-07-30

Hans Eriksson
Enhetschef

Rinkeby-Kista gruppbostäder

Helsingörsgatan 35b, 164 44 Kista

Telefon: 08 – 750 96 47

E-post: hans.eriksson@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

Frithjofs nansengången, Box 7049, 164 07 Kista

Telefon 08 – 508 01 000



Rinkeby - Kista gruppbostäd

Gruppbostäderna grundar sina verksamheter på dina intressen, önskemål och behov.

Verksamheterna arbetar med att ta fram en gemensam värdegrund där ledorden är: integritet, trygghet och delaktighet. Arbetet beräknas vara klart i december -07

Åtaganden

Brukarinflytandet ska vidareutvecklas

Du som bor i en gruppbostad ska ha en aktuell genomförandeplan som vi arbetar fram tillsammans med Dig och Din Godman/företrädare, om Du har någon.

Du får en ansvarig stödperson ur personalgruppen när Du flyttar in i din bostad. Din stödperson är den som Du vänder dig till när du vill ha hjälp med att planera Ditt liv framåt.

Frågor rörande tillgänglighet, delaktighet och bemötande ska intensifieras

Du ska ha personal i ditt boende som bemöter dig utifrån en gemensam värdegrund som vilar på integritet, trygghet och delaktighet.



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

Sid 2 (3)

Dnr

Giltig fr.o.m 2007-07-01

Giltig t.o.m 2007-12-31

Rättelse/kompensation

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål på verksamheten så tar vi upp dem på arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen så att de snarast åtgärdats. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning informeras regelbundet om inkomna klagomål.

Vi lovar att kontakta Dig angående rättelser och förbättring, senast inom 10 dagar från det att vi fått kännedom om klagomålet.

Klagomål/synpunkter

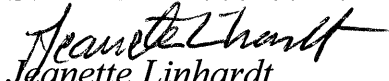
Om Du har synpunkter och vill framföra ett klagomål ska Du i första hand vända Dig till Din stödperson. På verksamheten finns en klagomålsblankett som Du kan få hjälp med att fylla i.

Är Du inte nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till chefen för gruppboenden.

Jeanette Linhardt telefon 08 – 508 01 492

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar du verksamhetsområdeschefen för Omsorgen om personer med funktionsnedsättning, telefon 08 – 508 01 000 (växel)

Stockholm 2007-07-17


Jeanette Linhardt
Enhetschef



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

Sid 3 (3)

Dnr

Giltig fr.o.m 2007-07-01

Giltig t.o.m 2007-12-31

Rinkeby-Kista gruppbostäder

Helsingörsgatan 35b, 164 44 Kista

Telefon: 08 – 508 01 492

E-post: jeanette.linhardt@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

Frithjofs nansengången, Box 7049, 164 07 Kista

Telefon 08 – 508 01 000



Rinkeby - Kista gruppbostäder

Gruppbostäderna grundar sina verksamheter på dina intressen, önskemål och behov.

Verksamheterna arbetar med att ta fram en gemensam värdegrund där ledorden är: integritet, trygghet och delaktighet. Arbetet beräknas vara klart i december -07

Åtaganden

Brukarinflytandet ska vidareutvecklas

Du som bor i en gruppbostad ska ha en aktuell genomförandeplan som vi arbetar fram tillsammans med Dig och Din Godman/företrädare, om Du har någon.

Du får en ansvarig stödperson ur personalgruppen när Du flyttar in i din bostad. Din stödperson är den som Du vänder dig till när du vill ha hjälp med att planera Ditt liv framåt.

Frågor rörande tillgänglighet, delaktighet och bemötande ska intensifieras

Du ska ha personal i ditt boende som bemöter dig utifrån en gemensam värdegrund som vilar på integritet, trygghet och delaktighet.



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

Sid 2 (3)

Dnr

Giltig fr.o.m 2007-07-01

Giltig t.o.m 2007-12-31

Rättelse/kompensation

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål på verksamheten så tar vi upp dem på arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen så att de snarast åtgärdats. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning informeras regelbundet om inkomna klagomål.

Vi lovar att kontakta Dig angående rättelser och förbättring, senast inom 10 dagar från det att vi fått kännedom om klagomålet.

Klagomål/synpunkter

Om Du har synpunkter och vill framföra ett klagomål ska Du i första hand vända Dig till Din stödperson. På verksamheten finns en klagomålsblankett som Du kan få hjälp med att fylla i.

Är Du inte nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till chefen för gruppboenden.

Malin Österlund telefon 08 – 751 06 58

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar du verksamhetsområdeschefen för Omsorgen om personer med funktionsnedsättning, telefon 08 – 508 01 000 (växel)

Stockholm 2007-07-17

Malin Österlund

Enhetschef



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

Sid 3 (3)

Dnr

Giltig fr.o.m 2007-07-01

Giltig t.o.m 2007-12-31

Rinkeby-Kista gruppbostäder

Helsingörsgatan 35b, 164 44 Kista

Telefon: 08 – 751 06 58

E-post: malin.osterlund@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

Frithjofs nansengången, Box 7049, 164 07 Kista

Telefon 08 – 508 01 000



Rinkeby - Kista gruppbestäder

Gruppbestäderna grundar sina verksamheter på dina intressen, önskemål och behov.

Verksamheterna arbetar med att ta fram en gemensam värdegrund där ledorden är: integritet, trygghet och delaktighet. Arbetet beräknas vara klart i december -07

Åtaganden

Brukarinflytandet ska vidareutvecklas

Du som bor i en gruppbestad ska ha en aktuell genomförandeplan som vi arbetar fram tillsammans med Dig och Din Godman/företrädare, om Du har någon.

Du får en ansvarig stödperson ur personalgruppen när Du flyttar in i din bestad. Din stödperson är den som Du vänder dig till när du vill ha hjälp med att planera Ditt liv framåt.

Frågor rörande tillgänglighet, delaktighet och bemötande ska intensifieras

Du ska ha personal i ditt boende som bemöter dig utifrån en gemensam värdegrund som vilar på integritet, trygghet och delaktighet.



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

Sid 2 (3)

Dnr

Giltig fr.o.m 2007-07-01

Giltig t.o.m 2007-12-31

Rättelse/kompensation

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål på verksamheten så tar vi upp dem på arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen så att de snarast åtgärdats. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning informeras regelbundet om inkomna klagomål.

Vi lovar att kontakta Dig angående rättelser och förbättring, senast inom 10 dagar från det att vi fått kännedom om klagomålet.

Klagomål/synpunkter

Om Du har synpunkter och vill framföra ett klagomål ska Du i första hand vända Dig till Din stödperson. På verksamheten finns en klagomålsblankett som Du kan få hjälp med att fylla i.

Är Du inte nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till chefen för gruppboenden.

Hamid Radnahad telefon 08 – 750 74 04

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar du verksamhetsområdeschefen för Omsorgen om personer med funktionsnedsättning, telefon 08 – 508 01 000 (växel)

Stockholm 2007-07-23

Hamid Radnahad

Enhetschef



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

Sid 3 (3)

Dnr

Giltig fr.o.m 2007-07-01

Giltig t.o.m 2007-12-31

Rinkeby-Kista gruppbostäder

Helsingörsgatan 35b, 164 44 Kista

Telefon: 08 – 750 74 04

E-post: hamid.radnahad@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

Frithjofs nansengången, Box 7049, 164 07 Kista

Telefon 08 – 508 01 000



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

Sid 1 (4)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Rinkeby servicehus och äldreboenden

Gruppboendet består av både ålderdomshem och demensavdelningar. Ålderdomshemmen och demensvården är förlagda i vardera tre så kallade gårdar. Två av gårdarna för demensvården är destinerade för äldre med spansk eller persisk språk- och kulturbakgrund..

Servicehusen 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 vid ålderdomshemmen, demensavdelningarna och i servicehusen.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att arbetssätt och rutiner tillgodoser de äldres allmänna välbefinnande i det dagliga livet

Genom att:

- lokalerna inom gruppboendena är inredda så att de präglas av trivsel och hemkänsla, ger mental och fysisk stimulans och garanterar de äldres säkerhet
- maten inom gruppboendena är god och näringsriktig och serveras enligt det så kallade tremålssystemet. Måltiderna bjuds i en lugn och trivsamt atmosfär.
- inom gruppboendena tas hänsyn till den äldres önskemål om särskilda maträtter
- tillgång till läkare finns två gånger per vecka inom gruppboendena
- den som vårdas i livets slutskede inom gruppboendena ges individuellt anpassad vård och omsorg av kvalificerad personal.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att utgå från den äldres och/eller anhörigs/gode mans önskemål vid utförande av omvårdnads- och rehabiliteringsinsatser.

Genom att:

- alla vårdtagare har en kontaktman
- alla vårdtagare har individuella planer för omvårdnad, rehabilitering och övrig aktivering
- all planering av den individuella vården sker tillsammans med den boende, och/eller anhörig/gode man samt kontaktman, sjuksköterska och paramedicinare
- regelbundna utvärderingar av omvårdnads- och rehabiliteringsplaner sker minst en gång per månad



ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att planera verksamheten utifrån varje individs unika kulturella och språkliga bakgrund.

Genom att:

- arbetslagen har kunskap om de olika språk/kulturer/religioner som finns inom det egna arbetsområdet
- gruppverksamheter 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 i månaden
- den äldre erbjuds möjlighet att fira "sina" traditionella högtider

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om snaras. Reducering av avgift får du när vi blir tvungna att ställa in utförandet av någon insats eller när du kan/vill inte ha någon insats utförd och har meddelat oss fem dagar innan.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Om du inte är nöjd vill vi att du i första hand vänder dig till din kontaktman . Du kan också ta kontakt med enhetschef Hossein Ahmadian Telefon 50802424.

På varje avdelning och i servicehusets reception samt i förvaltningshusets reception finns en serviceblankett som samtliga medborgare i Rinkeby kan använda för att lämna synpunkter eller inlämna klagomål på verksamheter som betalas med kommunala medel i Rinkeby. Blanketten lämnas ut vid stadsdelskontoret Rinkeby allé 18.



Sid 4 (4)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur vi arbetar, är du välkommen att ringa enhetschef Hossein Ahmadian telefon 50802424.

Om du har allmänna frågor om förvaltningens verksamheter, så kan du ringa eller besöka Medborgarkontoret, Folkets Hus, Skårbygränd 1, telefon: 08- 508 02 800.

STOCKHOLM 2007-07-31

Hossein Ahmadian

Enhetschef

Rinkeby servicehus och äldreboenden

Rinkebyplan 2 - 8, 163 74 SPÅNGA

Telefon: 08 508 02 522

Telefax: 08 508 02 498

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

Rinkeby

Box 5028, 163 05 Spånga

Telefon: 08 508 02 000



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

Sid 1(3)
DNR099-125-2007
Giltigt fr.o.m 2007-07-01
Giltigt t.o.m 2007-12-31

Kista servicehus

Vi på Kista servicehus vill ge en god personlig omvårdnad där vi tar tillvara Dina egna resurser och visar stor respekt för din 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.

Beskrivning av servicehuset i Kista.

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 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 hemhjälpsinsatsernas 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 trettio 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 hemhjälp.

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 08-50801462 eller
biträdande enhetschef Kanwal Kumar 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 den 2007-07-01

Mats Evaldsson
Enhetschef

Kanwal Kumar
Biträdande enhetschef

Kista servicehus

Köpenhamnsgatan 3 – 5

164 42 KISTA

Telefon 08-508 01 530

Telefax 08-750 53 66

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

Kanwal.kumar@kista.stockholm.se



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

Sid 1 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-26
Giltig t.o.m. 2007-12-31

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.

Kista Äldreboende ligger vid Kista torg med närhet till tunnelbanan, Kista Galleria och vidsträckta grönområden med handikappvänliga gångvägar samt trevliga innergårdar som inbjuder till daglig utevistelse.

Vi som arbetar på äldreboendet har mångårig erfarenhet av att arbeta med äldre och personalen har grundutbildning och fortbildning inom vård och omsorg. Vi som arbetar här är vårdbiträden, undersköterskor, arbetsterapeut, sjukgymnast, enhetschefer, sjuksköterskor, samt en läkare med äldrevård som specialitet.



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

Sid 2 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-26
Giltig t.o.m. 2007-12-31

ÅTAGANDE

DELAKTIGHET

När Du flyttat in på äldreboendet bokar kontaktmannen tid med Dig och/eller Din närstående för att tillsammans med Dig upprätta en individuell genomförandeplan. Genomförandeplanen dokumenteras vilka insatser Du behöver och hur Du vill att de ska utföras. Insatserna är utformade så att de stärker Dina egna möjligheter att leva ett gott liv.

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

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

Genomförandeplanen följs upp minst en gång per år eller då behov föreligger, detta för att försäkra oss om att Du får den omsorg och omvårdnad som Du behöver.

Vi firar årets vanligaste svenska högtider genom att servera traditionella maträtter och pyntar i 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 i personalgruppen.

Alla behandlas som unika personer.



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

Sid 3 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-26
Giltig t.o.m. 2007-12-31

Vi använder oss av Din levnadsberättelse för att få kunskap om Din bakgrund så vi kan föra bra samtal även om minnet sviker.

Vi som arbetar här bär namnskylt.

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 och trygghet i Ditt boende samt få ett gott bemötande av oss som arbetar här. 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 och/eller
- Bitr.enhetschef för Demens gruppboendet; Eva Ström
Telefon: 508 01 460 eller
- Bitr.enhetschef för Ålderdomshemmet; Sonia Selander
Telefon: 508 01 496.

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina Synpunkter eller klagomål kontaktar Du enhetschef Birgitta Ström Telefon: 508 01 467

VILL DU VETA MER?

De åtaganden 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.

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

Bitr. enhetschef för Demens gruppboendet: Eva Ström Telefon: 508 01 460

Bitr. enhetschef för Ålderdomshemmet: Sonia Selander Telefon: 508 01 436



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

Sid 4 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-26
Giltig t.o.m. 2007-12-31

STOCKHOLM 2007-07-26

Birgitta Ström
Enhetschef

KISTA ÄLDREBOENDE
KÖPENHAMNSGATAN 7
TELEFON: 508 01 467
TELEFAX: 751 57 92
E-POST: birgitta.strom@kista.stockholm.se

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

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDELSFÖRVALTNING



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

Sid 1 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

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 i Kista stadsdel.

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.

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.



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

Sid 2 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

ÅTAGANDE

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.

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.

Kontaktmannen 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.



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

Sid 3 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

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.

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

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



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

Sid 4 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

E-POST: anna.lundin@rinkeby-kista.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDELSFÖRVALTNING



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

Sid 1 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

Akalla seniorboende

Akalla seniorboende 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 seniorboende är beläget på Sibeliusgången 20 a i Kista stadsdel.

Seniorboendet 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.

Järvafältet med Akalla by ligger på gångavstånd

I huset finns en hårfrisörska och en fotvårdare som driver sina verksamheter i privat regi.

Alliansen, som består av medlemmar i olika pensionärsföreningar, har en träfflokal på bottenvåningen med olika aktiviteter

Varje hyresgäst har eget kontrakt på sin lägenhet.

Vi som arbetar här är vårdbiträden, undersköterskor och enhetschef.



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

Sid 2 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

ÅTAGANDE

DELAKTIGHET

Du får en kontaktman som har speciellt ansvar för Din vård och omsorg om Du har ett omvårdnadsbehov

När vi fått en beställning på Din hemhjälp av biståndshandläggaren, 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.

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

Kontaktmannen 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.

Om vi får en beställning av biståndshandläggaren på att Du behöver trygghetslarm så installerar vi larmet till Din telefon senast dagen efter.

Om Du larmar och behöver akut hjälp så kommer vi till Dig inom 30 minuter.

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



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

Sid 3 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

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.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

För oss som arbetar inom Akalla seniorboende 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.

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 kontakter Du verksamhetsområdeschef Ulla Johansson, telefon 508 01 406

Enhetschef

AKALLA ÄLDREBOENDE
SIBELIUSGÅNGEN 20A, 164 38 KISTA
TELEFON: 508 01 471
TELEFAX: 508 01 190

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



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

Sid 4 (4)
Dnr 099-125-1-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 2007-12-31

E-POST: anna.lundin@rinkeby-kista.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDELSFÖRVALTNING



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

Sid 1 (3)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 07-12-31

Öppet hemstöd Rinkeby/Kista

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

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

Ett gott **bemötande, delaktighet och trygghet** är ledord i vår verksamhet. Insatserna ska vara så utformade att de stärker dina egna möjligheter att leva ett självständigt liv. Vi har ett nära samarbete med kommunens biståndshandläggare och samverkar med landstingets primärvård.

ÅTAGANDE

Att kontakt och besök dig dagen efter att vi har fått en beställning från biståndshandläggaren.

- Någon från personalgruppen kommer att kontakta dig och ni bestämmer tid för besöket.
- Vid första besöket får du information om verksamheten och hur vi arbetar.



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

Sid 2 (3)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 07-12-31

Vi erbjuder dig en kontaktperson om du har ett omvårdnadsbehov.

- Du kommer att bli erbjuden en kontaktperson ur arbetsgruppen inom två veckor, som har ett speciellt ansvar för dig vad det gäller din omsorg. Kontaktpersonen är länken mellan dig – sjukvården – biståndshandläggaren – anhöriga - god man m.m.

Tillsammans med dig upprättar vi en genomförande plan inom 15 dagar.

- Du och kontaktpersonen går igenom hur du vill ha hjälpen utförd utifrån beställningen. Kontaktpersonen har ansvar för att biståndsbeslutet utförs i enighet med vad som är beställt.

Vi kommer till dig inom 30 minuter från det du larmat.

- Dygnet runt finns larmansvarig personal som besvarar larmet inom 3 minuter och åtgärdar inom 30 minuter.

vi samarbetar med landstingets primärvård

- Du skall veta att personalen fått delegation av sjuksköterskan för att ge dig mediciner.
- Vi träffar vårdcentralen en gång i månaden för planering.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

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

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

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

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



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

Sid 3 (3)
Dnr 099-125-2007
Giltig fr.o.m. 2007-07-01
Giltig t.o.m. 07-12-31

Om du har förslag, synpunkter eller klagomål på vår verksamhet vill vi att du hör av dig, så att vi kan åtgärda det som blivit fel.

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

Vänd dig till din kontaktperson eller till din biträdande enhetschef.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter är du välkommen att kontakta enhetschef Maith Österman. Tele 508 01 473

Anser du fortfarande att du ingen har lyssnat till dina synpunkter eller klagomål kontakter du verksamhetsområdes chef Ulla Johansson. Tele 508 01 406

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mera om hur vi arbetar är du välkommen att ringa:

Biträdande enhetschef för Rinkeby, Kista Kerstin Winblad 508 01 477

Biträdande enhetschef för Akalla Carl-Gustaf Kruse 508 01 476

STOCKHOLM 2007-07-25

Maith Österman
Enhetschef

ÖPPET HEMSTÖD RINKEBY / KISTA

SIBELIUSÅNGEN 20 A

TELEFON: 08 508 01 473

TELEFAX: 08 508 01 190

E-POST: maith.osterman@rinkeby-kista.stockholm.se

RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND

TRONHEIMSGATAN 11 164 07 KISTA

TELEFON: 08 508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA
STADSDELSNÄMND