

Kvalitetsgaranti - Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst och vår specialiserade demensgrupp är det kommunala alternativet. Alla våra brukare ska känna trygghet samt bli bemötta med respekt och empati. Vi lägger stor vikt vid att hjälpen utformas på bästa sätt efter beställda insatser. Vi arbetar för att alla som önskar ska kunna bo kvar i det egna hemmet med en god vård och ett gott bemötande utav oss.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att se till att du känner dig trygg i ditt hem genom att:

- Vi tar alltid reda på vad som hänt om vi inte får kontakt med dig på överenskommen tid.
- Vi besvarar och åtgärdar trygghetslarm inom 30 minuter.

Vi åtar oss att se till att erbjuda insatser som ger dig god vård och omsorg genom att:

- Du erbjuds en kontaktperson/vice kontaktperson som är huvudansvarig för dina hjälpinsatser.
- Kontaktpersonen gör en genomförandeplan tillsammans med dig utifrån beviljade insatser.
- Personalen använder handdatorn för rapportering/dokumentation.

Demensgruppens åtagande: Vi åtar oss att ge dig personcentrerad omvårdnad genom att:

- Vi tillsammans med dig upprättar en genomförandeplan och en levnadsberättelse som är grunden till en god omsorg.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och arbetssätt för att rätta till det som blivit fel. Klagomål och synpunkter kommer alltid att tas upp med din kontaktperson och den arbetsgrupp Du tillhör. Vi kommer sedan att kontakta dig för en återkoppling.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Dina synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt arbete att förbättra vår verksamhet. Om du vill skriva ned dina synpunkter eller klagomål går det bra att använda blanketten "Mina synpunkter". Om

du vill framföra dina synpunkter muntligt vänd dig i första hand till din kontaktperson eller till enhetschef AnneCharlotte Persson.

Om du inte anser att du får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till stadsdelsförvaltningens avdelningschef för äldreomsorgen Yvonne Goldberg telefon 08-508 23 040 eller e-post yvonne.goldberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vid första besöket överlämnar vi en informationsfolder som bland annat innehåller våra kontaktuppgifter. Du är alltid välkommen att ta kontakt med oss om det är något du undrar över.

Stockholm 2015-03-02

AnneCharlotte Persson
Enhetschef

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

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst
Adress: Mejerivägen 9
Telefon: 08-508 22 565
Telefax: 08-508 22 646
E-post: annecharlotte.persson@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2015-03-26.