

Nälsta servicehus

Pensionärerna ska behålla sin identitet, integritet och värdighet

Boende och deras anhöriga ska vara nöjda med bemötandet i kontakterna med äldreomsorgen. Vi fokuserar på de boendes individuella behov för att skapa högsta möjliga livskvalitet och där de boende får åldras i vetskap om ett gott omhändertagande. Vårt redskap är en meningsfull vardag, där vi värnar om rätten till medinflytande och medbestämmande.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att bemöta boende och deras anhöriga med respekt och intresse.
Detta säkerställs

- genom att vi utarbetar genomförandeplaner för att i möjligaste mån tillmötesgå varje boendes personliga önskningar.

Vi åtar oss att ge samtliga boende en kontaktperson.

Detta säkerställs

- genom att en kontaktperson utses inom 14 dagar efter inflyttning.

Vi åtar oss att erbjuda tillgång till gemensamhetslokaler med olika aktiviteter såsom underhållning, möjlighet att bedriva olika hobbyverksamheter samt tillfälle till social samvaro.

Detta säkerställs

- genom att de boende informeras om och uppmuntras till att delta i gemensamma aktiviteter på äldreboendet.

För att de boende ska vara delaktiga i verksamheten åtar vi oss att anordna anhörigträffar.

Detta säkerställs

- genom att verksamhetsledningen deltar vid anhörigträffarna, tar del av och beaktar synpunkter och förslag på verksamheten.

Vi åtar oss att ha en systematisk klagomålshantering och uppmuntra boende och deras anhöriga att komma med synpunkter på verksamheten.

Detta säkerställs genom att

- Boende och deras anhöriga informeras om hur de kan framföra förbättringsförslag, synpunkter på verksamheten och klagomål. Blanketter för synpunkter och klagomål finns lättillgängliga på äldreboendet.

Vi åtar oss att diskutera mat och måltidsmiljö för att öka kunskapen om matens betydelse för äldre

Detta säkerställs genom

- Kostombud från varje arbetsgrupp träffas regelbundet. Kostråd med representanter från boende, anhöriga och personal inrättas

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Lyckas vi inte leva upp till våra åtaganden ska vi snarast se över våra rutiner och vidta rättelse. Alla klagomål, synpunkter och förslag dokumenteras. Vidtagna åtgärder återkopplas till Dig snarast eller senast inom 14 dagar.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vår ambition är att leva upp till våra åtaganden samt att fortlöpande förbättra verksamheten. Det är av största vikt att vi får veta om Du är nöjd eller missnöjd. Vi tar tacksamt emot alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan förbättras.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden, om Du vill lämna synpunkter eller förslag, vänd Dig då till närmaste chef. Du kan använda vår blankett för

synpunkter och klagomål, som finns att hämta vid alla entréer eller på vår hemsida www.stockholm.se/hasselby-vallingby.

Catharina Pisoni-Söderblom, enhetschef telefon 08-508 04 623, mobiltelefon 0761-20 46 23.

Inger Hjelt, bitr. enhetschef, telefon 08-508 04 606, mobiltelefon 0761-20 46 06

Agneta Hollingworth, bitr.enhetschef 08-508 04 619, mobiltelefon 0768-25 26 96

Det går givetvis även bra att kontakta respektive biståndshandläggare eller Lennart Keberg, äldreomsorgschef, på stadsdelsförvaltningen om Du inte får gehör för Dina synpunkter på enheten.

VILL DU VETA MER?

Du är välkommen att kontakta vår reception på telefon 08-761 00 85 eller någon av ovanstående chefer. Vi kommer att göra vårt bästa för att besvara frågor, som rör verksamheten.

STOCKHOLM 2007-03-28

Catharina Pisoni-Söderblom
Enhetschef

Nälsta servicehus

STARBOVÄGEN 67, 162 72 VÄLLINGBY
TELEFON: 08-761 00 85
TELEFAX: 08-761 84 79
E-POST:

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

HÄSSELBY TORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY
TELEFON: 08-508 04 000