



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1-10/2010
Giltig fr.o.m. 100101
Giltig t.o.m. 100131

Drottninggatans hemtjänst Ingress

Hemtjänst med kontinuitet och samverkan

Vi erbjuder hemtjänst av god kvalité. För oss är kvalité att sätta vårdtagaren i centrum. Vi är måna om att skapa goda relationer och anser att det är viktigt med kontinuitet i vården och därför ska vårdtagarna endast behöva träffa ett mindre antal vårdbiträden. Vårt arbete är engagerat och bygger på respekt, integritet och en positiv människosyn. Vårt mål är att skapa goda relationer, utföra vårt arbete på ett professionellt sätt och därigenom få nöjda brukare.

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att bemöta alla som är i behov av våra insatser med respekt och värdighet

Alla brukare behandlas med omtanke respekt och integritet. I vårt arbete är det viktigt att bemötandet är positivt och att det finns en dialog mellan brukaren och vårdbiträdet om hur insatserna ska utformas. Våra arbetsrutiner ska vara tydliga, därigenom skapar vi de rätta förväntningarna.

Våra brukare ska uppleva att hjälpen utformas i samråd med dem. Efter att vi har fått ett biståndsbeslut utses en kontaktperson som tillsammans med brukaren upprättar en genomförande plan. Hjälpen utformas efter behov och särskilda önskemål. Med individanpassade lösningar får brukaren inflytande, delaktighet, flexibilitet och kontinuitet hos oss.

S

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

Sid 2 (3)
Dnr 1.2.1-10/2010
Giltig fr.o.m. 100101
Giltig t.o.m. 100131

Minst 90 % ska känna sig trygga och nöjda med våra insatser

Detta åstadkommer vi genom att erbjuda individanpassade service och omsorg till alla över 65 år och till yngre funktionshindrade som beviljats bistånd enligt socialtjänstlagen. Med hög kompetens inom bl. a. äldresjukvård och demens så kan alla som önskar bo kvar i det egna hemmet trots ett stort omvårdnadsbehov. Vår personal är lyhörd och flexibel och vi anser att det är viktigt att man så långt det är möjligt får insatserna utförda av samma vårdbiträde. Vi meddelar alltid förhinder av överenskomna tider och tar alltid reda på vad som hänt vid utebliven kontakt.

Upplevelsen av trygghet ska öka bland våra brukare i sina hem.

Personalen ska bära synlig legitimation så att brukarna kan se varifrån de kommer. Så långt det är möjligt ska ett och samma vårdbiträde utföra insatserna. Vi kommer att dokumentera utförda insatser på plats hemma hos brukarna. Personalen knappar in en insatskod hos brukaren med hjälp av dennes telefon, insatsen dokumenteras då i dataprogrammet Para Gå. Man kan följa vilket vårdbiträde som varit hos brukaren, när denne varit där och vad som utförts.

RÄTTELSE

Rättelse och kompensation

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi är lyhörda för synpunkter på vår verksamhet och kommer att ta upp dem som en del i vårt förbättringsarbete när vi träffar vår personal på arbetsträffar.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Anser Du att vi brustit i något av våra åtaganden eller om Du har synpunkter eller klagomål på vår verksamhet vill vi gärna att Du hör av Dig så att vi har en chans att förbättra oss. Om Du vill framföra dina synpunkter skriftligt kan Du fråga efter vår broschyr "Vi vill bli bättre

S

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

Sid 3 (3)
Dnr 1.2.1-10/2010
Giltig fr.o.m. 100101
Giltig t.o.m. 100131

genom synpunkter och klagomål". Den finns på vår personallokal och kan rekvideras genom ditt vårdbiträde.

Om Du vill framföra dina synpunkter muntligt så vänd Dig i första hand till ditt vårdbiträde/kontaktperson eller till

Enhetschef Inger Melbin tel. 508 095 20

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer om vår verksamhet och vilka tjänster vi utför så är Du hjärtligt välkommen att kontakta någon av nedanstående personer som kan berätta mer.

Enhetschef Inger Melbin tel. 508 09520

gruppchef Marianne Vilval tel. 508 09593

gruppchef Carina Månsson Kolker tel. 508 095 84

Stockholm 2010-01-15

Inger Melbin
enhetschef

Norrmalm

Adress: Tulegatan 13

Telefon: 08-508 090 00

Telefax: 08-50809099

E-post:

info@norrmalm.stockholm.se

Drottninggatans hemtjänst

Adress: Kungstensgatan 46

Telefon: 08-508 095 20

Telefax:08-50809589

E-post:

inger.melbin@norrmalm.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS
STADSDELSNÄMND 2010-02-11