



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

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I.-54/2011  
Giltig fr.o.m. 2011-01-01  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Hemtjänst Norrmalm

I ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ **i erbjuder trygghet** ☐ **god omvårdnad och inflytande**

Vi har utbildad, engagerad och kompetent personal som tillsammans med Dig utformar och genomför den hjälp och den service Du är beviljad. Du får en kontaktperson som kommer att ta kontakt med Dig under den tid Du behöver våra insatser. Det är kontaktpersonen som i första hand utför insatserna hos Dig. Vi gör uppföljning genom hembesök, enkäter och via telefonsamtal. Vårt mål är att skapa goda relationer, utföra vårt arbete på ett professionellt sätt och därigenom få nöjda kunder.

### ÅTAGANDE

- Vi utför insatserna så att Du som kund ska känna Dig trygg i ditt hem. Vi har kunniga och kompetenta medarbetare med lång erfarenhet. All personal ska presentera sig med sin yrkeslegitimation.

- Vi ger god omsorg och service till de som väljer att bo kvar hemma. Tydliga arbetsrutiner och ett professionellt bemötande är A och O i vårt arbete. Du får en kontaktperson som är den som i första hand utför omvårdnaden och serviceinsatserna.

Kontaktpersonen har huvudansvaret för Dig i kontakten med eventuella andra samarbetspartners som t.ex. hemsjukvård.

Är man inte nöjd med den utsedda personen har man möjlighet att byta.

- Du som kund har möjlighet att påverka hur och när insatserna utförs. Genom ett första samtal med Dig kommer vi överens om vilka dagar och vilka tider Du önskar få dina insatser utförda.

När en kontaktperson är utsedd skrivs en genomförandeplan med överenskomna dagar och tider som ni båda skriver under och Du får en kopia.



## **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med utförda insatser, är vi lyhörda för dina synpunkter så att vi har möjlighet att rätta till och förbättra oss. Dina synpunkter är viktiga för att vi ska kunna förbättra verksamheten.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Anser Du att vi brustit i något av våra åtaganden eller om Du har synpunkter och klagomål på verksamhet vill 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 genom synpunkter och klagomål". Den finns på vår personallokal och kan rekvireras genom din kontaktperson. Om Du vill framföra dina synpunkter muntligt så vänd Dig i första hand till ditt vårdbiträde/kontaktperson eller till

enhetschef Inger Melbin på telefon 508 09 520

enhetschef Anki Näsman på telefon 508 09 660

## **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.

Biträdande enhetschef Christina Hörnberg på telefon: 508 09 603, e – post:  
[christina.hornberg@stockholm.se](mailto:christina.hornberg@stockholm.se)

Gruppchef Carina Kolker - Månsson på telefon 508 09 584, e - post  
[carina.kolker-mansson@stockholm.se](mailto:carina.kolker-mansson@stockholm.se)

Stockholm 2011-02-01

Katarina Jonsson  
Verksamhetscontroller

Norrmalms stadsdelsnämnd  
Adress: Tulegatan 13  
Telefon: 08- 508 09 000  
Telefax: 08 – 508 09 099  
E-post: [katarina.sofie.jonsson@stockholm.se](mailto:katarina.sofie.jonsson@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN

2011-02-17