

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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1.-016/2010
Giltig fr.o.m. 2010-01-01
Giltig t.o.m. 2010-12-31

Enheten för öppenvård vuxna

Enheten erbjuder dig som har missbruks- eller beroendeproblem stöd, rådgivning och behandling i den egna stadsdelen. Vi har behandling enskilt och i grupp. Vi utför också insatser för dig som har utsatts för hot och våld i nära relationer. Vi står också för administration av och insatser i jour- och skyddat boende samt tränings- och försökslägenheter.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss:

- att utföra rådgivning, stöd- och behandlingsinsatser med metoder som har visat sig ge goda resultat.
- att ge brukaren ett gott bemötande och att våra verksamheter ska präglas av våra ledord; respekt, professionalism, öppenhet och mångsidighet.
- att en gång per år genomföra en brukarenkät för hela enheten för att fånga upp hur vi arbetat med bemötande och tillgänglighet.

RÄTTELSE

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 så vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inom enheten för öppenvård vuxna inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi rätta till det som är felaktigt och se över våra rutiner för att förhindra att det upprepas.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål såväl muntligt som skriftligt till de som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Jeanette Ekstedt, tfn: 08-508 14 578 samt via e-post: jeanette.ekstedt@eav.stockholm.se Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

När vi tar emot klagomål ska vi se över orsakerna till klagomålet och snabbt vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också se till att den som lämnat klagomålet får återkoppling om han/hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Vlasta Marcikic, tfn: 08-508 14 000.

Klagomål som gäller verksamheten ska dokumenteras och fortlöpande tas upp på arbetsplatsträffar där all personal tillsammans diskuterar vad som kan göras för att det inte ska återupprepas. Tre gånger per år analyserar vi samtal de eventuella klagomål vi har fått in för att ha detta som grund för att utveckla verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomålen vidare till nästa nivå i förvaltningen.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterar ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss eller besöka vår hemsida www.eav.stockholm.se.

Johanneshov den 16 november 2009

Jeanette Ekstedt
Enhetschef

Telefon: 08-508 14 578

E-post: jeanette.ekstedt@eav.stockholm.se

Telefon 08-508 14 578

Enskede-Årsta-Vantör
Adress: Box 81, 121 22 Johanneshov

Telefon: 08-508 14 000

Telefax:

E-post: e-post@eav.stockholm.se

Enheten för öppenvård vuxna

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
DEN 11 FEBRUARI 2010