

# 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

## Högdalens hemtjänst

Vi arbetar med att ge dig hög kontinuitet genom tydligt kontaktmannaskap  
Hemtjänstens uppgift är att bistå dig med de insatser som du har fått beviljade av din biståndshandläggare

Vi lägger stor vikt vid att du skall få ett gott bemötande och att du skall känna dig trygg i mötet med vår personal, som har lång erfarenhet inom äldreomsorg

Vi har ett väl fungerande och kontinuerligt samarbete med vårdcentralen i området

### **ÅTAGANDE**

#### **Vi åtar oss att**

Skapa förutsättningar för kontinuitet så att du upplever att du får en trygg och säker omvårdnad

Du och dina närstående får insyn och känner sig delaktiga i verksamheten genom att

- Du kontaktas av erfaren personal för planering av de insatser du blivit beviljad.
- Ni kommer fram till hur du vill att dina insatser skall utföras.
- Tillsammans upprättar ni en genomförandeplan utifrån beviljade insatser inom 15 vardagar efter påbörjad hjälpinsats.
- Inom en månad kommer en kontaktman att presenteras för dig, det är sedan kontaktmannens ansvar att genomförandeplanen hålls aktuell.
- För att du skall känna igen vår personal bär alla väl synlig legitimation som visar vad de heter och varifrån de kommer.
- Vi har säkra och kända rutiner för hantering av nycklar på enheten.
- All personal arbetar under sekretess.

### **RÄTTELSE**

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet.

Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felat.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntliga som skriftliga till de som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Eva Lindgren, telefonnummer 08-508 20 549 eller 076-12 20 549 samt via e-post [eva.lindgren2@eav.stockholm.se](mailto:eva.lindgren2@eav.stockholm.se).

Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt. När vi tar emot ett klagomål ska vi se över orsaken till detta och snabbt vidta de åtgärder som behövs. Vi skall se till att den som har 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 Kristna Goldring telefonnummer, 08-508 14 501.

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 upprepas. Tre gånger per år analyserar vi samlat de eventuella klagomål vi har fått in för att ha detta som grund för att utveckla vår verksamhet. 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](http://www.eav.stockholm.se).

Stockholm 2009-12-18

Eva Lindgren  
Enhetschef

Enskede-Årsta-Vantör

Adress: Box81, 121 22 Johanneshov

Telefon: 08-508 14 000 vx

Telefax: 08-508 14 444

E-post: [epost@eav.stockholm.se](mailto:epost@eav.stockholm.se)

Högdalens hemtjänst

Adress: Sjösa Torg 1-3, 124 55 Bandhagen

Telefon: 08-508 20 549

Telefax: 08-508 20 547

E-post: [eva.lindgren2@eav.stockholm.se](mailto:eva.lindgren2@eav.stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2010-02-11