

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

Årsta hemtjänst

Hemtjänstens uppgift är att bistå dig med de insatser som du har fått beslut om av din biståndshandläggare.

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

Vi har ett väl fungerande och kontinuerligt samarbete med vårdcentralerna i området.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att

- du får en kontaktman.
- din kontaktman tillsammans med dig upprättar en genomförandeplan inom 15 dagar. Utifrån beviljat biståndsbeslut dokumenteras hur, vad och när din hemhjälp ska utföras.
- vid förändringar alltid informera om vem som kommer och vid vilken tid
- tillhandahålla omvårdnadspersonal som är erfarna och/eller utbildade inom äldreomsorgen.
- du får en skriftlig informationsbroschyr om vår verksamhet. Broschyren beskriver vilken omsorg och service vi kan erbjuda dig. Den innehåller aktuella namn och telefonnummer till vår enhet.

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 har levt upp till våra åtaganden 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 muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Milton Palacios, telefonnummer: 08-508 14 524 eller 076-12 14 524 samt via e-post milton.palacios@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 orsakerna till klagomålet och snabbt vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också 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 Kristina 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 de 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 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.

Stockholm 2009-12-18

Milton Palacios
Enhetschef

Enskede-Årsta-Vantör

Adress: Box 81, 121 22 Johanneshov

Telefon: 08-508 14 000 vx

Telefax: 08 508 14 444

E-post: epost@eav.stockholm.se

Årsta hemtjänst

Adress: Årstavägen 112 120 58 Årsta

Telefon: 508-14 524

Telefax: 08-508 14 155

E-post: milton.palacios@eav.stockholm.se

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