



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

Enskededalens hemtjänst

En hemtjänst i världsklass

Vi på Enskededalens hemtjänst strävar efter att du som brukare ska känna dig trygg med hemtjänsten och att de insatser som du beviljas utförs med kvalitet, rättsäkerhet och med ett professionellt bemötande från all våra medarbetare.

Det är viktigt för oss att hela tiden stäva framåt för att erbjuda en god service och omsorg beroende på ditt individuella behov av insatser i hemmet. Vi har tillgång till specialteam i vår verksamhet som har goda kunskaper inom bland annat lyft/förflyttningsteknik och minnessjukdomar. Vi har också kunskaper inom kost och näringslära.

ÅTAGANDE

VI PÅ ENSKEDEDALENS HEMTJÄNST ÅTAR OSS

- att du får en kontaktman
- att din kontaktman tillsammans med dig upprättar en genomförandeplan utifrån beviljat biståndsbeslut. I genomförandeplanen dokumenteras hur, vad och när din hemhjälp ska utföras.
- att tillhandahålla omvårdnadspersonal som är erfarna och/eller utbildade inom äldreomsorgen.
- att du får en skriftlig information om vår verksamhet
- att du lätt ska kunna komma i kontakt med oss som arbetar på hemtjänsten.

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 Agga Mirota, telefonnummer: 08-508 16 551 eller 076-12 16 551 samt via e-post agga.mirota@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 samlad 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 2009-12-28

Agga Mirota
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

Enskededalens hemtjänst

Adress: Bersågränd 13

Telefon: 08-508 16 551

Telefax: 08-508 16 372

E-post:
agga.mirota@eav.stockholm.se

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