

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 vård- och omsorgsboende

Årsta vård- och omsorgsboende erbjuder trygghet, kontinuitet och en god omvårdnad i en trevlig och hemlik miljö.

Vi värnar om att du skall känna trygghet genom ett gott bemötande. Vara delaktig i de aktiviteter du önskar delta i utefter din förmåga. Vi tillhandahåller dig en god och näringsrik kost, serverad i en trevlig miljö. Dina fysiska, psykiska och kulturella behov står i fokus för omvårdnaden. Vi välkomnar dig att vara delaktig i planeringen av ditt boende hos oss.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att du får möjlighet att behålla dina funktioner för att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt genom att:

Du får en kontaktman och omvårdnadsansvarig sjuksköterska samma dag du flyttar in.

Inom 14 dagar efter inflyttning genomförs ett vårdplaneringsmöte då en vårdplan för hälso- och sjukvård samt en genomförandeplan för din omvårdnad upprättas. Här beaktas dina önskemål.

Vi åtar oss att ha en bra mathållning genom att:

Vi ser till att nattfastan ej ska överstiga 11 timmar

Vi anpassar dukning och mat efter de högtider som infaller under året samt skiljer på helg och vardag.

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 Mårten Åström, telefonnummer: 08-508 14 707 eller 076-12 14 707 samt via e-post marten.astrom@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 2009-12-17

Mårten Åström
Enhetschef

Enskede-Årsta-Vantör

Adress: Box 81,12122 Johaneshov

Telefon: 08-508 14 000 vx

Telefax: 08-508 14 444

E-post: epost@eav.stockholm.se

Årsta vård- och omsorgsboende

Adress: Årstavägen 112, 120 58 ÅRSTA

Telefon: 08-508 14 710

Telefax: 08-508 14 711

E-post: marten.astrom@eav.stockholm.se

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