

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

Sid 1 (3)  
Dnr 1.2.1.-016/2010  
Giltig fr.o.m. 2010-01-01  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende

**Vi på Mårtensgården arbetar efter en gemensam värdegrund, de fyra T'na: Tid, Tillit, Trygghet och Trivsel**

**TID**en hos varje boende ska präglas av lugn och harmoni och stor hänsyn skall tas till den enskildes individuella behov. Varje boende har rätt till "egen tid", planerad och anpassad utifrån sina egna behov, intressen och önskemål.

**TILLIT** till personalen skapas genom att varje boende och deras närstående bemöts med respekt och värdighet.

De boende och närstående ska kunna lita på att personalen värnar sekretess och integritet.

All personal har en positiv inställning och är lyhörd för varje boendes synpunkter och åsikter.

**TRYGGHET** hos oss att det alltid finns personal tillgänglig med rätt kompetens och kännedom om de boende.

**TRIVSEL** skapas genom att ha en lugn och trygg hemmiljö. Både social samvaro och möjlighet till avskildhet ska kännas naturligt. Närstående ska alltid känna sig välkomna. Den boende ska känna livskvalité och välbefinnande under sitt boende hos oss.

### **ÅTAGANDE**

**Vi åtar oss att Du får ett gått bemötande, hög tillgänglighet och ett tryggt boende hos oss genom att:**

Det går att komma i kontakt med medarbetarna inom verksamheten dygnet runt, via telefon, mail eller besök.

Alla medarbetare bär namnskylt och presenterar sig för Dig och Dina närstående.

Medarbetarna knackar alltid på Din dörr innan de går in i Din lägenhet.

På varje enhet finns en fototavla så att Du och Dina närstående lätt ska känna igen medarbetarna på enheten.

På Solgården möter personalen Dig vid dörren för att Du ska känna Dig välkommen.

**Vi åtar oss att bemöta Dig med respekt och värdighet samt se till att skapa förutsättningar för kontinuitet så att Du upplever att Du får en trygg och säker omvårdnad hos oss genom att:**

Du får två ordinarie kontaktmän när du flyttar in.

Kontaktmännen använder genomförandeplanen och levnadsberättelse för att säkra Din vård och omsorg.

Du och Dina närstående bjuds in till gemensamma möten två gånger per år.

**Vi åtar oss att ge Dig en god och säker Hälso- och sjukvård samt tillgodose Dina eventuella rehabiliteringsbehov genom att:**

Du får en omvårdnadsansvarig sjuksköterska när du flyttar in.

Du får en ADL bedömning, gjord av en arbetsterapeut, inom 14 dagar efter din inflyttning.

Omvårdnadsansvarig sjuksköterska och sjukgymnast/arbetsterapeut upprättar en plan för Din omvårdnad

inom 14 dagar efter Din inflyttning.

Du har ett omvårdnadskort som beskriver vad Du klarar av och/eller behöver hjälp med.

**Vi åtar oss att Du får möjlighet ta tillvara tillfällen i vardagen som ger Dig möjlighet att bibehålla eller förbättra Dina fysiska och mentala förmågor. Samtidigt erbjuds Du aktiviteter utifrån Dina egna resurser genom att:**

Vi erbjuder dig Dig promenader regelbundet under hela året.

Du får inta Dina måltider under trivsamma former och i gemenskap med andra.

Vi erbjuder Dig olika aktiviteter utifrån Dina intressen och förmåga.

Vi firar högtider och årstider med olika tillställningar och fester.

## **RÄTTELSE**

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om u 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 utveckla 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 Monica Adler telefon 08-508 20 570 eller via e-post: [monica.adler@eav.stockholm.se](mailto:monica.adler@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 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 telefon 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 till 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 har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om verksamheten och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa oss eller besöka vår hemsida [www.stockholm.se/eav](http://www.stockholm.se/eav) alternativt [www.martensgarden.se](http://www.martensgarden.se).

Stockholm 2009-12-17

Monica Adler  
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](mailto:epost@eav.stockholm.se)

Mårtensgårdens vård- och  
omsorgsboende

Adress: Kumlagatan 5, 124 65  
Bandhagen

Telefon: 08-508 20 570

Telefax: 08-508 20 571

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

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