



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

Sid 1 (2)
Dnr 496-2012-1.1
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Ingress

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst är det kommunala alternativet. Alla våra brukare ska känna trygghet samt bli bemötta med respekt och empati. Vi lägger stor vikt vid att hjälpen utformas på bästa sätt efter beställda insatser. Vi arbetar för att alla som önskar ska kunna bo kvar i det egna hemmet med en god vård och ett gott bemötande utav oss. □

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda insatser som ger dig god vård och ett gott bemötande utav oss.

I arbetsgruppen utses en kontaktperson och för de brukare som har särskilda omsorgsbehov, utses dessutom en vice kontaktperson för att erbjuda god kontinuitet kring brukaren. En genomförandeplan upprättas tillsammans med brukaren utifrån beviljade insatser. Vid behov kontaktar kontaktpersonen närstående, godman, vårdcentraler eller Reagera. Personalen dokumenterar alla händelser direkt i handdatorn när de är på plats hos brukaren. Laga och tillreda maten på ett bra och näringsriktigt sätt. Vi arbetar kontinuerligt med bemötande hos våra brukare.

- Vi åtar oss att se till att du känner dig trygg i ditt hem.

Medarbetarna använder handdatorer för dokumentationen. Vi tar alltid reda på vad som hänt om vi inte får kontakt med brukaren på överenskommen tid. Vi besvarar och åtgärdar trygghetslarm inom 30 minuter. Alla medarbetare har ID-brickor vid brukarkontakt.

- Vi åtar oss att se till att du är delaktig i utformningen av din insats.

Kontaktperson skriver tillsammans med brukaren en genomförandeplan där det framkommer hur och när insatserna ska utföras.



RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och arbetssätt för att rätta till det som blivit fel. Klagomål och synpunkter kommer alltid att tas upp med din kontaktperson och den arbetsgrupp du tillhör. Vi kommer sedan att kontakta dig för en återkoppling.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Dina synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt arbete att förbättra vår verksamhet. Om du vill skriva ned dina synpunkter eller klagomål går det bra att använda blanketten "Mina synpunkter". Om du vill framföra dina synpunkter muntligt vänd dig i första hand till din kontaktperson eller till enhetschef AnneCharlotte Persson.

Om du inte anser att du får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till stadsdelsförvaltningens verksamhetschef för äldreomsorgen.

VILL DU VETA MER?

Vid första besöket överlämnar vi en informationsfolder som bland annat innehåller våra kontaktuppgifter.

Du är alltid välkommen att ta kontakt med oss om det är något du undrar över.

Hägersten 2013-01-02

AnneCharlotte Persson
enhetschef

Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30, 129
04 Hägersten
Telefon: 08/508 22 000
Telefax: 08/508 22 099
E-post: [hagersten-
liljeholme@stockholm.se](mailto:hagersten-liljeholme@stockholm.se)

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst
Adress: Mejerivägen 9, 117 43
Stockholm
Telefon: 08/508 22 565
Telefax: 08/508 22 646
E-post: annecharlotte.persson@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-02-07