



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

Sid 1 (3)  
Dnr 496-2012-1.1  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Trekantens servicehus

### Ingress

Vårt arbete på Trekantens servicehus utgår från äldreomsorgens värdegrund och har tre ledord - trygghet, respekt och värdighet. Vi värnar om de äldres integritet. Våra boende ska känna att hjälpen utformas efter just deras behov. De boende ska ha inflytande och känna trygghet i sin boendemiljö. Alla ska ges ett trevligt och vänligt bemötande. Vi hälsar alltid när vi möts.

De boende på servicehuset ska känna sig respekterade och ha inflytande över hur beviljade insatser utförs. I det dagliga arbetet informerar vi om vad vi gör då *det* är det viktigt att den enskildes trygghet och integritet står i centrum. Det ska framgå i genomförandeplanen hur den enskilde önskar få sin hjälp utförd.

### ÅTAGANDE

- **Vi åtar oss att ge information och insyn i verksamheten för boende och närstående.**

Servicehuset har en aktuell broschyr om vad Trekanten har att erbjuda. Broschyren innehåller information om aktuella telefonnummer och telefontider/mottagningstider. Enhetschefen uppmanar de boende och deras närstående att lämna synpunkter på hur de tycker att verksamheten fungerar. De boende och deras närstående får regelbunden information om servicehusets aktiviteter och hemsjukvård via affisivering i servicehusets offentliga lokaler. Enhetschef deltar på förtroenderådets möten där information ges och husets verksamhet diskuteras. Enhetschefen bjuder in boende och närstående till informationsmöte en gång per år och vid behov.

- **Vi åtar oss att ge den enskilde ett gott bemötande.**

I alla kontakter med våra boende och deras närstående ska vi tänka på den enskildes integritet. Vi hälsar, frågar hur brukaren vill ha sin hjälp, frågar hur vederbörande mår osv. Det är också viktigt att vi aktivt lyssnar på den



som vi samtalar med. Vi ska hälsa på de vi möter i korridorerna i servicehuset, i restaurangen osv. Vi utgår från att den vi möter kan vara morgondagens brukare eller närstående på servicehuset. Vi skall vara hjälpsamma mot andra.

- **Vi åtar oss att boende med hjälpinsatser erbjuds en kontaktman.**

När en boende har ett omvårdnadsbehov utses en kontaktman.

Kontaktmannen har ett välkomstsamtal med den nyinflyttade och pratar igenom hur denne önskar få sin hjälp genomförd, vilka tider osv. En genomförandeplan skrivs. Genomförandeplanen är den främsta källan till information om de insatser som ska utföras för den enskilde.

Kontaktmannen har ett professionellt förhållningssätt som innebär att man är personlig, men inte privat. Kontaktmannen ansvarar för att regelbundet dokumentera i ParaSol. Kontaktmannen ansvarar även för kontakten med anhöriga och gode män. Utveckling av kontaktmannaskapet sker kontinuerligt i syfte att svara mot den enskildes behov av stöd och kontinuitet i hjälpinsatserna.

- **Vi åtar oss att erbjuda aktiviteter på Trekantens servicehus både individuellt och i grupp.**

Vi samarbetar med Seniorhälsan kring olika aktiviteter för våra boende och för deras stimulans. Vi erbjuder olika aktiviteter för boende i servicehuset, som exempel kan vi nämna olika former av underhållning, tipspromenad, promenadgrupp, frågesport osv.

## **RÄTTELSE**

När vi får klagomål eller synpunkter så åtgärdas dessa snarast. Vi tar upp inkomna synpunkter på våra rapporter och på arbetsplatsträffar med personalen för genomgång. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning och våra politiker får en regelbunden information om vilka klagomål som inkommit och vilka åtgärder vi gjort. Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast rätta till det som felats. Vi utlovar alltså rättelse och förbättring om vi inte levt upp till våra åtaganden.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

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 levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan förbättra oss.



Ring till enhetschef Päivi Palomäki på tel.08-508 23 560 eller via e-post [paivi.palomaki@stockholm.se](mailto:paivi.palomaki@stockholm.se) och framför dina synpunkter. Du kan också skriva ner dina synpunkter på ett vanligt papper, eller hämta en blankett för synpunkter och klagomål i receptionen. Om du inte anser att du fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till förvaltningens avdelningschef Yvonne Goldberg tel. 08-508 23 040 eller via e-post [yvonne.goldberg@stockholm.se](mailto:yvonne.goldberg@stockholm.se)

### **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mycket mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att besöka oss. Har du tillgång till internet så finns mer information på stadens webbsida.

Hägersten 2013-01-02

Päivi Palomäki  
enhetschef

Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd  
Adress: Telefonvägen 30 Box 490  
129 04 Hägersten  
Telefon: 08-508 22 000  
Telefax: 08-508 22 099  
E-post: [hagersten-  
liljeholmen@stockholm.se](mailto:hagersten-liljeholmen@stockholm.se)

Trekantens servicehus  
Adress: Lövholmsvägen 29 117 65  
Stockholm  
Telefon: 08-508 22 620  
Telefax: 08-508 22 628  
E-post: [paivi.palomaki@stockholm.se](mailto:paivi.palomaki@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2013-02-07