

Kvalitetsgaranti - Trekantens servicehus

Vårt arbete på Trekantens servicehus utgår från äldreomsorgens värdegrund och har tre ledord - trygghet, respekt och värdighet. Vi värnar om alla boendes värdighet och integritet.

Vi hälsar på de vi möter i korridorerna i servicehuset och i restaurangen. Vi utgår från att den vi möter kan vara morgondagens brukare eller närstående på servicehuset. Vi är hjälpsamma.

I det dagliga arbetet är det viktigt att din trygghet och integritet står i centrum. Du ska känna dig respekterad och ha inflytande över hur dina beviljade insatser utförs. Du ska känna att hjälpen utformas efter just dina behov. Det ska framgå i genomförandeplanen hur du önskar få din hjälp utförd.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge information och insyn i verksamheten för dig och närstående.

Servicehuset har en aktuell broschyr om vad Trekanten har att erbjuda. Broschyren innehåller information om aktuella telefonnummer och telefontider/mottagningstider. Du och dina närstående är välkomna att lämna synpunkter på hur ni tycker att verksamheten fungerar.

Vi informerar om servicehusets aktiviteter och hemsjukvård bland annat via affischering i servicehusets offentliga lokaler.

Enhetschefen bjuder in dig och dina närstående till informationsmöte en gång per år och vid behov.

Enhetschefen deltar på förtroenderådets möten där information ges och servicehusets verksamhet diskuteras.

Vi åtar oss att ge dig ett gott bemötande.

I alla kontakter med dig och dina närstående tänker vi på din integritet. Vi hälsar, frågar hur du vill ha sin hjälp och frågar hur du mår.

Du ska ha inflytande och känna trygghet i din boendemiljö. Du ska få ett trevligt och vänligt bemötande av oss. Vi hälsar alltid när vi träffas och informerar om vad vi gör. Vi lyssnar aktivt när vi samtalat med dig.

Vi åtar oss att erbjuda dig med hjälpinsatser en kontaktman.

För dig som har ett omvårdnadsbehov utses en kontaktman. Kontaktmannen har ett ankomstsamtal med dig när du flyttar in och pratar igenom hur du önskar få sin hjälp genomförd, vilka tider osv.

En preliminär genomförandeplan skrivs. Genomförandeplanen är den främsta källan till information om de insatser som ska utföras hos dig. 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.

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 såsom olika former av underhållning, tipspromenad, sittgymnastik, frågesport och taktil massage.

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 stadsdelsnämnden 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 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

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 2014-02-07

Päivi Palomäki
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 000
Telefax: 08-508 22 099
E-post: hagertsen-liljeholmen@stockholm.se

Trekantens servicehus
Adress: Lövholmsvägen 29
Telefon: 08-508 22 620
Telefax: 08-508 22 628
E-post: paivi.palomaki@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2014-03-13.