

Kvalitetsgaranti –

Utförarenheten äldreomsorg

Utförarenheten inom äldreomsorgen bemöter dig som har beviljats bistånd värdigt och respektfullt så att du känner tillit och trygghet i den hjälp Du får. Enheten strävar efter att skapa förutsättningar för dig att leva ett så självständigt liv som möjligt genom att medverka till att fysiska och psykiska funktioner behålls och/eller förbättras. Hjälpinsatserna utförs med hög grad av inflytande från dig och baseras på dina behov och önskemål.

Enhetens medarbetare har ett arbets- och förhållningssätt som grundar sig på intresse och goda kunskaper om hur god omvårdnad av äldre sker i praktiken.

ÅTAGANDEN

- Vi åtar oss att ta hänsyn till din kulturella och språkliga bakgrund

Detta sker genom att traditioner och högtider som har betydelse för dig uppmärksammas och högtidlighålls.

- Vi åtar oss att underlätta för dig att kunna påverka din vardag och i möjligaste mån kunna behålla din personliga livsstil trots behov av hjälpinsatser.

Detta sker genom vårt kommunikativa arbetssätt där vi aktivt tar reda på hur du vill ha din dag utformad. Din kontaktperson har ett utvidgat ansvar för att en kontinuerlig dialog förs med dig. En genomförande plan ska finnas som är framtagen av kontaktpersonen tillsammans med dig och om så önskas dina närstående utifrån de insatser som du beviljats. Varje dag för vi ett samtal med dig om hur du önskar att dagen ska se ut.

- Vi åtar oss att vara lyhörda för hur du vill bli bemött

Detta sker genom att vi för kontinuerliga samtal med dig om hur du vill bli bemött av oss. Det är viktigt för oss att du känner dig respekterad. Vi är flexibla och vill föra en öppen dialog med dig, dina närstående samt din biståndshandläggare kring dina insatser och hur de ska utformas.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Hossein Ahmadian Tel: 08-508 01 744, mailadress: hossein.ahmadian@stockholm.se. Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål p stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag. Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta enhetschef Hossein Ahmadian på telefon: 08-508 01 744.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2014-01-22

Hossein Ahmadian enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Telefon: 08-508 01 000

E-post: www.rinkeby-kista@stockholm.se

Adress: Box 7049 164 07 Kista

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 20 mars 2014.