

## Kvalitetsgaranti - Hägerstens hemtjänst

### *En hemtjänst för alla, i kommunal regi.*

Vi vill att hemtjänsten i Hägersten ska vara det självklara valet för dig när du behöver service eller hjälp i hemmet. Vi utför hjälp hemma hos dig enligt dina önskemål och utifrån dina beviljade hemtjänstinsatser.

Vi arbetar för att du ska känna dig trygg med oss och att dina insatser är utförda med god kvalitet.

De flesta av oss har utbildning inom äldreomsorg och lång erfarenhet av att arbeta i det "egna hemmet". Vi har även personal med spetskompetens inom specifika områden som kost och demens. Olika språkkompetenser bland personalen ökar möjligheten att bemöta icke svensktalande personer som har hemtjänst.

Alla som har hemtjänstinsatser inom Hägerstens hemtjänst ska bemötas med respekt. Vi arbetar för att de som vill bo kvar i det egna hemmet ska kunna få göra det.

### **ENHETSMÅL**

- Du är delaktig i och har inflytande över din omsorg.

Du får en personlig kontaktperson som tillsammans med dig skriver en genomförandeplan. I genomförandeplanen beskrivs när och hur insatserna ska utföras.

- Hägerstens hemtjänst skapar trygghet.

Alla medarbetare bär synliga ID-kort och presenterar sig vid besök. Tystnadsplikten gäller och vid tillfälliga förändringar kontakter medarbetaren brukaren för att meddela ev. förändring eller sen ankomst. Alla misstankar om brott polisanmäls. Brandprevention enligt Stockholms Stads regelverk gäller.

- Måltiderna anpassas utifrån dina individuella behov och maten serveras på ett aptitligt sätt.

Varje medarbetare ser till att dina måltider och miljö i samband därmed blir en trevlig upplevelse. De brukare som har behov därav får också sällskap under måltiderna. Alla medarbetare är medvetna om hur

lång en nattfasta tillåts vara i varje specifikt fall för att måltiderna ska kunna fördelas jämt över dygnet.

### **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 Joanna Tomczyk telefon 08 508 23 620 eller e-post [joanna.tomczyk@stockholm.se](mailto:joanna.tomczyk@stockholm.se)

Om du inte anser att du får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till stadsdelsförvaltningens avdelningschef för äldreomsorgen Yvonne Goldberg telefon 08-508 23 040 eller e-post [yvonne.goldberg@stockholm.se](mailto:yvonne.goldberg@stockholm.se)

### **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 2016-01-18

Joanna Tomczyk  
Enhetschef

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

Hägerstens hemtjänst  
Adress: Gamla Södertäljevägen 5  
Telefon: 08-508 23 620  
Telefax: 08-508 22 646  
E-post: [joanna.tomczyk@stockholm.se](mailto:joanna.tomczyk@stockholm.se)

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2016-02-04.