

Kvalitetsgaranti – Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst och vår specialiserade demensgrupp 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.

Demensgruppens värdegrund utgår ifrån Socialstyrelsens nationella riktlinjer, att ge personcentrerad omvårdnad och det innebär i korthet att upprätta en levnadsberättelse, att skapa en förtroendefull relation genom kontinuitet, att vara lyhörd och arbeta för att personen i så stor utsträckning som möjligt får sin personliga integritet och självbestämmande tillgodosett, att möta personen där den är just nu.

Vår verksamhet är fri från diskriminering och utgår från de mänskliga rättigheterna.

ENHETSMÅL

Demensgruppens mål: Vi ger en personcentrerad omvårdnad.

- Genom det dagliga mötet har vi arbetsmetoder där kontinuiteten i möjligaste mån bygger på att skapa en god och trygg relation. Medarbetaren upprättar en genomförandeplan tillsammans med dig/närstående över hur och när de beviljade insatserna ska utföras. En levnadsberättelse görs och den är grunden för en god omsorg. Medarbetaren arbetar med valda delar utifrån en checklista som Svenskt Demenscentrum, Svedem och Äldrecentrum har tagit fram. Medarbetarna arbetar med taktill massage och vårdarsånger.

Vi ger dig en trygg vård och omsorg.

- I arbetsgruppen utser vi en kontaktperson och för dig som har särskilda omvårdnadsbehov utses dessutom en vice kontaktperson för att erbjuda god kontinuitet kring dig och dina insatser. En genomförandeplan upprättas tillsammans med dig utifrån beviljade insatser. Vid behov kontaktar kontaktpersonen närstående, godman, vårdcentralen, Aleris eller biståndshandläggaren. Personalen dokumenterar alla händelser direkt i handdatorn när de är på plats hos dig. Vi lagar och tillreder måltiderna på ett bra och näringsriktigt sätt. Vi arbetar kontinuerligt med bemötande hos våra brukare. Vi tar alltid reda på vad som hänt om vi inte får kontakt med dig på överenskommen tid. Vi besvarar trygghetslarm inom 30 minuter. Dina nycklar förvaras i datoriserade nyckelskåp och det finns tydliga rutiner för nyckelhanteringen.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till det som vi utlovat i vår garanti 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 äldreomsorgens avdelningschef Marja Kammouna, telefon 08-508 23 518 eller e-post marja.kammouna@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.

Stockholm 2017-01-02
AnneCharlotte Persson
Enhetschef

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

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

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2017-02-02.