

Kvalitetsgaranti - Trekantens servicehus

Vårt arbete på Trekantens servicehus utgår från äldreomsorgens värdegrund och har tre ledord - trygghet, respekt och värdighet. Dessa värden ska prägla varje möte och varje situation.

Våra boende ska ha inflytande och känna trygghet i sin boendemiljö och känna att hjälpen utformas efter just deras behov. Det ska framgå i genomförandeplanen hur du önskar få din hjälp utförd. Du ska erbjudas möjlighet till ett aktivt liv genom olika aktiviteter i huset.

I det dagliga arbetet är det viktigt att din trygghet och din integritet står i centrum. Vi hälsar alltid när vi träffas och informerar om vad vi gör. Vår verksamhet är fri från diskriminering och utgår från de mänskliga rättigheterna.

ENHETSMÅL

Vi ger information och insyn i verksamheten för dig och dina anhöriga/närstående.

- Servicehuset har en aktuell broschyr om vad Trekanten har att erbjuda. Broschyren innehåller information om aktuella telefonnummer och telefontider/mottagningstider.
- Vi vill gärna att du och anhöriga lämna synpunkter på hur du/ni tycker att verksamheten fungerar.
- Du får regelbunden information om servicehusets aktiviteter och hemsjukvård via affischering i servicehusets offentliga lokaler.
- Du och dina anhöriga/närstående bjuds in till informationsmöte en gång per år och vid behov.
- Enhetschef deltar på förtroenderådets möten där information ges och husets verksamhet diskuteras.

Du får ett gott bemötande.

- I alla kontakter med dig och dina anhöriga tänker vi på din integritet. Vi ringer på dörren innan vi går in, hälsar och presenterar oss. Vi frågar eller läser i genomförandeplanen hur du vill ha din hjälp utförd samt frågar hur du mår.
- Vi lyssnar aktivt när vi samtalar med dig.
- Vi hälsar på dem vi möter i korridorerna på servicehuset, i restaurangen osv. Vi utgår från att den vi möter kan vara morgondagens brukare eller närstående på servicehuset. Vi är hjälpsamma.

Du som har hjälpinsatser erbjuds en kontaktman.

- Du som har ett omvårdnadsbehov får en kontaktman. Kontaktmannen har ett välkomstsamtal med dig när du flyttar in och pratar igenom hur du önskar få din hjälp genomförd, vilka tider och andra eventuella önskemål.
- En preliminär genomförandeplan skrivs. Genomförandeplanen är den främsta källan till information om dina insatser och hur du önskar att dessa ska utföras. 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 dina behov av stöd och kontinuitet i hjälpinsatserna.

Du erbjuds aktiviteter på Trekantens servicehus både individuellt och i grupp.

- Vi samarbetar med Seniorhälsan kring olika aktiviteter för våra boende och för din stimulans. Vi erbjuder olika aktiviteter såsom underhållning, tipspromenad, sittgymnastik, frågesport och taktillmassage. Varje torsdag har vi karaoke på finska. Alla boende är välkomna.

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 det vi utlovat ska vi genast rätta till det som felats.

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 mål 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 äldreomsorgens avdelningschef, Marja Kammouna 08- 508 23 518 eller e-post marja.kammouna@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att kontakta eller besöka oss. Har du tillgång till internet så finns mer information på stadens webbsida, www.stockholm.se

Hägersten 2017-01-02

Päivi Palomäki
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 000
Telefax: 08-508 22 099
E-post: hagersten-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 2017-02-02.