

Kvalitetsgaranti

Skarpnäcks kommunala hemtjänst

Trygg omvårdnad i hemmet

Vi vänder oss till dig som är äldre och/eller har en funktionsnedsättning som har behov av hemtjänst. Vi samverkar och har dialog med din biståndshandläggare.

Vi gör skillnad för dig i vardagen. Du ska känna dig trygg och bli bemött med respekt. Vår personal är välutbildad, kompetent och erfaren. Vi erbjuder god och säker omvårdnad. Vår uppgift är att stödja och uppmuntra dig så att du är delaktig i din egen vardag. Dina egna resurser ses som en tillgång och vi arbetar för att du ska kunna bo kvar hemma så länge som möjligt. Vi ser anhöriga som en viktig resurs kring dig som omsorgstagare. Som anhörig kan du alltid vända dig till våra anhörigombud.

Vi finns i ditt närområde och har bra kunskap om stadsdelsområdet, affärer och aktiviteter. Vi har god kontakt med områdets vårdcentraler.

Vi arbetar utifrån stadens värdegrund och värdighetsgarantier.

Åtaganden

Bemötande

- Vi åtar oss att du blir väl bemött.

Detta gör vi genom att:

- bemöta dig på ett positivt sätt av vänlig personal.
- visa stor respekt för din vilja om hur du vill ha dina insatser utförda.
- ta hänsyn till dina vanor, ditt hem och din person

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Isabell Svenlin,
enhetschef på 08-508 15 517 eller
isabell.svenlin@stockholm.se
www.stockholm.se

Inflytande

- Vi åtar oss att du kan påverka hjälpens utförande.

Detta gör vi genom att:

- du har en genomförandeplan som på ett tydligt och korrekt sätt visar hur hjälpen ska utföras och du får möjlighet att uttrycka önskemål om när och hur hjälpen skall ske
- alltid ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och ge dig återkoppling
- vi tar tillvara dina egna resurser
- alltid vara lyhörda för variationer i dina förutsättningar för hjälpens utförande och anpassa hjälpen därefter.

Trygghet/Kontinuitet

- Vi åtar oss att du är trygg med den vård och omsorg som vi bedriver.

Detta gör vi genom att:

- du har ett team av personer som känner dig och dina behov
- du oftast möter samma personer
- du har en egen kontaktman
- meddela dig i förväg om det sker förändringar av tid eller person som kommer till dig
- dokumentera och åtgärda avvikelser i hjälpens utförande
- ge dig möjlighet att ansluta dig till omsorgsdagboken så att du kan följa den dokumentation som skrivs om dig
- vi tar hand om dina nycklar på ett säkert sätt
- besvara larm omgående och åtgärda inom 30 minuter.

Rättelse

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden så vill vi att du genast berättar det för oss. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med dem det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Synpunkter/klagomål

Vi vill gärna att du hör av dig om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden. Vår ambition är att ha god kvalitet i vår verksamhet. Dina synpunkter är mycket viktiga.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Isabell Svenlin,
enhetschef på 08-508 15 517 eller
isabell.svenlin@stockholm.se
www.stockholm.se

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål såväl muntligt som skriftligt till oss som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Isabell Svenlin telefon 08-508 15 517,
isabell.svenlin@stockholm.se

Det finns en särskild blankett om du vill lämna synpunkter och klagomål skriftligt. Du kan även lämna synpunkter och klagomål via webben, www.stockholm.se/tycktill. I vår e-tjänst blir du guidad så att dina synpunkter enkelt hamnar hos rätt person. Du kan vara anonym.

Om du inte är nöjd med hur synpunkten/klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Lena Borgman telefon 08-508 150 15, lena.borgman@stockholm.se

Vill du veta mer?

De åtaganden som presenterats ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att ringa till oss eller besöka vår webbplats www.stockholm.se/skarpnack

2015-02-17
Isabell Svenlin
Enhetschef

Denna garanti godkändes av Skarpnäcks stadsdelsnämnd 2015-03-26.

Vill du veta mer?

Kontakta Isabell Svenlin,
enhetschef på 08-508 15 517 eller
isabell.svenlin@stockholm.se
www.stockholm.se