

Rågsveds äldrecentrum

Tid, Tillit och Trygghet

Rågsveds äldrecentrum vill ge boende/brukare en trygg och säker omvårdnad och service genom vår gemensamma värdegrund **Tid, Tillit och Trygghet**. Detta innebär ett trevligt bemötande från personalen, att boende/brukare ges möjlighet till inflytande över när och hur de beviljade insatserna skall utformas, utföras och att trygghet uppnås genom att omvårdnad och service utförs av känd och kompetent personal. Tiden hos boende/brukare skall dessutom präglas av lugn och harmoni.

ÅTAGANDE

BEMÖTANDE

Vi åtar oss att alla boende/närstående ska bemötas med respekt och hänsyn utifrån livserfarenhet och bakgrund samt att alla boende får möjlighet att påverka sitt boende och hur vården ska utformas.

Genom att

- ◆ Alltid ringa/ knacka på Din dörr även om vi behöver använda nyckel
- ◆ Personalen skall alltid presentera sig.
- ◆ I ankomstsamtal upprätta en individuell arbetsplan tillsammans med Dig och/eller Din närstående utifrån beviljade insatser inom tre veckor efter påbörjad insats.
- ◆ Kontaktmannen är lyhörd för när och hur insatsen ska utföras.
- ◆ Kontaktmannen ansvarar för att följa upp och hålla Din arbetsplan aktuell.
- ◆ Personal skall ha ett positivt förhållningssätt till förslag, klagomål och synpunkter och se det som en möjlighet rätta till och att utveckla verksamheten
- ◆ Kalla till kontinuerliga möten med förtroenderådet på Rågsveds äldrecentrum.
- ◆ Kalla till kontinuerliga boendeträffar.

TRYGGHET

Vi åtar oss att ha sjuksköterskor dygnet runt.

Arbetsätt

Detta gör vi genom att

- Det finns sjuksköterskor i tjänst dygnet runt
- Alla mediciner ordineras av läkare, delas ut och dokumenteras.
- Sjuksköterska kontaktar läkare dygnet runt om medicinska behov föreligger.
- Trygghetslarm är en säkerhet och finns till varje boende.
- Journal enl. HSL och patientlagen förs på alla boende
- Under året kommer ett datoriserat journalsystem att införas.(VODOK)

TRIVSEL

Vi åtar oss att ge möjlighet till social stimulans och utevistelse för de boende som har behov av detta.

Genom att:

- ◆ Erbjudna hjälp till promenader för de boende som är i behov av detta både inom och utomhus beroende av årstider.
- ◆ Erbjudna ledsagning till olika aktiviteter på Rågsveds äldrecentrum i samarbete med ”Salongerna”.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden lovar att genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål, synpunkter och förslag på verksamheten så tar vi upp dem på våra arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen som ser till att de snarast åtgärdas. Vi ser också över hur vi kan utveckla arbetssätten för att förhindra att felet upprepas. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning och våra politiker informeras kontinuerligt om vilka klagomål som inkommit och om vilka åtgärder som vidtas till förbättring av verksamheten.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Vårt synsätt skall genomsyras av att alla klagomål, synpunkter och förslag skall ses som ett ”gyllene tillfälle” att få värdefull information samt att få en möjlighet att rätta till fel och brister för att skapa förtroende. Om Du

har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att Du hör av Dig så att vi har en chans att förbättra oss.

Ring till hemvårdschef Helena Jarby på tel. nr 508 20 523. Om Du anser att Du inte fått gehör för Dina synpunkter kan Du vända Dig till chefen för den samlade hemtjänsten Birgitta Eskils Pettersson på tel. nr 508 20 506.

VILL DU VETA MER?

Detta är en kort presentation av vad vi anser vara de viktigaste kvalitetsfaktorerna för våra brukare. De har framtagits i enkäten som ställdes till våra brukare. Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du hjärtligt välkommen att ringa vår hemvårdschef eller besöka oss på vår enhet. Vi ser Ditt intresse som en möjlighet att utveckla verksamhet.

STOCKHOLM 2006-01-25

Helena Jarby
Enhetschef

Rågsveds äldrecentrum

KUMLAGATAN 13, 124 65 BANDHAGEN

TELEFON: 08-508 20 523

TELEFAX: 08-508 20 546

E-POST: helena.jarby@vantor.stockholm.se

Vantörs stadsdelsnämnd

RANGSTAGATAN 22, BOX 88, 124 21
BANDHAGEN

TELEFON: 08-508 20 000

Denna garanti godkändes av Vantörs stadsdelsnämnd