



# K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (5)  
Dnr 003-2010-1.2.1.  
Giltig 2010

## Älvsjö servicehus

### **Servicehus och dagverksamhet**

*Vår verksamhetsidé är att erbjuda dig ett tryggt boende med trivsamt miljö, hög grad av inflytande och ett respektfullt bemötande.*

*Älvsjö servicehus är beläget nära Älvsjö centrum. I servicehuset finns 93 lägenheter varav en sviktlägenhet för korttidsboende. Lägenheterna, ettor och tvåor med kök och balkong, är belägna i tre hus med 31 lägenheter i vardera. Husen sammanlänkas av en bottenvåning med gemensamhetsutrymmen, reception och restaurang. Med utgång från entréhallen finns en innergård med växter, träd, promenadgångar och utemöbler. Som boende på Älvsjö servicehus har man eget hyreskontrakt. Servicehuset är bemannat dygnet runt.*

*I den biståndsbedömda dagverksamheten kan vi ta emot 12 gäster per dag. Här erbjuder vi en trevlig samvaro med andra och ett varierat utbud av aktiviteter vilka utformas i nära samverkan med våra gäster.*

## ÅTAGANDEN

### VÄRDIGHET - RESPEKT - TRYGGHET - KVALITET – KONTINUITET

- Vi åtar oss att ge de boende en god hälso- och sjukvård upp till sjuksköterskenivå

Vi uppfyller detta genom att

- kompetent personal finns tillgänglig dygnet runt
- boendeansvarig sjuksköterska har ett huvudansvar för hälso- och sjukvården och att den utförs enligt gällande riktlinjer
- sjuksköterskor finns tillgängliga dygnet runt för akuta insatser
- erbjuda dig insats av arbetsterapeut och sjukgymnast vid nyinflyttning och vid förändrat hälsotillstånd
- förebygga risk för fallskador, näringsbrist och trycksår samt att vid behov utprova individuella inkontinenshjälpmedel
- dokumentera och föra journal.

- Vi åtar oss att erbjuda dig ett värdigt och respektfullt bemötande, trygghet, kvalitet och kontinuitet

Vi uppfyller detta genom att

- ringa på dörren och tydligt hälsa när vi besöker ditt hem
- följa larm-, brand- och säkerhetsrutiner
- vara uppmärksamma och lyhörda inför dina önskemål och synpunkter
- bemöta känsliga situationer med respekt för din integritet
- respektera din livsåskådning och kulturella bakgrund
- behandla din bostad och dina ägodelar med varsamhet
- ge dig som bor i servicehuset eller är gäst i dagverksamheten en kontaktman
- hemtjänstinsatserna utförs främst av kontaktmannen
- överrapportering mellan personal sker både muntligt och skriftligt, så att dina hemtjänstinsatser utförs på bästa sätt
- tillse att möbler, lokaler och innergård är anpassade efter eventuellt funktionshinder
- ha receptionen bemannad under vardagar
- personalen kan nås via telefon dygnet runt.



## INFORMATION – PERSONLIGT INFLYTANDE

- Vi åtar oss att ge dig och dina anhöriga tydlig information och personligt inflytande i verksamheten i stort

Vi uppfyller detta genom att

- dela ut nyhetsbrev med aktuell information om servicehusets verksamhet till dig minst fyra gånger per år
- anordna boendemöten med frågestund minst fyra gånger per år
- anordna förtroenderåd minst fyra gånger per år och att bjuda in nämndens pensionärsråd att delta
- tillhandahålla informationsbroschyrer som beskriver servicehusets verksamhet
- tillhandahålla informationsmaterial till dig som är nyinflyttad
- tillhandahålla enhetens verksamhetsplan samt dela ut kvalitetsgarantierna
- underlätta för dig och dina anhöriga att lämna synpunkter och klagomål.

- Vi åtar oss att utforma och anpassa insatserna utifrån dina individuella behov och önskemål

Vi uppfyller detta genom att

- erbjuda dig ett välkomstsamtal efter inflyttning
- upprätta en genomförandeplan, utifrån ditt biståndsbeslut, inom 14 dagar efter inflyttning
- utföra hemtjänstinsatserna utifrån ditt biståndsbeslut och utforma dessa i enlighet med dina önskemål
- upprätta en individuell vårdplan i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen vid inskrivning i hemsjukvården
- vid behov anordna vårdplaneringsmöte med dig, dina närstående och biståndshandläggaren för att uppnå en gemensam målsättning med insatserna som ges.



## GOD LIVSKVALITET - MENINGSFULL VARDAG - LUSTFYLLD MATUPPLEVELSE

- Vi åtar oss att erbjuda dig social samvaro, god livskvalitet och meningsfullt innehåll i vardagen samt lustfyllda matupplevelser i en rofylld miljö

Vi uppfyller detta genom att

- anordna aktiviteter och utflykter i samråd med dig som bor i servicehuset och med dig som är gäst i dagverksamheten
- i samverkan med förtroenderådet, använda tilldelade kulturmedel för att arrangera kulturella evenemang, utflykter och fester
- underlätta för dig som så önskar att skapa sociala kontakter med andra boende
- erbjuda dig att tillsammans med dina anhöriga använda våra gemensamhetslokaler för privata sammankomster
- erbjuda frivilligorganisationer att använda gemensamhetslokalerna för aktiviteter som riktar sig till dig och andra boende
- möjliggöra en lustfylld matupplevelse i en lugn och rofylld miljö i enlighet med ditt biståndsbeslut
- erbjuda utevistelse.

## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen upprepas.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Du är välkommen att lämna positiva synpunkter eller klagomål då de sammantaget ger oss en unik möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras, följs upp och används till att utveckla verksamheten.

Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål med e-post, per brev eller med hjälp av formuläret i foldern ”Dina tankar om vår service”. Vi tar även emot dina synpunkter per telefon. Samtliga klagomål rapporteras till personalgruppen och ansvarig chef.



Du kan vända dig till respektive chef:

Åke Cronander, resultatenhetschef tel 508 21 550

[ake.cronander@alvsjo.stockholm.se](mailto:ake.cronander@alvsjo.stockholm.se)

Elisabeth Wellander, enhetschef tel 508 21 533

[elisabeth.wellander@alvsjo.stockholm.se](mailto:elisabeth.wellander@alvsjo.stockholm.se)

Eva Folke, verksamhetsområdeschef tel 508 21 309

[eva.folke@alvsjo.stockholm.se](mailto:eva.folke@alvsjo.stockholm.se)

### **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att ringa eller besöka oss.  
Du kan även ta del av informationen på vår webbplats [www.stockholm.se/alvsjo](http://www.stockholm.se/alvsjo)

Älvsjö 2010-01-15

Elisabeth Wellander  
Enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stationsplan 11

Box 48, 125 21 Älvsjö

Telefon: 508 21 000

Telefax: 508 21 099

E-post:

[alvsjostadsdelsnamnd@alvsjo.stockholm.se](mailto:alvsjostadsdelsnamnd@alvsjo.stockholm.se)

Älvsjö servicehus

Armborstvägen 6

125 44 Älvsjö

Telefon: 508 21 518

Telefax: 508 21 547

E-post:

[elisabeth.wellandeer@alvsjo.stockholm.se](mailto:elisabeth.wellandeer@alvsjo.stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÄLVSJÖ STADSDELSNÄMND 2010-02-11