

Hässelby Gårds äldreboende

Ett äldreboende där det är gott att leva och en fröjd att arbeta

Vi åtar oss att ge Dig en god och säker vård, du kommer att bemötas professionellt och så långt det går ges möjlighet till inflytande över din omsorg.

Vi erbjuder dig olika slags aktiviteter och social samvaro om du så önskar.

ÅTAGANDEN

De som har beviljad hjälp skall ha en kontaktman

- Detta säkerställs genom att utse en kontaktman inom 14 dagar.
- Genom dialog med hjälptagarna och anhöriga utse en kontaktman.
- Boende på seniorboendet med lågt hjälpbehov (nivå 1-2) har ingen personlig kontaktman.

Alla skall vid inflyttningen ha ankomstsamtal inom 14 dagar och därefter vårdplanering med upprättelse av vårdplan

- Personalen känner till rutinerna vid ankomstsamtal och ser till att det verkställs.
- Genom kontroll att ankomstsamtalen är gjorda inom 14 dagar.
- Sjuksköterskan ansvarar för vårdplanering och bjuder in boende, anhöriga och berörd vårdpersonal.

Alla har individuell arbetsplan inom 4 veckor

- Tillsammans med biträdande chef och sjuksköterska upprättas en arbetsplanplan i samråd medhjelptagaren.
- Arbetsplanplanen ändras efter behoven, detta sköts av kontaktmannen.

Att ha anhörigmöte

- Varje enhet planerar anhörigmöte 2 gånger /år.

Individuella aktiviteter och aktiviteter i grupp

- Tillsammans med de boende planera och genomföra aktiviteter både i grupp och individuellt.

Att ha förtroenderåd där anhöriga och boende är representerade

- Inbokade förtroenderåd varje månad. Förtroenderådets möten protokollförs.

Arbeta med klagomålshantering och förbättringsåtgärder

- Genom att följa upp synpunkter/klagomål ,åtgärda inom 14/dagar.
- Sammanställa alla skriftliga klagomål.
- Hjälpa till vid behov att skriva ner klagomålen.

Mathållningen tillgodoses på ett tillfredsställande sätt

- Se till att alla måltider serveras efter hjälptagarens individuella behov och önskemål.
- Genom dialog med boende.
- Regelbundna matråd.

Genom att ge ett professionellt och positivt bemötande mot alla boende och anhöriga

- All personal utbildas i bemötande och arbetar med bemötandefrågor på arbetsplatsträffar och planeringsdagar.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Lyckas vi inte leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner. Vi har en systematiserad klagomålshantering med kontinuerlig uppföljning. Alla klagomål, synpunkter och förslag dokumenteras och vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till Dig snarast eller inom 14 dagar.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Våra ambitioner är att fullgöra våra åtaganden enligt gällande lagar och författningar samt Dina behov och önskemål. Vi strävar efter att ständigt förbättra och utveckla vår verksamhet och det är därför viktigt för oss att få kännedom om Dina eventuella synpunkter och klagomål för att kunna rätta till eventuella brister. Vi tar också gärna emot idéer och förslag till förbättringar.

Om Du anser att vi brustit i våra åtaganden eller vill lämna synpunkter eller förslag vänd dig då till närmaste chef. Du kan använda vår synpunkt/ klagomålsblankett som finns att hämta vid entréerna till alla våra äldreboenden alternativt på vår hemsida (www.stockholm.se/hasselby-vallingby)

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa enhetschefen eller biträdande enhetschefer.

Vi ser ditt intresse för vår verksamhet som en möjlighet för oss att ständigt förbättra och utveckla oss

STOCKHOLM 2006-01-16

Marie Sjölund
Enhetschef

Hasselby Gårds Äldreboende
ORMÄNGSGATAN 10
TELEFON: 50804299

Hasselby -Vällingby stadsdelsnämnd
HÄSSELBY TORG 20-22 16555 HÄSSELBY
TELEFON: 08 50804000

Denna garanti godkändes av Hasselby-Vällingby stadsdelsnämnd den 28 mars 2006