

# *Hässelgården*

**Ett äldrecenter där det 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 möjligheter till inflytande över din omsorg.*

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

## ÅTAGANDE

### **De som beviljats ett boende skall ha inflytande över sina insatser**

- Det säkerställer vi genom utse en kontaktman vid inflyttningen
- Alla boende skall även ha en vice kontaktman
- Grundsynen skall vara att boendets behov alltid sätts i första rummet och att insatserna anpassas till den enskilde med hänsyn tagen till självbestämmande och integritet.

### **Alla skall vid inflyttningen ha ankomstsamtal och därefter vårdplanering med upprättelse av genomförandeplan**

- Kontaktman gör ankomstsamtal tillsammans med omvårdnadsansvarig sjuksköterska och paramedicinare, ev. anhöriga, biståndshandläggare.
- Ankomstsamtal dokumenteras i kontaktpärmen.
- Kontaktmannen svarar för att viktig information förs vidare till övrig personal.
- Sjuksköterskan kallar till vårdplanering inom 4 veckor efter inflyttning

## **Kontaktmannaskap**

- Kontaktmannen skall ge god omvårdnad och service samt daglig stimulans och skapa en meningsfull tillvaro
- Kontaktmannen skall ge trygghet och kontinuitet och skapa goda relationer med anhöriga
- Vi åtar oss att höja kompetensen hos personalen inom kontaktmannaskap, dokumentation och bemötande.

## **Anhörigmöte**

- Varje enhet planerar anhörigmöte 2ggr / år
- Vi åtar oss att minst 2 ggr/ år ha för alla anhöriga informationsträffar / föreläsningar.

## **Individuella aktiviteter och aktiviteter i grupp**

- Tillsammans med de boende planera och genomföra aktiviteter både i grupp och individuellt.
- Tillsammans med kontaktpersonen planera utvistelser minst 1ggr/ v

## **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 tillfredställande sätt**

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

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

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

## **RÄTTELSE / KOMPENSATION**

Lyckas vi inte leva upp till våra åtagande skall 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 åtagande 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 rätta till eventuella brister. Vi tar också gärna emot idéer och förslag till förbättringar.

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

## **VILL DU VETA MER**

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

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

Marie Sjölund  
Enhetschef