

# Öppen hemtjänst, Spånga-Tensta

## Hjälp och stöd i det dagliga livet.

*Enheten svarar för hemtjänst i ordinärt boende. Vår uppgift är att ge hjälp och stöd till personer som inte klarar sin dagliga livsföring på ett tillfredsställande sätt.*

*Vi prioriterar trygghet, delaktighet och inflytande över hjälpen.*

*Hjälptagarnas ytterst varierande behov ställer krav på vårt kunnande och därför arbetar vi hela tiden med kompetens- och verksamhetsutveckling.*

## ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att personalen alltid ringer och meddelar hjälptagaren vid tidsavvikelser på mer än 45 minuter.
- Vi åtar oss att se till att alla hjälptagare har ett kontaktvårdbiträde utsett inom en vecka från det att hjälpen startade, samt att skriftlig information om vem som är kontaktvårdbiträde och aktuella telefonnummer når fram till hjälptagaren inom samma tid.
- Vi åtar oss att se till att alla hjälptagare som har trygghetslarm, och larmar, får hjälp så fort som möjligt, dock senast inom 30 minuter.
- Vi åtar oss att se till att någon ordinarie personal ringer och meddelar hjälptagaren vem som kommer om det är någon han/hon inte känner.

## RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden, ska vi se över våra rutiner och försöka rätta till det som felats. Vi kommer ev. att kontakta dig som framfört synpunkter/klagomål för att få mer information. Inom en vecka får du en bekräftelse på att stadsdelsförvaltningen tagit emot dina synpunkter/klagomål och efter två veckor ska du få information om ev. åtgärder som ska/har vidtagits.

Varje synpunkt/klagomål som inkommit diskuteras på arbetsplatsen, dokumenteras och registreras. En sammanställning över inkomna och åtgärdade synpunkter/klagomål lämnas regelbundet till avdelningschefen och till stadsdelsnämnden.

## **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

Det är viktigt att vi får ta del av dina synpunkter/klagomål för att kunna förbättra vår verksamhet.

Om du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden är du välkommen att ringa till:

Enhetschef Shahram Roshanghias, telefon 508 03 553, 508 03 482.

[shahram.roshanghias@spanga-tensta.stockholm.se](mailto:shahram.roshanghias@spanga-tensta.stockholm.se) eller till Medborgarkontoret, telefon 508 03 050.

Du kan också använda den speciella blankett som finns för ändamålet. Blanketten finns bl.a. på Medborgarkontoret och hos enhetschefen.

Du kan även kontakta vår avdelningschef Gunnel Dahlin på telefon 508 03 189 och framföra dina synpunkter.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om arbetet på enheten är du varmt välkommen att ta kontakt med enhetschef Shahram Roshanghias på telefon 508 03 553, 508 03 482, fax 508 03 480 eller e-mail [shahram.roshanghias@spanga-tensta.stockholm.se](mailto:shahram.roshanghias@spanga-tensta.stockholm.se).

STOCKHOLM 2007-09-01

Shahram Roshanghias  
Enhetschef

*Öppen hemtjänst, Spånga-Tensta*

VÄRSTA ALLÉ 9, 163 51 SPÅNGA  
TELEFON: 508 03 553, 508 03 482  
TELEFAX: 508 03 480

E-POST: [shahram.roshanghias@spanga-tensta.stockholm.se](mailto:shahram.roshanghias@spanga-tensta.stockholm.se)

*Spånga-Tensta stadsdelsnämnd*

BOX 4066, 163 04 SPÅNGA  
TELEFON: 508 03 000