

# Drottninggatans hemtjänst

## **Hemtjänst med kontinuitet och samverkan**

*Vi erbjuder hemtjänst av god kvalité. För oss är kvalité att sätta vårdtagaren i centrum. Vi är måna om att skapa goda relationer och anser att det är viktigt med kontinuitet i vården och därför ska vårdtagarna endast behöva träffa ett mindre antal vårdbiträden. Vårt arbete är engagerat och bygger på respekt, integritet och en positiv människosyn. Vi tror att om arbetet präglas av detta och om vi lyckas skapa en bra relation kan detta leda till att bevara och/eller förbättra vårdtagarens livskvalité.*

## **ÅTAGANDE**

Minst 90 % av dem som får våra insatser

- ska känna sig trygga och nöjda
- ska veta vem som är deras kontaktperson och uppleva att det framförallt är kontaktpersonen som utför omvårdnadsinsatserna
- ska känna att hjälpen utformas i samråd med dem

Detta åstadkommer vi genom att vi erbjuder individanpassad service och omsorg till alla över 65 år och till yngre funktionshindrade som beviljats bistånd enligt socialtjänstlagen.

Vi utför biståndsbedömda insatser efter att enheten fått en skriftlig beställning och påbörjar uppdrag snarast, men senast inom tre arbetsdagar.

Vi utser en kontaktperson som tillsammans med Dig upprättar en individuell arbetsplan för de biståndsbedömda insatserna inom 15 dagar. Planen är en överenskommelse mellan Dig och kontaktpersonen hur och när insatserna ska utföras under veckan.

Kontaktperson är det vårdbiträde som har huvudansvar för insatserna hos Dig och är den person som Du träffar flest gånger.

Du får byta kontaktperson om Du inte blir nöjd.

Vi meddelar eventuella förhinder eller förändringar av överenskomna tider snarast, dock senast samma morgon som man skall ha sin insats.

Vi tar alltid reda på vad som hänt om vi inte får kontakt på överenskommen tid.

Vi följer upp hur hemhjälpen fungerat för alla nya och omprövade ärenden inom tre månader från insatsernas början.

Vi har hög tillgänglighet och det går att nå oss alla vardagar på telefon mellan 8.00-16.45.

Vi är lyhörda för klagomål och synpunkter och rättar till fel och brister snarast.

## **RÄTTELSE/KOMPENSATION**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi är lyhörda för synpunkter på vår verksamhet och kommer att ta upp dem som en del i vårt förbättringsarbete när vi träffar vår personal på arbetsträffar.

## **KLAGOMÅL/SYNPUNKTER**

Anser Du att vi brustit i något av våra åtaganden eller om Du har klagomål eller synpunkter på vår verksamhet vill vi gärna att Du hör av Dig så att vi har en chans att förbättra oss. Om Du vill framföra dina synpunkter skriftligt kan Du fråga efter vår broschyr ”Vi vill bli bättre genom synpunkter och klagomål”. Den finns på vår personallokal och kan rekvideras genom ditt vårdbiträde.

Om Du vill framföra dina synpunkter muntligt så vänd Dig i första hand till ditt vårdbiträde/kontaktperson eller till

Enhetschef Inger Melbin tel.508 98520

Om Du inte får gehör för dina synpunkter/klagomål vänd Dig till avdelningschefen för utföraravdelningen Mona Lindgren tel.508 09304

### **Vill du veta mer?**

Vill Du veta mer om vår verksamhet och vilka tjänster vi utför så är Du hjärtligt välkommen att ringa till någon av nedanstående personer som kan berätta mer.

Enhetschef Inger Melbin tel. 508 09 520

Biträdande enhetschef Birgitta Hörnlund tel.508 09584

Samordnare Marianne Vilval tel.508 09593

Stockholm 2007-01-01

### *Drottninggatans hemtjänst*

KUNGSTENSGATAN 46, 1TR 113 59 STOCKOLM

TELEFON: 508 09520

FAX: 50809589

E-POST: inger.melbin@norrholm.stockholm.se