



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

Sid 1 (2)  
Dnr 012-699/2007  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

## Heminstruktör för syn och hörsel

**Heminstruktör bidrar till att äldre med syn/hörselskada kan leva ett så aktivt och normalt liv som möjligt**

Värdegrund:

**Alla människors lika värde**

Alla bemöts med respekt. Vi har en positiv inställning till att människor har olika åsikter och sätt att vara som individ

**Brukaren i fokus**

Vi är lyhörda för varje enskild brukares synpunkter. Vi lyssnar och tar var och en på allvar utifrån dennes behov och situation.

**Alla är delaktiga och tar sitt ansvar**

Det dagliga arbetet följs upp i dialog med berörd personal och anhöriga så att de i sin tur kan vara stöd för den äldre.

**ENHETSSPECIFIKA ÅTAGANDEN**

- Äldre med syn/hörselskada ska få bedömning av hjälpmedelsbehov och stöd i att åtgärda behoven
- Äldre som fått syn/hörselhjälpmedel utprovad ska få instruktion och träning i hur de ska användas samt hjälp med att åtgärda fel
- Äldre med syn/hörselskada ska få stöd att leva ett aktivt liv
- Heminstruktören nås på fasta telefontider och övrig tid genom meddelanden i röstbrevlåda eller via e-post.
- Vi arbetar för att ta emot synpunkter och klagomål



## **RÄTTELSE**

Vår ambition är att uppfylla våra åtaganden gentemot dig som brukare samt att förbättra verksamheten så att den svarar mot formulerade behov och önskemål.

Vi rättar till fel och misstag och rapporterar till dig vilka åtgärder vi har vidtagit.

## **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

Synpunkter på verksamheten kan Du antingen lämna direkt till heminstruktören som skriver ned dessa i en särskild folder, gemensam för förvaltningen. Alternativt kan Du själv eller tillsammans med heminstruktören skriva ned synpunkterna i foldern som alltid finns med vid hembesök. Även dina anhöriga kan hjälpa till att lämna synpunkter.

Enhetschefen går tillsammans med heminstruktören igenom det som framförts, utreder och ger förslag till förändring.

Förslag och klagomål dokumenteras sedan inom förvaltningen i syfte att använda dem i det fortsatta förbättringsarbetet.

Synpunkter lämnar Du till

- enhetschef Mari Falk tel 508 09 506

e-post: [mari.falk@norrholm.stockholm.se](mailto:mari.falk@norrholm.stockholm.se)

Om Du inte får gehör för dessa

*Kontakta*

- avdelningschef Mona Lindgren tel 508 09 304

e-post: [mona.lindgren@norrholm.stockholm.se](mailto:mona.lindgren@norrholm.stockholm.se)

**Vill du veta mer?**

*Kontakta*

enhetschef Mari Falk, tel 508 09 506