



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

Sid 1 (3)
Dnr 012-699/2007
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Norrmalms gruppbostäder

Hyresgäster som bor i Norrmalms gruppbostäder skall kunna leva ett liv i likhet med andra människor i samhället

Norrmalms gruppbostäder har som mål att de boende oavsett graden av funktionsnedsättning skall kunna leva ett liv i likhet med andra människor i samhället. Hyresgästen skall med det stöd hon eller han får kunna utveckla sin självständighet så långt som möjligt. Insatserna skall vara individuellt utformade och om möjligt i samarbete med hyresgästen själv enligt de behov som hyresgästen och/ eller dennes företrädare har uttalat. Stödet skall ges med hänsyn till den enskildes integritet och präglas av respekt.

Verksamheten skall ständigt utvecklas och förbättras.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att tillsammans med Dig utforma det stöd Du behöver.
- Vi åtar oss att ge Dig som bor i Norrmalms gruppbostäder ett gott stöd och en god service. Samt att sträva efter att alla hyresgäster i Norrmalms gruppbostäder får ett gott liv under trygga förhållanden.
- Vi åtar oss att ge Dig stöd i kontakter med sjukvården, närstående, arbetsplats och i övriga sociala kontakter.
- Vi åtar oss att Du och Dina närstående skall bemötas på ett respektfullt och professionellt sätt.
- Vi åtar oss att tillsammans med Dig kartlägga Dina intressen och utifrån det utforma en individuell plan för fritidsaktiviteter.



RÄTTELSE OCH KOMPENSATION

Om Du eller och/eller Dina företrädare inte tycker att vi uppfyller de åtaganden vi har satt upp skall Ni berätta det för personalen eller enhetschefen. Dina synpunkter tas då upp på nästa personalkonferens där vi diskuterar åtgärder för att rätta till stödet så att det stämmer med våra åtaganden.

Du och/eller Din företrädare skall inom 1 vecka från personalkonferensen få veta hur vi skall förändra ditt stöd så att åtagandet uppfylls. Om du och/ eller Din företrädare är nöjd med åtgärden och förändringen kommer den att gälla med omedelbar verkan.

KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER

Om Du inte är nöjd med det stöd du får skall Du i första hand vända dig till din stödperson eller någon annan i personalgruppen. Den personen kommer då att ta upp Dina synpunkter på nästa personalkonferens.

Om du inte får gehör från personalen skall Du eller Din företrädare ta kontakt med enhetschef Charlotta Johansson tfn: 08-508 09 436

e-post charlotta.johansson@norrholm.stockholm.se

Om du efter kontakt med enhetschefen fortfarande känner dig missnöjd eller har synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen för Vård- och omsorgsavdelningen Mona Lindgren tfn: 08-508 09 304

e-post mona.lindgren@norrholm.stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Om Du eller Din företrädare vill veta mer om vår verksamhet eller våra rutiner får du gärna ta kontakt med enhetschef Charlotta Johansson tfn:08-508 09 436

e-post charlotta.johansson@norrholm.stockholm.se

eller tf biträdande enhetschef Ann-Charlotte Stridh 08-508 09 437

e-post ann-charlotte.stridh@norrholm.stockholm.se



Stockholm 2007-12-05

Charlotta Johansson
Enhetschef

Norrmalms gruppbestäder

Sabbatsbergsvägen 20, 113 21 Stockholm
Telefon: 08-508 09 436

Telefax:

E-post: charlotta.johansson@normalm.stockholm.se

Norrmalms stadsdelsnämnd

Tulegatan 13, 103 62 Stockholm
Telefon: 08-508 09 000