



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

Sid 1 (3)  
Dnr 100-873/2008

Giltig fr.o.m. 2009-01-01  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Drottninggatans hemtjänst

### Hemtjänst med kontinuitet och samverkan

*Vi erbjuder hemtjänst av god kvalitet. För oss är kvalitet att sätta vårdragaren i centrum. Vi är måna om att skapa goda relationer och anser att det är viktigt med kontinuitet i vården och därför ska vårdragarna endast behöva träffa ett mindre antal vårdbiträden. Vårt arbete är engagerat och bygger på respekt, integritet och en positiv människosyn. Vårt mål är att skapa goda relationer, utföra vårt arbete på ett professionellt sätt och därigenom få nöjda brukare.*

### ÅTAGANDE

**Vårt mål är att minst 90 % av dem som får våra insatser ska känna sig trygga och nöjda**

Detta åstadkommer vi genom att vi erbjuder Dig individanpassad service och omsorg om Du är över 65 år eller yngre med ett funktionshinder och beviljats bistånd enligt socialtjänstlagen. Vi anser att om Du så önskar ska kunna bo kvar i det egna hemmet och få hjälp utförd av kompetent och professionell personal. Vår personal har lång erfarenhet, är mycket engagerad, lyhörd och flexibel. Tydliga arbetsrutiner och kontinuitet anser vi skapar trygghet. Vi meddelar Dig alltid förhinder av överenskomna tider och tar alltid reda på vad som hänt vid utebliven kontakt.

Vi följer upp hur hemhjälpens fungerat inom tre månader från insatsernas början genom hembesök. Vi använder oss av ett i förväg uppgjort frågeformulär, ställer frågorna muntligt och skriver ner svaren för att använda dem i vårt förbättringsarbete.

### ÅTAGANDE

**Minst 95 % av dem som får våra insatser ska känna att hjälpen utformas i samråd med dem**

Efter att enheten fått ett biståndsbeslut utser en arbetsgrupp ett lämpligt vårdbiträde som blir din kontaktperson, som tillsammans med Dig går igenom beslutet, gör upp om vilka dagar och tider som passar för de olika insatserna



och skriver därefter en genomförandeplan, där det tydligt framgår hur och när insatserna ska utföras. När Du är nöjd med det ni kommit överens om underteckningar ni båda genomförandeplanen och en kopia skickas till biståndshandläggaren.

## **ÅTAGANDE**

### **Vi åtar oss att bemöta alla som är i behov av våra insatser med respekt och värdighet**

Alla brukare behandlas med omtanke, respekt och integritet. I vårt arbete är det viktigt att bemötandet är positivt och att det finns en dialog mellan brukaren och vårdbiträdet om hur insatserna ska utformas. Genom tydliga arbetsrutiner skapar vi rätta förväntningar. Att så långt det är möjligt ha samma vårdbiträden som utför insatserna, meddela om man blir försenad eller vem som kommer när det ordinarie vårdbiträdet är frånvarande är att visa respekt. Det är viktigt att ha bra relationer med anhöriga och närstående.

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

## **RÄTTELSE OCH 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 OCH SYNPUNKTER**

Anser Du att vi brustit i något av våra åtaganden eller om Du har synpunkter eller klagomål 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 rekvireras 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. 508 095 20

Om Du inte får gehör för dina synpunkter/klagomål vänd Dig till avdelningschefen på utföraravdelningen Mona Lindgren tel. 508 093 04.



### **VILL DU VETA MER?**

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

Enhetschef Inger Melbin tel. 508 09520

gruppchef Marianne Vilval tel. 508 09593

gruppchef Carina Månsson Kolker tel. 508 095 84

Stockholm 2009-01-01

Norrmalms stadsdelsförvaltning  
enhetschef

Drottninggatans hemtjänst

Kungstensgatan 46, ltr 113 59 Stockholm  
Telefon:

Telefax: 50809589

E-post: [inger.melbin@norrmalm.stockholm.se](mailto:inger.melbin@norrmalm.stockholm.se)

Norrmalms stadsdelsnämnd

Tulegatan 13 Box 3128 103 62  
Telefon: 50809000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS STADSDELSNÄMND  
2009-02-12