

Rågsveds servicehus

Rågsveds servicehus omfattar 80 lägenheter för äldre personer med behov av omvårdnad och närhet till personal under dygnets alla timmar. Vi värnar om att ge en god omvårdnad med fokus på tid, tillit, trygghet, och trivsel. Vi har också kosten och sociala aktiviteter som en central punkt i den omsorg och vård som ges.

Vi har tillgång till en attraktiv och behaglig utemiljö genom våra hälsoträdgårdar och en social mötesplats med ett fint salongscafé. Vår målsättning är att vara lyhörda för dina omvårdnadsbehov, både fysiska och psykiska, samt att var och en kan bibehålla sina funktioner så långt som möjligt. Ett gott bemötande och kontinuitet av personal är viktigt för oss. Vi arbetar för att stärka din självkänsla.

Å T A G A N D E

Hos oss att får du ett gott bemötande, hög tillgänglighet och ett tryggt boende genom

- att du får en kontaktman utsedd inom fem dagar efter inflyttning.
- att du som är inskriven i hemsjukvården får en omvårdnadsansvarig sjuksköterska utsedd.
- att våra medarbetare presenterar sig för dig och bär namnskylt.
- att vi alltid ringer eller knackar på din dörr innan vi öppnar med nyckel.
- att vi tar dina klagomål, förslag och synpunkter på allvar och aktivt arbeta för en förbättring.
- att du eller dina närstående kan nå personal dygnet runt via telefon.
- att receptionen är öppen till kl 20.00 på onsdagar.

Hos oss får du möjlighet till utevistelse och till en meningsfull och innehållsrik dag genom att

- vi uppmärksammar högtider och årstider med olika tillställningar och fester
- vi under sommartid kan erbjuda dig utflykter
- vi kan erbjuda dig promenader minst en gång /veckan

- dina måltider kan intas under trivsamma former och i gemenskap med andra
- vi kan erbjuda dig olika aktiviteter utifrån förmåga och intresse

RÄTTELSE

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi har levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som har felat.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Birgitta Eskils Pettersson telefonnummer 08-508 20 506 samt via e-post birgitta.eskils@eav.stockholm.se eller enhetschef Leif Kananen telefonnummer 08-508 14 171 samt via e-post leif.kananen@eav.stockholm.se. Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

När vi tar emot ett klagomål ska vi se över orsakerna till klagomålet och snabbt vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också se till att den som har lämnat klagomålet får återkoppling, om han/hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Kristina Goldring telefonnummer 08-508 14 501.

Klagomål som gäller verksamheten ska dokumenteras och fortlöpande tas upp på arbetsplatsträffar där all personal tillsammans diskuterar vad som kan göras för att de inte ska upprepas. Tre gånger per år analyserar vi samlat de eventuella klagomål vi har fått in för att ha detta som grund för att utveckla verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomålen vidare till nästa nivå i förvaltningen.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterar ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss eller besöka vår hemsida www.eav.stockholm.se.

Stockholm 2009-12-09

Birgitta Eskils Pettersson
Enhetschef

Enskede-Årsta-Vantör

Adress: Box 81, 121 22 Johanneshov

Telefon: 08-508 14 000 vx

Telefax: 08-508 14 444

E-post: epost@eav.stockholm.se

Rågsveds servicehus

Adress: Kumlagatan 13

Telefon: 08-508 20 525

Telefax: 08-508 20 546

E-post:

birgitta.eskils@eav.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2010-02-11