



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1.-749/2012
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Hemtjänst Norrmalm

Ingress

Vi erbjuder trygghet, god omvårdnad och kontinuitet.

Vi har utbildade, självständiga och kompetenta medarbetare som arbetat många år i yrket. De skall tillsammans med Dig utforma Dina beviljade insatser så att det passar Dig i Din vardag. Du får en kontaktperson som kontaktar Dig och som i första hand kommer att hjälpa Dig. Uppföljning sker regelbundet genom telefonsamtal med Dig samt en enkätundersökning varje år. Vårt mål är att skapa goda relationer, utföra vårt arbete på ett professionellt sätt och därigenom få nöjda kunder.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att forma insatserna så att kunderna känner sig trygga i sina hem.

Medarbetarna bär synlig legitimation så att kunden lätt kan se var hon/han kommer ifrån. Vi meddelar förändringar av överenskomna tider och eventuella förändringar av insatser. Alla medarbetare har en arbetsmobil så att de kan nås under arbetstid. Vi har hög kontinuitet och arbetar så att kontaktpersonen är den som i första hand utför omvårdnaden och serviceinsatserna. Vi ringer på morgonen och talar om vem som kommer då kontaktpersonen är ledig. Alla nycklar är kodade och inlåsta i kodade nyckelskåp.

- Vi åtar oss att ge den enskilde god omsorg och service i det egna hemmet.

Tydliga arbetsrutiner och ett professionellt bemötande är A och O i vårt arbete. Varje kund har en kontaktperson som är den som i första hand utför de beviljade insatserna. Kontaktpersonen ser till att de individuella behoven inom ramen för biståndsbeslutet utförs. Kontaktpersonen har huvudansvaret för kunden i kontakten med övriga samarbetspartners, t.ex. anhöriga, distriktssköterska och biståndshandläggare. Är man inte nöjd med sin kontaktperson har man möjlighet att byta.



- Vi åtar oss att samtliga kunder har en komplett och aktuell genomförandeplan.

I dialog mellan kund och kontaktperson utformar de tillsammans innehållet i genomförandeplanen utifrån det beviljade beslutet.

- Vi åtar oss att våra kunder har inflytande över hur och när de beviljade insatserna utförs.

Kontaktpersonen ringer kunden och bokar en tid för ett första besök. Syftet med besöket är att ta reda på kundens vanor och önskemål samt hur han eller hon vill ha sina beviljade insatser utförda. Kunden och kontaktpersonen skriver en genomförandeplan tillsammans, som båda sedan skriver under. Kunden får en kopia. Kunden har möjlighet att byta kontaktperson om så önskas.

RÄTTELSE

Om du inte är nöjd med utförda insatser är vi tacksamma för dina synpunkter så att vi har möjlighet att rätta till dessa och förbättra oss. Dina synpunkter är viktiga för att vi skall kunna förbättra verksamheten.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Anser du att vi brustit i något av våra åtaganden eller om du har synpunkter eller klagomål på verksamheten vill vi gärna att du hör av dig. 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 din kontaktperson. Vill du framföra ditt klagomål muntligt så vänd dig i första hand till ditt vårdbiträde/kontaktperson eller till

Biträdande enhetschef Christina Hörnberg telefon: 508 09 603/eller Eva Malm telefon: 508 09 508.

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 mera.

Enhetschef Anki Näsman telefon: 508 09 660.

E-post: anki.nasman@stockholm.se

Biträdande enhetschef Christina Hörnberg telefon: 508 09 603.

E- post christina.hornberg@stockholm.se

Biträdande enhetschef Eva Malm telefon: 508 09 508

E-post: eva.malm@stockholm.se



Stockholm 2013-01-17

Ann-Christin Näsman Olsson
Enhetschef

Norrmalms stadsdelsnämnd Hemtjänst Norrmalm

Adress: Tulegatan 13

Adress: Odengatan 106

Telefon: 508 09 000

Telefon: 508 09 660

Telefax: 508 09 099

Telefax: 508 09650

E-post:

E-post: anki.nasman@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2013-02-07