



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.1.-8/2014
Giltig fr.o.m. 2014-01-01
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Hemtjänst Norrmalm

Ingress

Vi erbjuder trygghet, god omvårdnad och kontinuitet.

Vi har utbildade, självständiga och kompetenta medarbetare som arbetat många år i yrket. De ska tillsammans med Dig utforma Dina beviljade insatser så att det passar Dig i Din vardag. Du får en kontaktperson som kontakter Dig och som i första hand kommer att hjälpa Dig. Uppföljning sker regelbundet genom telefonsamtal med Dig samt en enkätundersökning en gång per år. Vårt mål är att skapa goda relationer, utföra vårt arbete på ett professionellt sätt och därigenom få Dig som kund nöjd. På Vasaträffens lokal kan Du komma för att delta i olika aktiviteter.

Hemtjänst Norrmalm arbetar utifrån Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

Hemtjänst Norrmalms värdighetsgarantier innebär att du:

Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa rätten till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan den äldre och utföraren om hur omsorgen ska utformas, en så kallad genomförandeplan.

Ges möjlighet att ansluta dig till omsorgsdagboken så att du kan följa den dokumentation som skrivs om dig.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda aktiviteter som är meningsfulla och stimulerande

På Vasaträffen ordnar vi aktiviteter som artistunderhållning och allsång. I grupp ordnar vi teater, gymnastik, poesiuppläsning, berättarcafé, pubaftnar,



danseftermiddagar, fester med mat och utflykter. I anslutning till detta finns ett café med självkostnadspriser. Ett programblad över aktiviteterna upprättas terminsvis. När det gäller bokning av artister samarbetar vi med landstingets Kultur i vården varifrån vi bokar många av våra program. För aktiviteter som gymnastik, yoga och berättarcafé anlitar vi resurspersoner som har utbildning för ändamålet. Fester, dans och utflykter arrangerar vi på egen hand enligt uppgjorda rutiner. Vasaträffen har sedan länge en nära kontakt med sin systerverksamhet, Tellus fritidscenter, som är beläget vid Hornstull. Utbyte sker med programpunkter men även när det gäller verksamhetsupplägg. Ljuspunkten har olika aktiviteter som bridge, yoga, Qigong, mobilkurser, seniorcafé, anhörigcafé, anhöriggrupper dag- och kvällstid, handarbetsgrupp, bokcirklar, kostkurser, temadagar i brottsförebyggande, hälsa. En buss, "matbussen", som skjutsar dem som har svår att komma ut på egen hand till olika matställen.

- Vi åtar oss att forma insatserna så att Du som kund känner Dig trygg i Ditt hem.

Medarbetarna bär legitimation så att de kan visa för Dig som kund vem de är och varifrån de kommer. Vi meddelar förändringar av överenskomna tider och eventuella förändringar av insatser. Alla medarbetare har en arbetsmobil så att Du som kund kan nå Din kontaktperson under arbetstid. Vi har hög kontinuitet så att Du ska känna igen personen som kommer. Samordnaren ringer på morgonen och talar om vem som kommer då Din kontaktperson är ledig. Alla nycklar är kodade och inlåsta i kodade nyckelskåp.

- Åtar oss att ge Dig god omsorg och service i Ditt hem.

Tydliga arbetsrutiner och ett professionellt bemötande är A och O i vårt arbete. Som kund har Du 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 Dig som kund i kontakten med övriga samarbetspartners, t.ex. anhöriga, distriktssköterska och biståndshandläggare. Är man inte nöjd med sin kontaktperson har man möjlighet att byta. Du som kund ska veta vem som är Din kontaktperson och vilket telefonnummer personen har så att hon/han kan nås på arbetstid. En kundtelefon upprättas dit Du som kund kan ringa och få svar på Dina frågor.



- Vi åtar oss att Du som kund har inflytande över hur och när de beviljade insatserna utförs.

Biståndsbeslutet ligger som en grund för vilka insatser som ska utföras. Tillsammans med kontaktpersonen skriver ni en genomförandeplan, som båda sedan skriver under. Du som kund får en kopia. Som kund har du 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 oss i vårt arbete med att utveckla verksamheten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Anser du att vi brustit i något av våra åtaganden eller om du har synpunkter på verksamheten vill vi att Du hör av Dig. Vill Du framföra Dina synpunkter skriftligt kan Du fråga efter broschyren "Vi vill bli bättre genom synpunkter och klagomål". Den finns på vår lokal och kan rekvireras genom Din kontaktperson. Vill Du framföra Dina synpunkter muntligt kan Du nå samordnarna Bisrat eller Eva på Telefon nummer 08-508 09 787 eller till Biträdande enhetschef Eva Malm tel: 08-508 09 508/eller Enhetschef Anki Näsman tel: 08-508 09 660.

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.

Stockholm 2014-01-15

Ann-Christin Näsman-Olsson
Titel Enhetschef

Norrmalms stadsdelsnämnd

Adress: Odengatan 106

Telefon: 08 508 09 660

Telefax: 08 508 09 650

E-post: anki.nasman@stockholm.se

Eva Malm

Titel Biträdande enhetschef

Hemtjänst Norrmalm

Adress: Odengatan 106

Telefon: 08 508 09 508

Telefax: 08 508 09 650

E-post: eva.malm@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2014-02-06