

Kvalitetsgaranti - Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst och vår specialiserade demensgrupp är det kommunala alternativet. Alla våra brukare ska känna trygghet samt bli bemötta med respekt och empati. Vi lägger stor vikt vid att hjälpen utformas på bästa sätt efter beställda insatser. Vi arbetar för att alla som önskar ska kunna bo kvar i det egna hemmet med en god vård och ett gott bemötande utav oss.

ÅTAGANDE

Demensgruppens åtagande: Vi åtar oss att ge personcentrerad omvårdnad.

Genom det dagliga mötet har vi arbetsmetoder där kontinuiteten i möjligaste mån bygger på att skapa en god och trygg relation.

Personalen upprättar en genomförandeplan tillsammans med dig över hur/när de beviljade insatserna ska utföras. En levnadsberättelse görs och den är grunden för en god omsorg. Personalen arbetar med valda delar utifrån en checklista som Svenskt Demenscentrum, Svedem och äldrecentrum tagit fram.

Vi åtar oss att erbjuda insatser som ger dig god vård.

Du erbjuds en kontaktman och om du har särskilda omsorgsbehov utses också en vice kontaktman för att erbjuda god kontinuitet.

En genomförandeplan upprättas tillsammans med dig utifrån beviljade insatser. Vid behov kontaktar kontaktmannen närstående, god man, vårdcentraler eller Reagera, som ansvarar för rehabilitering. Personalen dokumenterar alla händelser direkt i handdatorn när de är på plats hos dig.

Vi lagar och tillreder maten på ett bra och näringsriktigt sätt.

Vi åtar oss att se till att du känner dig trygg i ditt hem.

Medarbetarna använder handdatorer för rapportering/dokumentationen. Vi tar alltid reda på vad som hänt om vi inte får kontakt med dig på överenskommen tid. Vi besvarar och åtgärdar trygghetslarm inom 30 minuter. Alla medarbetare har ID-brickor tillgängligt.

Vi åtar oss att se till att du är delaktig i utformningen av din insats.

Kontaktmannen skriver tillsammans med dig en genomförandeplan där det framkommer hur och när insatserna ska utföras.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och arbetssätt för att rätta till det som blivit fel. Klagomål och synpunkter kommer alltid att tas upp med din kontaktman och den arbetsgrupp du tillhör. Vi kommer sedan att kontakta dig för en återkoppling.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Dina synpunkter är viktiga och har betydelse för vårt arbete att förbättra vår verksamhet. Om du vill skriva ned dina synpunkter eller klagomål går det bra att använda blanketten "Mina synpunkter". Om du vill framföra dina synpunkter muntligt vänd dig i första hand till din kontaktman eller till enhetschef AnneCharlotte Persson.

Om du inte anser att du får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till stadsdelsförvaltningens avdelningschef för äldreomsorgen Yvonne Goldberg 08-508 23 040 e-post yvonne.golberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vid första besöket överlämnar vi en informationsfolder som bland annat innehåller våra kontaktuppgifter.

Du är alltid välkommen att ta kontakt med oss om det är något Du undrar över.

2014-02-06

AnneCharlotte Persson
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 000
Telefax: 08-508 22 099
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst
Adress: Mejerivägen 9
Telefon: 08-508-22 565
Telefax: 08-508 22 646
E-post: annecharlotte.persson@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2014-03-13.