

Kvalitetsgaranti - Trekantens servicehus

Vårt arbete på Trekantens servicehus utgår från äldreomsorgens värdegrund och har tre ledord - trygghet, respekt och värdighet. Dessa värden ska präglade varje möte och varje situation.

Du ska ha inflytande, känna trygghet i din boendemiljö och känna att hjälpen utformas efter just dina behov. Det ska framgå i genomförandeplanen hur du önskar få din hjälp utförd. Du ska erbjudas möjlighet till ett aktivt liv genom olika aktiviteter i huset.

I det dagliga arbetet är det viktigt att din trygghet och integritet står i centrum. Vi hälsar alltid när vi träffas och informerar om vad vi gör.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att ge dig ett gott bemötande.

I alla kontakter med dig och dina närstående ska vi tänka på din integritet. Vi hälsar, frågar hur du vill ha din hjälp och frågar hur du mår.

Det är också viktigt att vi aktivt lyssnar på den som vi samtalar med. Vi ska hälsa på de vi möter i korridorerna i servicehuset, i restaurangen osv. Vi utgår från att den vi möter kan vara morgondagens brukare eller närstående på servicehuset. Vi ska vara hjälpsamma mot andra.

Vi åtar oss att erbjuda dig med hjälpinsatser en kontaktman.

För dig som har omvårdnadsbehov utses en kontaktman. Genomförandeplanen är den främsta källan till information om de insatser som ska utföras hos dig. En preliminär genomförandeplan skrivs efter biståndsbeslutet och utifrån din information.

Kontaktmannen har ett professionellt förhållningssätt som innebär att man är personlig, men inte privat. Kontaktmannen ansvarar för att regelbundet dokumentera i ParaSol. Kontaktmannen ansvarar även för kontakten med närstående och gode män.

Vi åtar oss att erbjuda aktiviteter på Trekantens servicehus både individuellt och i grupp.

Vi samarbetar med Seniorhälsan kring olika aktiviteter för våra boende och för deras stimulans. Vi erbjuder olika aktiviteter i servicehuset, som exempel kan vi nämna olika former av underhållning, tipspromenad, sittgymnastik, frågesport, taktimassage m.m.

Vi åtar oss att ge information och insyn i verksamheten för boende och närstående.

Servicehuset har en aktuell broschyr om vad Trekanten har att erbjuda. Broschyren innehåller information om aktuella telefonnummer och telefontider/mottagningstider. Du och dina närstående är välkomna att lämna synpunkter på hur ni tycker att verksamheten fungerar.

Vi informerar regelbundet om servicehusets aktiviteter och hemsjukvård via affischer i servicehusets offentliga lokaler.

Enhetschef deltar på förtroenderådets möten där information ges och husets verksamhet diskuteras.

Enhetschefen bjuder in dig och närstående till informationsmöte en gång per år och vid behov.

RÄTTELSE

När vi får klagomål eller synpunkter så åtgärdas dessa snarast. Vi tar upp inkomna synpunkter på våra rapporter och på arbetsplatsträffar med personalen för genomgång. Alla klagomål dokumenteras. Vår ledning och stadsdelsnämnden får en regelbunden information om vilka klagomål som inkommit och vilka åtgärder vi gjort. Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast rätta till det som blivit fel. Vi utlovar alltså rättelse och förbättring om vi inte levt upp till våra åtaganden.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

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 levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan förbättra oss.

Ring till enhetschef Päivi Palomäki på telefon 08-508 22 621 eller via e-post paivi.palomaki@stockholm.se och framför dina synpunkter. Du kan också skriva ner dina synpunkter på ett vanligt papper, eller hämta en blankett för synpunkter och klagomål i receptionen. Om du inte anser att du fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till förvaltningens avdelningschef Yvonne Goldberg tel. 08-508 23 040 eller via e-post yvonne.goldberg@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mycket mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att besöka oss. Har du tillgång till internet så finns mer information på stadens webbsida.

Hägersten 2015-03-03

Päivi Palomäki
Enhetschef

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

Trekantens servicehus
Adress: Lövholmsvägen 29
Telefon: 08-508 22 620
Telefax: 08-508 22 628
E-post: paivi.palomaki@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2015-03-26.