

Öppna hemtjänsten i Hässelby-Vällingby

En hemtjänst för alla i kommunal regi

Vi utför en god individanpassad omsorg och service dygnet runt samt ansvarar för trygghetstelefonerna. Vi har kompetenta medarbetare med lång erfarenhet av att arbeta i det ”egna hemmet”. Alla som har hemtjänst i vårt område ska känna trygghet och bemötas med respekt. Vi arbetar för att alla som vill ska kunna bo kvar hemma.

ÅTAGANDE

***VI ÅTAR OSS ATT GE DIG EN GOD OMSORG OCH SERVICE
I DITT HEM OCH ATT DU SÅ LÅNGT SOM MÖJLIGT FÅR
HJÄLPEN UTFÖRD PÅ DET SÄTT DU ÖNSKAR***

Detta gör vi genom att:

- Tillsammans med dig upprätta en arbetsplan inom tio dagar.
- En kontaktperson utses inom tio dagar från det att hjälpinsatsen påbörjats.

***VI ÅTAR OSS ATT BEMÖTA VÅRA KUNDER PÅ ETT
PROFESSIONELLT OCH RESPEKTFULLT SÄTT.***

Detta gör vi genom att:

- Fortlöpande diskutera bemötandefrågor på arbetsplatsträffar och i det dagliga arbetet.
- Handleda och utbilda personalen i ett professionellt bemötande med respekt för kundens integritet.

VI ÅTAR OSS ATT HJÄLPA TILL ATT BRYTA EVENTUELL SOCIAL ISOLERING.

- Vi förmedlar kontakt med biståndshandläggare för att påpeka förändrat hjälpbehov av t. e x. trygghetstelefon/larm eller behovet av utevistelser och ledsagning m.m.
- Vi informerar om olika aktiviteter inom stadsdelen

VI ÅTAR OSS ATT VARA LYHÖRDA INFÖR DINA SYNPUNKTER OCH FÖRSLAG.

- Vi har en systematiserad synpunkts- och klagomålshantering.
- Vi informerar dig och dina närstående om hur du går tillväga för att framföra dina synpunkter/klagomål, förbättringsförslag samt hur dessa beaktas.

RÄTTELSE/KOMPENSATION

Lyckas vi inte leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner.

Alla klagomål, synpunkter och förslag dokumenteras och vidtagna åtgärder rapporteras tillbaka till Dig snarast eller senast inom 14 dagar.

KLAGOMÅL/SYNPUNKTER

Vår ambition är att svara mot våra åtaganden samt att förbättra verksamheten så att den motsvarar Dina behov och önskemål. Det är därför av största vikt för oss att få veta om Du är nöjd eller missnöjd. Vi tar tacksamt emot alla synpunkter och idéer om hur vår verksamhet kan förbättras. Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller vill lämna synpunkter eller förslag vänd Dig då till närmaste chef. Du kan också använda vår synpunktsblankett som finns att hämta vid entréerna till alla äldreboenden eller på hemsidan. (www.stockholm.se/hasselby-vallingby)

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa enhetschef/biträdande enhetschefer eller besöka oss på våra enheter. Vi ser ditt intresse som en möjlighet för oss att förbättra och utveckla våra tjänster.

Stockholm 2006-01-10

Mukkades Cilgin

Enhetschef

Öppna hemtjänsten i Hässelby-Vällingby Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

MUKKADES CILGIN

ASTRAKANGATAN 19, 165 55 HÄSSELBY

TELEFON: 08-508 05096

TELEFAX: 08-508 04389

E-POST: mukkades.cilgin@hasselby.stockholm.se

HÄSSELBY TORG 20-22, 165 55 HÄSSELBY

TELEFON: 08-508 04 000