

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 UTIFRÅN DINA BEVILJADE INSATSER FRÅN
BISTÅNDSHANDLÄGGARE***

Detta gör vi genom att:

- Vi har dygnetrunt- bemanning samt trygghetslarm
- Våra medarbetare har kunskap och kompetens inom omsorgen.
- En del av medarbetare arbetar i specialiserade grupper som t.ex. demens team, ledsagning, service team som utför inköp, apoteksärenden, leverans av matlådor med mera.
- Våra medarbetare har olika språk och kulturell bakgrund som tillvaratas för att kunna tillgodose dina önskemål.
- Vi arbetar i samverkan med primärvården för att tillgodose dina hälso- och sjukvårds insatser.

***VI ÅTAR OSS ATT DU SÅ LÅNGT SOM MÖJLIGT FÅR
HJÄLPEN UTFÖRD PÅ DET SÄTT DU ÖNSKAR***

Detta gör vi genom att:

- Inom fjorton dagar från det att hemtjänsts insatserna påbörjas utses en kontaktperson som Du oftast kommer att träffa.
- Tillsammans med Dig och vid önskemål även med dina anhöriga upprättas en genomförandeplan inom fjorton dagar.
- Utförandet av insatserna är anpassade efter Dina individuella önskemål som bygger på vår flexibilitet och Din delaktighet och Ditt inflyttande.

***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 DU KÄNNER DIG TRYGG I DITT
HEM.***

Detta gör vi genom att:

- Vi åtgärdar inkomna samtal och meddelande
- Alla våra medarbetare har tjänstelegitimation.
- Legitimationerna skall bäras synligt vid varje besök och som visar att det är rätt person som kommer.
- Utkvitterade nycklar från dig är förvarade i våra säkra nyckelskåp. Varje gång de används registreras detta i vårt datasystem. Genom detta vet vi alltid av vem och vid vilken tidpunkt nycklarna används under dygnet.
- Alla medarbetare har skrivit på tystnadsplikt.

VI ÅTAR OSS ATT ÖKA MÖJLIGHET TILL BÄTTRE LIVSKVALITET I DIN VARDAG

Detta gör vi genom att:

- 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
- Genom våra medarbetare förmedlar vi till Dig kontakter med organisationer som ordnar olika vardagsaktiviteter: underhållning, utflykter med mera.
- Personalen medvetet arbetar kring att mat situationer blir inbjudande.
- Personalen hjälper Dig vid planering av inköp, beställning av matlådor samt matlagning i ditt hem

VI ÅTAR OSS ATT GE DIG RÄTT INFORMATION OM HEMTJÄNSTENS VERKSAMHET OCH VÅR TILLGÄNGLIGHET.

Detta gör vi genom att:

- vid starten av insatser får Du ett välkomstbrev samt skriftlig kvalitetsgaranti med verksamhetens mål och åtagande
- Du får namn och telefonnummer till de personer Du ska vända Dig till vid frågor och funderingar

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/ÅTGÄRDER

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 även skriva ett brev eller använda vår synpunktsblankett som Du kan få från hemtjänstpersonal eller hämta blanketten 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 2007-01-10

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