



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

Sid 1 (2)
Dnr 012-699/2007
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Birkastans hemtjänst

Vi erbjuder en god omvårdnad bra och flexibel service.

Vi har en utbildad, engagerad och kompetent personal som tillsammans med dig utformar och genomför den hjälp och vård du behöver utifrån beställningen. Du får en kontaktperson som kommer att ha kontakt med dig under den tid du behöver vårt stöd och hjälp. Det är kontaktpersonen som i första hand utför insatserna hos dig. Vi gör uppföljning genom hembesök, enkäter och via telefonsamtal. Vår personal arbetar mellan 07.00-24:00 alla dagar på året.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att:

Att du skall vara nöjd med den hjälp/insatser du får av oss;

Arbetssätt: Kontaktpersonen ringer dig och gör upp om en tid för ett besök. Tillsammans gör ni genomförandeplanen utifrån biståndsbeslutet. Du ska ha ett reellt inflytande på hur hjälpen skall utformas. Inom 15 dagar skall arbetsplanen faxas till biståndshandläggaren och då skall den vara underskriven av dig och kontaktpersonen och du skall ha en kopia.

Att du skall känna att vi uppfyller dina behov av trygghet när det gäller din hjälp/insatser som vi utför;

Arbetssätt: Vi har kompetent personal som har utbildning för den hjälp och de insatser vi utför. Eftersom det är i första hand är din kontaktperson som utför hjälpen/insatserna står vi för kontinuitet. Vi har en öppen kommunikation med dig och är lyhörda för dina önskningar inom biståndsbeslutets ram.

RÄTTELSE

När vi får klagomål muntligt eller skriftligt åtgärdar vi det inom två veckor. Vi tar kontakt med dig och/eller dina anhöriga för att komma överens om vad som behöver göras och hur det skall göras. Klagomålen tas upp på arbetsplatsträffarna där vi går igenom dem. Genom att lyfta fram klagomålen



och åtgärderna blir de synliga för alla och vi kan lära oss av dem. Vi kan på så sätt undvika att göra samma misstag flera gånger och minska klagomålen i framtiden.

KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER

Våra ambitioner är att erbjuda en god omvårdnad och bra flexibel service. Vi är därför lyhörda för dina synpunkter och klagomål. När du hör av dig har vi en möjlighet att förbättra oss. Vi rättar till det vi kan snarast möjligt senast inom två veckor. Vi dokumenterar alla klagomål och enhetschefen ansvarar för att dina synpunkter och klagomål åtgärdas. Norrmalms stadsdelsförvaltning har utarbetat en folder som heter "Synpunkter och klagomål". Denna folder finns hos oss. Be oss gärna om en folder så skickar vi hem den till dig.

Du kan också ringa till mig enhetschef Anki Näsman 08-508 09 660 eller biträdande enhetschef Christina Hörnberg 08-508 09 603. Du kan även lämna meddelande på telefonsvararen så ringer vi upp.

Om du tycker att du inte får gehör för dina synpunkter eller klagomål kan du vända dig till vård- och omsorgschefen 08-508 09 000.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet och vilka tjänster vi utför så är du hjärtligt välkommen att ringa vår enhetschef som kan berätta mer.

Stockholm 2008-01-01

Anki Näsman

Enhetschef

Birkastans hemtjänst

Odengatan 106 1tr

Telefon: 08-508 09660

Telefax: 08 508 09650 E-POST: anki.nasman@norrholm.stockholm.se

Norrmalms stadsdelsnämnd

Tulegatan 13

Telefon: 08-508 09000