



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

Sid 1 (3)
Dnr 012-699/2007
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Johannes hemtjänst

Vi ger trygghet och god omsorg till alla med hemtjänst

Vårt mål är att våra kunder ska kunna bo kvar i sitt hem så länge de önskar och kan. Vår personal har mångårig erfarenhet och garanterar god omvårdnad och trygghet till kunderna. En egen kontaktman samt lyhördhet för den enskildes önskemål är en självklarhet.

ÅTAGANDE

ÖNSKEMÅL

- Vi åtar oss att utforma vården utifrån dina behov, dina önskemål och ditt biståndsbeslut
 - Vi upprättar en genomförandeplan tillsammans med dig och utser en kontaktman.
 - Vi lyssnar alltid på dina synpunkter och i så stor utsträckning som möjligt tillgodoser vi dem.

TRYGGHET

Vi åtar oss att du ska vara trygg med våra insatser.

- Vi respekterar att vi arbetar hos dig och hur du vill ha det i ditt hem.
- Vi meddelar dig alltid om det kommer en för dig ny medarbetare.
- Vi tar hänsyn till om du har behov av att byta dag eller tid för din hjälp.
- Vi meddelar dig om vi av någon anledning blir nödgade att byta tid eller dag för hjälpen.
- Om vi inte får kontakt med dig på överenskommen tid tar vi alltid reda på vad som hänt.



UPPFÖLJNING

- Vi åtar oss att ta kontakt med dig för att ta reda på hur vår hjälp och vårt bemötande uppfattas.
 - Vi ringer eller gör hembesök, inom 3 månader, efter nytt alternativt förändrat hjälpbehov eller minst 1 gång/år för att ta reda på om du är nöjd med den hjälp som erbjuds. Är något inte till belåtenhet försöker vi åtgärda problemet genast.
 - Vi sänder årligen ut en kundundersökning där du besvarar hur nöjd du är med våra insatser. Dina svar gör att vi kan utveckla oss och samtidigt säkerställa att vi bibehåller hög kvalitet.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Anser ni att vi brustit i våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felas. Vi är tacksamma för synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Har ni klagomål och /eller synpunkter på verksamheten kan dessa skickas till enhetschef Lena Källqvist, Johannes hemtjänst, Hagagatan 21, 113 47 Stockholm. Telefonnummer 08 508 096 61.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter eller klagomål kan du vända dig till avdelningschefen för Vård och omsorg Mona Lindgren tel. 08 50809304

VILL DU VETA MER?

Den som vill veta mer om verksamheten på Johannes hemtjänst är välkommen att ringa till någon av följande personer:

Lena Källqvist,	Enhetschef	tel: 08 508 096 61
Malin Falknerth	Gruppchef	tel: 08 508 096 76
Carina Kolker-Månsson	Gruppchef	tel: 08 508 096 71
Sorina Langefors	Gruppchef	tel: 08 508 096 18
Madeleine Salvi	Gruppchef	tel: 08 508 095 22



Sid 3 (3)
Dnr 012-699/2007
Giltig fr.o.m. 2008-01-01
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Stockholm 2008-01-01

Lena Källqvist
Enhetschef

Johannes hemtjänst
Hagagatan 21 113 47 Stockholm
Telefon: 08 508 09 661
Telefax: 08 508 09 503
E-post: lena.kallqvist@norrholm.stockholm.se

Norrholms stadsdelsnämnd
Tulegatan 13 103 62 Stockholm
Telefon: 08 508 090 00

Denna garanti godkändes av Norrholms stadsdelsnämnd 14 februari 2008