



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

Sid 1 (3)
Dnr 101-873/2008
Giltig fr.o.m. 2009-01-01
Giltig t.o.m. 2009-12-31

Norrmalms gruppbostäder

Hyresgäster i Norrmalms gruppbostäder skall med stöd kunna leva ett liv som andra i samhället

Hyresgästen skall med det stöd hon eller han får kunna utveckla sin självständighet så långt som möjligt. Insatserna skall vara individuellt utformade och om möjligt i samarbete med hyresgästen själv enligt de önskemål som hyresgästen och/ eller dennes företrädare har uttalat. Stödet skall ges med hänsyn till den enskildes integritet och präglas av respekt.

Verksamheten skall ständigt utvecklas och förbättras.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge Dig som bor i Norrmalms gruppbostäder ett gott stöd och en god service. Samt att sträva efter att Du får ett gott liv under trygga förhållanden.
- Vi åtar oss att ge Dig stöd i kontakter med sjukvården, närstående, arbetsplats och i övriga sociala kontakter.
- Vi åtar oss att tillsammans med Dig utforma det stöd Du behöver.
- Vi åtar oss att tillsammans med Dig kartlägga Dina intressen och utifrån det utforma en individuell aktivitetsplan.
- Vi åtar oss att stödja Dig med att utifrån Dina önskemål utöka kontakten med andra hyresgäster inom Norrmalms gruppbostäder.
- Vi åtar oss att utöka möjligheterna för fler hyresgäster i gruppbostäderna att få tillgång till datorer och Internet.



- Vi åtar oss att du och dina närstående skall bemötas på ett respektfullt och professionellt sätt.

RÄTTELSE

Om Du eller/och Dina företrädare inte tycker att vi uppfyller de åtaganden vi har satt upp skall Ni framföra det till personalen eller ledningen. Dina synpunkter tas då upp på nästa personalmöte där vi diskuterar åtgärder för att rätta till stödet så att det stämmer med våra åtaganden.

Du och Din företrädare skall inom 1 vecka från personalmötet få veta hur vi skall förändra ditt stöd så att åtagandet uppfylls. Om du och/eller Din företrädare är nöjd med åtgärden och förändringen kommer den att gälla med omedelbar verkan.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om Du inte är nöjd med det stöd Du får skall Du i första hand vända dig till din stödperson eller någon annan i personalgruppen. Den personen kommer då att ta upp Dina synpunkter på nästa personalmöte.

Om Du känner att Du inte får gehör från personalen skall Du och/eller Din företrädare ta kontakt med enhetschef Charlotta Johansson tfn:08-508 09 436.

e-post charlotta.johansson@norrholm.stockholm.se

Om du efter kontakt med enhetschefen fortfarande känner dig missnöjd eller har synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen för Vård och omsorgsavdelningen Mona Lindgren tfn: 08-508 09 304.

e-post mona.lindgren@norrholm.stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Om Du eller Din företrädare vill veta mer om vår verksamhet eller våra rutiner får du gärna ta kontakt med enhetschef Charlotta Johansson tfn:08-508 09 436

e-post charlotta.johansson@norrholm.stockholm.se

Eller biträdande enhetschefer Ann-Charlotte Strid tfn:08-508 09 437 e-post ann-charlotte.strid@norrholm.stockholm.se och Finn Broberg tfn:08-508 09 315, e-post finn.broberg@norrholm.stockholm.se



Stockholm 2009-01-19

Charlotta Johansson
Enhetschef

Norrmalms gruppbofäder

Sabbatsbergsvägen 22, 113 21 Stockholm

Telefon: 08-508 09 436

Telefax:

E-post: charlotta.johansson@normalm.stockholm.se

Norrmalms stadsdelsnämnd

Tulegatan 13, 103 62 Stockholm

Telefon: 08-508 09 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS STADSDELSNÄMND
2009-02-12