



För att nå goda resultat och för att personalen ska känna stolthet över sitt arbete är det viktigt med ett värdigt bemötande och att kunna ge omsorg av god kvalitet. Genom kontinuerlig diskussion och uppföljning av vårt förhållningssätt kommer vi fram till vad som skall vara våra ledstjärnor.

Ett värdigt bemötande och god omsorg innebär för oss

- Vi pratar aldrig över huvudet på kunden.
- Kunden ska känna stor trygghet och trivsel med oss. Det uppnår vi genom förutsägbarhet, stöd och respekt.
- Vi har så stor personlig kännedom om den enskilde att vi kan mötas där hon/han befinner sig och se till den enskildes individuella behov.
- Vi respekterar alltid den enskildes integritet.
- Kunden ska ha stort inflytande och kunna de synpunkter på den hemtjänst och omsorg vi ger. Många människor med funktionshinder har svårt att uttrycka sina åsikter och synpunkter. Vi arbetar aktivt för att stärka den enskildes förmåga att ha synpunkter.
- Vi vill alltid vara lösningsinriktade och se till möjligheter istället för begränsningar

Så här arbetar vi

- När vi får beställningen från biståndsbedömaren kontaktar vi dig för att bestämma dag och tid för ett första möte.
- Vi gör tillsammans en arbetsplan som beskriver vad och när tjänsterna ska utföras.
- Du får en kontaktperson några dagar efter vårt första möte.
- Vi gör ett löpande schema för städ, tvätt och inköp, men vi ringer och påminner innan vi kommer.
- Om dina behov förändras kontaktar du biståndshandläggaren som i sin tur kontaktar oss.
- Vi finns tillgängliga på telefon även under kvällstid och helger.

Kompetens inom företaget

- Vi har mångårig erfarenhet av hemtjänst och omsorg av äldre och funktionshindrade.
- Personalen har utbildning inom vården, som vårdbiträde och undersköterskor.
- Våra medarbetare behärskar svenska, samtidigt har vi personal som har andra språkkunskaper, slaviska språk.
- Vi samarbetar vid behov med andra vårdgivare i kommun och landsting tex. distriktssköterska, distriktsläkare, personal i hemsjukvård och på sjukhus.

Klagomålshantering

- Vi diskuterar klagomålet direkt med föreståndaren och ta upp frågan på nästföljande personalmöte.
- Kunden ska sedan snarast och inom rimlig tid få besked av oss vad vi tänker vidta för åtgärder
- Om kunden vill ha hjälp att framföra klagomålet till annan instans ska vi visa blanketten och vara behjälpliga med att skriva och se till att det kommer till biståndsbedömaren, eller den person som kunden vill framföra åsikten till.
- När vi anser att klagomålet är obefogat eller t ex bygger på ett missförstånd så förklarar vi det. Det ska alltid göras en anteckning om detta.
- Dessa skriftliga klagomål ska redovisas till den tillsynsansvariga kommunen och till biståndsbedömaren.
- Chef/föreståndare har ansvaret för att detta sker.

Annat som är bra att veta

- Om du planerar att vara borta ska du kontakta oss 5 dagar innan och meddela detta. Det är viktigt för att du inte ska debiteras för den här tiden.
- Vi bär ansvar för eventuella nycklar till din bostad och ser till att de förvaras säkert.
- Företaget har ansvarsförsäkring och står för ersättning om skada uppstår.
- Ni får tre timmar gratis för att lära känna oss.

Vi hjälper dig med Serviceinsatser:

Städning
Matlagning
Tvätt, byte av sängkläder
Matinköp
Inköp
Komma ut på promenader
Läkarbesök

Omvårdnadsinsatser:

Personlig hygien
Matning
Förflyttning
Mediciner

Tilläggstjänster:

Storstädning
Promenader
Flyttstädning
Fönsterputs
Teater-, restaurang-, biobesök