



> PERSONLIG ASSISTANS

# PERSONLIG ASSISTANS

## DU BESTÄMMER

På Frösunda Omsorg ger vi dig kontroll över din vardag. Här får du inte bara välja, utan också bestämma. Gör det du vill, när du vill, inte när det passar oss. Det är ditt liv och dina beslut. Vi låter den personliga assistansen vara just personlig.

## KUNDENS FOKUS

För att våra kunder ska kunna bestämma hur de ska leva sina liv är det avgörande att vi vet vad de vill. Den kunskapen får vi genom ett omfattande arbete med social dokumentation och uppföljningar. Och istället för att ha fokus på kunden utgår vi från kundens fokus – alltså vad som är viktigt för dig som kund. Det är grunden för kvaliteten i vår omsorg.

## BEMANNING

Kompetensen hos våra medarbetare är en viktig faktor och vi ser därför till att alla som arbetar för dig har rätt kunskap. Det krävs också att rätt assistent kommer till dig vid rätt tillfälle och gör det du vill, på det sätt du önskar. Detta tryggar vi genom schemaläggning, kompetensutveckling, genomförandeplan, social dokumentation samt kontinuerlig kontakt. Din verksamhetschef och rekryteringsspecialist samarbetar för att hitta rätt assistenter till dig.

Om dina assistenter behöver vara lediga eller blir sjuka,

löser vi vakansen enligt dina önskemål. Under kontorstid ansvarar din verksamhetschef för bemanningen. Kvällar, helger samt nätter tar vår centrala bemanningsfunktion vid. Det betyder att det alltid finns någon som ansvarar för din assistans.

## BEMÖTANDE

Vårt beteende och bemötande är avgörande för att du ska trivas med oss och känna dig trygg. Respekt, engagemang och nyfikenhet utgör grunden för hur vi alltid ska bemöta dig. För att uppfylla vårt kundlöfte om att ”här bestämmer kunden” har vi inrättat vår egen webbutbildning, Frösundaakademien. Här får alla våra medarbetare lära sig att arbeta med bemötande utifrån kundens fokus. De som genomgått alla stegen i utbildningen blir Frösundacertifierade.

## TILLGÄNGLIGHET

Du har alltid ett helt assistansteam omkring dig som du kan ta hjälp av. Förutom assistenterna och verksamhetschefen, har du bland annat en vice verksamhetschef, juridiskt sakkunnig, rekryteringsspecialist och gruppen på central bemanning. Via ditt assistansteam finns det alltid någon att kontakta, 24 timmar om dygnet, 365 dagar om året – allt för att du och dina assistenter ska känna er trygga.

## KONTAKT

Telefon: 010-130 40 00

E-post: kundkontakt@frosunda.se

Hemsida: frosunda.se/personligassistans

## ADRESS

Frösunda Omsorg AB

Norra Bulltoftavägen 65G

212 43 Malmö

## VELLINGE KOMMUN

VÅRD & OMSORG

040-42 50 00

www.vellinge.se

## REGION SKÅNES

PATIENTNÄMND

0770-11 00 10

HÄR  
BESTÄMMER  
KUNDEN

frösunda.  
OMSORG