

Kvalitetsdeklaration i hemtjänst

Vi har tagit fram dessa kvalitetsdeklarationer för att du ska veta vilka krav du kan ställa och vad du kan förvänta dig av insatserna oavsett utförare. Våra löften till dig som medborgare/brukare hjälper dig att bedöma kvaliteten på våra tjänster.

Hemtjänst

Har du behov av stöd och hjälp i vardagen ansöker du om att få hjälp i hemmet i form av hemtjänst. Beslutet fattas utifrån socialtjänstlagen och våra kommunala riktlinjer. Riktlinjerna ska vara vägledande men ersätter inte socialtjänstlagen.

Vi lovar att

- all personal ska bemöta dig värdigt och korrekt och med respekt för din personliga integritet.
- all personal har tystnadsplikt.
- all personal har ett rehabiliterande förhållningssätt genom att stödja din förmåga att utföra aktiviteter i det dagliga livet.
- du inom tio dagar från påbörjad insats ska få träffa din kontaktperson som har det huvudsakliga ansvaret för det stöd och den hjälp som du är beviljad. Du har rätt att byta kontaktman om du så önskar.
- du får ett gott bemötande av personalen som har rätt kompetens för att utföra den hjälp du har blivit beviljad. Du kan lätt komma i kontakt med hemtjänstpersonalen.
- personalen har skyldighet att kontrollera och vidta åtgärder då du inte öppnar vid tid för hjälpinsats.
- personalen utför inga insatser då du inte är hemma.
- all personal som kommer till dig ska legitimera sig.
- personalen hanterar dina nycklar på rätt sätt.
- tillsammans med dig och dina anhöriga (om du så önskar) upprättar en genomförandeplan där det framkommer:
 - Vad insatsen omfattar
 - Vilka mål/delmål som gäller
 - När och hur insatsen ska utföras
 - På vilket sätt du har haft inflytande
 - Vilka övriga personer som har deltagit
 - När och hur planen har fastställts och
 - När och hur den ska följas upp
- personalen som sköter dina inköp hanterar dina pengar på rätt sätt.
- personalen inte får ta emot pengar eller andra gåvor av dig, inte heller bevittna eller skriva under handlingar.

Trygghetslarm

Ett trygghetslarm kan göra att du känner dig säkrare i ditt hem. Trygghetslarm innebär möjlighet att få kontakt med personal dygnet runt vid behov av omedelbara hjälpinsatser. Beslut fattas utifrån socialtjänstlagen och våra kommunala riktlinjer. Riktlinjerna ska vara vägledande men ersätter inte socialtjänstlagen.

Vi lovar att

- du får larmet installerat i ditt hem inom fem arbetsdagar från det att beställningen mottagits.
- du får ett gott bemötande av hemtjänstutförarna med rätt kompetens för att ge dig den hjälp du behöver när du larmar.
- nycklarna till din bostad förvaras av hemtjänstutförarna på ett tryggt och säkert sätt.
- hemtjänstutförarna kommer hem till dig inom en halvtimme, om de blir försenade ringer de upp och meddelar dig det.
- hemtjänstutförarna samverkar med hälso- och sjukvården och dina närstående utifrån dina behov och önskemål.

Biståndshandläggning av hemtjänst

Du kan söka hemtjänst när du inte själv kan tillgodose ditt behov av service och personlig omvårdnad i hemmet så att du har en bra vardag (på en bibehållen skälig levnadsnivå). För att kunna utreda ditt behov av hjälp behöver vi få veta hur din situation ser ut gällande din hälsa, din sociala situation samt vad du själv klarar av och vad du behöver hjälp med. Besluten fattas utifrån socialtjänstlagen och våra kommunala riktlinjer. Riktlinjerna ska vara vägledande men ersätter inte socialtjänstlagen.

Vi lovar att

- när du kontaktat en biståndshandläggare på telefon eller skriftligen, ringer vi upp inom tre vardagar.
- när du söker stöd hos oss ska du vid den första kontakten med biståndshandläggare få tydlig information om hur handläggningen går till och hur lång tid den kan förväntas ta. Om utredningen blir fördröjd ska vi informera dig om orsaken och om när du kan förväntas få ett besked.
- biståndshandläggarna vid hembesök bär ID-bricka så att du kan känna dig trygg och säker.
- biståndshandläggaren ska ha den utbildning och kompetens som krävs för att kunna utreda och bedöma ditt behov av stöd.



- du får vara delaktig i din utredning och att du ges möjlighet att kunna påverka utredningens innehåll tillsammans med biståndshandläggaren innan beslutet fattas.
- du ges möjlighet att själv få bestämma vilket företag som ska utföra din hemtjänst utifrån de utförare som finns att välja på där du bor.
- ge dig tydlig information om varför vi beviljat eller avslagit din ansökan och om du behöver kan du få hjälp att överklaga ditt beslut.
- alla beslut följs upp och omprövas när beslutet löper ut eller om behovet har förändrats.
- alla äldre med individuellt beviljade insatser erbjuds ett samtal varje år. Syftet är att skapa förutsättningar för ett värdigt åldrande.

Du har rätt att överklaga beslut som rör dig och ta del av allt som skrivs om dig. Vi har tystnadsplikt och uppgifter om dig får inte lämnas till obehöriga.

För att vi ska kunna hjälpa dig på bästa sätt vill vi

- att du lämnar ifrån dig din ansökan och dina eventuella intyg i så god tid som möjligt. Att vara ute i god tid är särskilt viktigt vid insatser som ska ske vid en viss tidpunkt.
- att du bidrar med de uppgifter som behövs för planering och dokumentation.
- att du meddelar oss om du inte är hemma eller har annat förhinder.

Vi vill bli bättre!

Vi vill tillvara ta synpunkter – såväl positiva som negativa – idéer och klagomål. Du har därför möjlighet att skriva ner dina synpunkter på blanketten ”Synpunkter, klagomål och förslag till förbättringar, som bland annat finns att hämta på Mörbylånga kommuns hemsida under blanketter.

Du kan naturligtvis också tala direkt med din kontaktperson eller enhetschef.

Mörbylånga kommun lovar dig ett samtal inom två veckor där man diskuterar problemet och försöker hitta en lösning.