



## STRÖMSTADS KOMMUN

Socialförvaltningen

### Kvalitetsgaranti för Hemtjänst

#### Vad innebär en kvalitetsgaranti?

Syftet med kvalitetsgarantin är att tydliggöra för äldre, deras närstående och för övriga medborgare vad olika insatser inom socialnämnden, innefattar och vad det innebär att få insatser från socialtjänsten.

Kvalitetsgarantierna skall tydliggöra för dig vad du kan förvänta dig av hemtjänsten och hur du skall gå tillväga om verksamheten inte lever upp till det som du garanteras.

Kvalitetsgarantierna ska vara vägledande för personalens arbetssätt där ledorden är delaktighet, förtroende och omtanke. Målet är att alla som erhåller hemtjänstinsatser ges förutsättningar att leva ett meningsfullt och värdigt liv och känna välbefinnande.

#### Vad är hemtjänst?

Hemtjänst finns i olika former. Det kan vara omvårdnadsinsatser så som hjälp med påklädning eller personlig hygien. Det kan också handla om hjälp med serviceinsatser som t.ex. städning, tvätt eller inköp.

Hemtjänsten underlättar din vardag genom att stödja dig i det du inte klarar på egen hand. Det ger dig möjlighet att bo kvar i det egna hemmet.

#### Vem kan få hemtjänst?

Om du inte själv klarar att tillgodose dina behov och om de inte kan tillgodose på något annat sätt har du rätt att få stöd och hjälp i din vardag för att uppnå en skälig levnadsnivå.

#### När du fått beslut om hemtjänstinsatser garanterar vi dig följande:

##### *Förtroende*

- ✚ All personal som kommer hem till dig är väl förtrogen med vad tystnadsplikten innebär.
- ✚ All personal som kommer hem till dig bär synlig legitimation.
- ✚ Du blir tilldelad en kontaktperson inom personalgruppen och får information om dennes ansvar. Detta görs i samband med att dina hemtjänstinsatser verkställs.
- ✚ Har du synpunkter kring din kontaktperson vill vi att du vänder dig till ansvarig enhetschef.
- ✚ Personal som kommer hem till dig har rätt kunskaper för att utföra arbetet i ditt hem. Målsättningen är att personalen tillsammans med dig så långt som möjligt stödjer dig att leva ett självständigt liv.

## Omtanke

- ✚ Vi visar respekt för dig i ditt hem genom att hälsa, presentera oss och ta av ytterkläderna när vi kommer hem till dig.
- ✚ Vid behov vägleder vi dig i kontakten med andra yrkesgrupper för att din vardag skall fungera.

## Delaktighet

- ✚ När dina insatser startat upprättar du tillsammans med kontaktpersonen en genomförandeplan, där du beskriver hur du önskar att dina beviljade insatser skall utföras.
- ✚ Genomförandeplanen ska alltid hållas aktuell utifrån beviljat biståndsbeslut och dess mål.
- ✚ Du får hemtjänst inom den tidsram som vi kommit överens om. Skulle förändringar uppstå meddelar vi dig.

## Vi rättar till det som blivit fel

Om något blir fel förväntar vi oss att du hör av dig till ansvarig enhetschef.

## Säg vad du tycker

Dina synpunkter är värdefulla för oss. Vi vill ta tillvara synpunkter, idéer och klagomål för att utveckla och förbättra vår verksamhet.

Inom Socialförvaltningens alla verksamheter finns en speciell blankett som Du kan använda "Synpunkter och klagomål (Ris och Ros)". Denna blankett ska finnas tillgänglig inom alla verksamheter. Om Du inte finner den kan du alltid be din handläggare eller annan personal om att få den.

På kommunens hemsida: <http://www.stromstad.se> finner du också en digital blankett för att lämna synpunkter och klagomål under rubriken **SYNPUNKTER OCH DIALOG**.

**Om Du behöver utöka eller minska dina hemtjänstinsatser kontakta Biståndshandläggare:**

0526-192 77 (tala om att det gäller hemtjänst)

## Vill du veta mer om hemtjänsten

Ytterligare information om hemtjänst hittar Du på Strömstad Kommuns hemsida: <http://www.stromstad.se>

Huvudrubrik: **STÖD OCH OMSORG**

Underrubrik: **Hjälp i hemmet/ Hemtjänst**

eller följ länken nedan:

<http://stromstad.se/stodochomsorg/hjalpihemmet/hemtjanst.4.b5400fe1453b28b6b71ba29.html>

**Du kan också per telefon kontakta :**

Enhetschefer: 0526-193 02, 0526-193 33

Planerare: 0526-196 71, 0526-192 06, 0526-194 61