

Service-deklaration för hemtjänst



Lever vi upp till service-deklarationen?

Vi lovar Dig att göra allt för att hålla våra kvalitetsnivåer och rätta till eventuella fel. Om du inte tycker att vi lyckas vill vi få reda på det.

Du är välkommen att lämna dina synpunkter på vår hemsida: <http://www.trollhattan.se/synpunkter>

Kort beskrivning av våra tjänster

För de allra flesta av oss är det tryggt att kunna bo kvar hemma och att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. För dig som inte längre klarar ditt dagliga liv i hemmet finns det möjlighet att söka hemtjänst. Hemtjänst innebär att du kan få stöd och hjälp att bo kvar hemma så långt det är möjligt. Hemtjänsten ska inrikta sitt arbete på att du ges möjlighet till självbestämmande och delaktighet, så att du kan leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Stöd och hjälp i hemmet kan innehålla många olika saker såsom:

- **Service:** Städning, tvätt, klädvård, inköp, matlagning, matdistribution, promenad med mera.
- **Omvårdnad:** Personlig hygien, av- och påklädning, hjälp att äta och dricka, sänggående, social kontakt, tillsyn med mera.

När du känner att du är i behov av stöd i din vardag är du välkommen att kontakta biståndsenheten. För att avgöra om du har rätt till hemtjänst görs en utredning. Din handläggare prövar din ansökan utifrån dina individuella behov enligt gällande lagstiftning. En avgift betalas för hemtjänst enligt fastställd taxa.

Detta kan du förvänta dig av oss

- Stöd och hjälp ges enligt biståndsbeslut och utformas tillsammans med dig utefter dina behov.
- Du kan påverka hur och när service och omsorg ges. Att du är delaktig är viktigt för oss.
- Du får en personligt utformad plan som visar hur stöd och hjälp ges hos dig.
- Din rätt till privatliv respekteras.
- Personalen respekterar att de arbetar.
- Du får en kontaktman i arbetsgruppen som du kan vända dig till med frågor och önskemål.

- Vi tillgodoser behov av tvåspråkig kontaktman så långt som möjligt. Du har möjlighet att byta kontaktman om du så önskar.
- Du bemöts med respekt och personalen är lyhörd för dina behov och önskemål.
- Vårt mål är att personal har den kompetens som behövs.
- Vi är medvetna om vikten av att du får vara så aktiv och delaktig som möjligt.
- All personal arbetar med ett stödjande och motiverande arbetssätt som innebär att du kan bibehålla eller förbättra dina funktioner.
- Vid behov av varaktig hälso- och sjukvård finns tillgång till sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.
- Vi strävar efter en hög personalkontinuitet om det är viktigt för dig.
- Vi strävar efter att komma på avtalad tid och informerar dig om eventuella förändringar.
- All personal bär synlig legitimation.
- All personal har tystnadsplikt.
- Du har möjlighet att delta i en träffpunkt eller efter biståndsbeslut dagverksamhet.
- Vi samverkar med anhöriga om du så önskar.
- Vi erbjuder stöd till anhöriga.

Detta förväntar vi oss av dig

- Att du gör det du själv kan utifrån dina förutsättningar.
- Du meddelar oss ifall du inte är hemma eller har annat förhinder.
- Du talar om dina önskemål och om du är missnöjd med något.
- Du medverkar då förändringar behöver göras i ditt hem. Detta för att vi ska kunna ge dig stöd och hjälp på ett säkert sätt.