

Service-deklaration för personlig assistans



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>

Allmänt

Omsorgsnämnden i Trollhättans Stad har antagit en servicedeklaration för personlig assistans.

Personlig assistans utförs enligt beslut av kommunens biståndsenhet (LSS) eller av Försäkringskassan (LASS).

Detta kan du förvänta dig av oss

- Att du som valt Trollhättans Stad som assistansanordnare får information om verksamheten och att ett avtal skrivs innan assistansen påbörjas.
- Vi erbjuder ett personligt utformat stöd av ett begränsat antal personer.
- Du blir bemött utifrån ett professionellt förhållningssätt av engagerad och kunnig personal.
- Att du ska känna dig säker med din assistans och ha förtroende för de personliga assistenterna.
- En genomförandeplan utformas tillsammans med dig. Denna följs i det dagliga arbetet med en kontinuerlig uppföljning. När Ditt beslut verkställts ska en genomförandeplan upprättas inom 14 dagar.
- Med ditt samtycke kan vi erbjuda samverkan med anhöriga eller andra personer som är viktiga för dig.
- Vi ger dina personliga assistenter möjlighet till utbildning och mötestid.

Detta förväntar vi oss av dig

- Att du följer det avtal som finns upprättat när du valt Trollhättans Stad som assistansanordnare.
- Du talar om vad du önskar.
- Du tar emot stöd av vår mobila grupp och poolgruppen vid kortare insatser och frånvaro.
- Du tänker på att Din bostad även är vår arbetsplats och följer det som kan behövas för gemensam trivsel, funktion och trygghet.
- Om Du behöver hjälp med hälso- och sjukvårdsåtgärder ska det finnas en ifylld egenvårdsblankett från Din läkare, enligt socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2009:6.
- Att du har god framförhållning vid avbokning/ombokning av assistanstiden.
- Att du talar om för oss när du inte är nöjd.