

## Service-deklaration för vård- och omsorgsboende



## 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

Omsorgsnämnden i Trollhättans kommun har antagit en servicedeklaration för vård- och omsorgsboende så att du som får insatsen vet vad du kan förvänta dig. Vård och omsorgsboende är en boendeform för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd. En individuell prövning görs av biståndshandläggare. Boendet riktas till personer som dagligen har behov av hjälp. De boende har ett andrahandskontrakt på lägenheten. När önskemål finns försöker vi ordna så att makar kan bo och leva nära varandra, antingen i samma hus eller i närbelägenhet alternativt tillsammans i en större lägenhet.

## Vi erbjuder

Vård- och omsorgsboende som består av ett antal lägenheter belägna i närheten av personal med tillgång till gemensamma utrymmen, matsal m.m. Till hyran läggs en avgift för omsorg och mat. Städning, tvätt och klädvård ingår.

- I boendet ges stöd så att du kan hantera din vardag och leva så självständigt som möjligt.
- Det finns tillgång till omsorgspersonal hela dygnet.
- Kommunen tillhandahåller hälso- och sjukvård från arbetsterapeut, fysioterapeut och sjuksköterska.
- Primärvårdens läkare kan konsulteras och göra hembesök mot avgift.
- Det finns trygghetslarm för att påkalla hjälp alla tider på dygnet.
- Vi samverkar med frivilliga organisationer och pensionärsföreningar i utbudet av aktiviteter vid våra träffpunkter. Vi välkomnar dig och dina närstående att medverka i utbudet av aktiviteter.

## Detta kan du förvänta dig av oss

- Du får hjälp med det du inte klarar själv i boendet. Vår ambition är att du skall kunna vara så aktiv och delaktig som möjligt i vardagssysslorna och leva det liv som du är van vid.
- Vården och omsorgen är personligt utformad efter dina behov.
- Vi skapar tillsammans med dig en personligt utformad genomförandeplan. Du erbjuds möjlighet att delta i olika former av sysselsättning, samvaro med andra och utevistelser.
- Ett professionellt bemötande. Vår personal har omvårdnadsutbildning eller motsvarande. Personalen har kunskap och erfarenhet att uppmärksamma dina individuella behov.
- För att säkra dina och anhörigas rätt till inflytande och information får du en egen kontaktman i personalgruppen som du kan vända dig till med alla frågor och synpunkter. Så långt möjligt försöker vi tillgodose behovet av en tvåspråkig kontaktman när behov finns.
- Våra kök tillagar en god, näringsriktig och varierad mat som anpassas efter individuella behov.
- All personal inom vård och omsorg arbetar under tystnadsplikt.

## Detta förväntar vi oss av dig

- Du talar om dina behov och önskemål samt om du är missnöjd med något.
- För att kunna bibehålla dina egna resurser och förmågor är det viktigt att du är så aktiv som du kan utifrån dina förutsättningar.
- Ditt hem är vår arbetsplats – ibland krävs vissa anpassningar i ditt boende, så att vi kan utföra vården och omsorgen på bästa sätt.