

Socialförvaltningens värdighetsgaranti

Hemtjänst



VÄSTERVIKS
KOMMUN

Socialnämnden i Västerviks kommun arbetar för att det stöd och den hjälp som du behöver från äldreomsorgen ska hålla högsta möjliga kvalitet.

Lokala värdighetsgarantier

För att höja kvaliteten och tydliggöra vad du kan förvänta dig av äldreomsorgen i Västerviks kommun har socialnämnden beslutat att anta så kallade lokala värdighetsgarantier för hemtjänst respektive särskilt boende. De lokala värdighetsgarantierna är utfästelser som socialnämnden lovar att äldreomsorgen uppfyller.

Genom införandet av lokala värdighetsgarantier vill socialnämnden ge dig mervärde i form av ökad trygghet, delaktighet, självbestämmande, individanpassning, integritet, kontinuitet samt ett bättre bemötande. Syftet är till exempel att du ska få makten att påverka och bestämma över din egen tillvaro samt möjlighet att uttrycka dina synpunkter och önskemål. Om äldreomsorgen ändå skulle misslyckas med att efterleva någon av garantierna önskar socialnämnden att du meddelar detta så att bristen kan rättas till.

Lokala värdighetsgarantier inom hemtjänst

Västerviks kommun garanterar att:

- Om det finns flera leverantörer av hemtjänst i det geografiska område där du bor så får du välja vilken leverantör som ska utföra hemtjänstinsatserna. Du får även byta leverantör av hemtjänst inom en vecka.
- Du får påverka hur och när den beviljade tiden för hemtjänst används.
- En genomförandeplan som beskriver hur du önskar att din hjälp utförs upprättas senast efter två veckor.

Genomförandeplanen ska följas upp var sjätte månad eller vid behov.

- Du får en kontaktman som i möjligaste mån utför de beviljade insatserna och som hjälper dig att planera insatserna. Du har möjlighet att byta till en annan kontaktman.
- Den hemtjänstpersonal som kommer hem till dig bär legitimation/tjänstekort som visar att de arbetar på uppdrag av socialförvaltningen. Leverantören ska alltid meddela dig om en okänd person kommer att besöka dig.
- Den hemtjänstpersonal som kommer hem till dig ska ha förmåga att kommunicera i tal och skrift i det svenska språket.
- Det kommer inte mer än en hemtjänstpersonal till dig samtidigt om det inte behövs.
- Hemtjänsten har rutiner för säker hantering av dina nycklar.
- Vi bekräftar att synpunkt/klagomål har inkommit. Ansvarig chef går igenom dina synpunkter/klagomål tillsammans med personalen. Sedan görs de förändringar som behövs för att förbättra verksamheten.
- Om en värdighetsgaranti inte uppfylls kan du begära rättelse från din leverantör. Leverantören kontakter dig inom fem arbetsdagar och erbjuder dig ett personligt möte inom en månad. Syftet med mötet är att tillsammans med dig gå igenom dina synpunkter för att kunna åtgärda brister.

**För mer information eller frågor kring
lokala värdighetsgarantier kontakta:**

Louise Sangrud

Kvalitetssamordnare

0490-25 52 88

louise.sangrud@vastervik.se

