

Kvalitetsdeklarationer för

Hemtjänst

i Varbergs kommun



**VARBERGS
KOMMUN**

Kort om kvalitetsdeklarationer

Varbergs kommun ska vara en bra kommun att leva i. Ett av kommunens prioriterade mål är ”Bättre hälsa genom att inspirera till ett aktivt liv”.

Socialnämnden har beslutat om en strategi för att arbeta hälsofrämjande. Du ska känna trygghet, gemenskap och delaktighet i samhället. Din rätt att välja, och din möjlighet att själv påverka din vård och omsorg, är viktigt för ett värdigt åldrande. Omsorgen ska hålla god kvalitet.

Som en del i detta har socialnämnden infört kvalitetsdeklarationer inom äldreomsorgen. Kvalitetsdeklarationerna gör det tydligt vad du kan förvänta dig när du fått beslut om hemtjänst.

Trygg på äldre dagar

Kvalitetsdeklarationerna utgår från Socialstyrelsens nationella riktlinjer för värdegrund inom äldreomsorgen.

Vårt arbete ska präglas av omtanke, värdighet, integritet, respekt och delaktighet. Du ska uppleva att du har ett värdigt liv, känner välbefinnande och trygghet samt får ett gott bemötande från personalen.



Värdigt liv

Du har rätt till privatliv och kroppslig integritet. Du ska kunna påverka din vård och omsorg så att den anpassas efter dig och dina behov. Du har rätt till delaktighet i alla beslut och insatser som gäller dig.

Välbefinnande

Du ska kunna känna dig trygg, uppleva meningsfullhet och sammanhang i vardagen.

Gott bemötande

Du ska bemötas med omtanke, vänlighet och respekt.

Personalen ska arbeta hälsofrämjande. Det betyder att du ska få stöd och uppmuntran för att kunna bevara dina förmågor och din hälsa och leva så självständig som möjligt.

Socialförvaltningens värdegrund är:

”Vi möter dig där du är. Tillsammans med dig formar vi lösningar utifrån din situation.”



När du beviljas hemtjänst kan du förvänta dig att

Du ska:

- ha möjlighet att påverka innehållet och utformningen av insatsen, när den utförs samt vem som utför insatsen,
- kunna uppleva att du får ett gott bemötande i dina kontakter med vår personal,
- kunna uppleva att det är lätt att få de kontakter du behöver,
- få en kontaktman som ska fungera som en länk mellan dig, närstående/företrädare och verksamheten.

Omvårdnadsinsatser

I personlig omvårdnad ingår till exempel hjälp med klädsel, hygien, förflyttning och måltider.

Du kan få hjälp dygnet runt utifrån dina bedömda behov.

Serviceinsatser

I serviceinsatser ingår städning, tvätt och klädvård och inköp.

Din lägenhet städas var 14:e dag och dina kläder tvättas en gång per vecka, eller oftare vid behov.

Du får hjälp med fönsterputsning, strykning och upphängning av gardiner två gånger per år.

Kost/måltider

Hjälp med måltider innebär matdistribution och att kyld mat levereras 1-2 gånger per vecka.

Om du har beviljats hjälp med att förbereda måltid, samt efterarbete i samband med måltid, planerar du tillsammans med hemtjänstutföraren hur hjälpen ska utföras.



Trygghetslarm

Du kan få hjälp med oplanerade insatser dygnet runt om du beviljats trygghetslarm.

Hälso- och sjukvård

I första hand ska du få ditt behov av hälso- och sjukvårdsinsatser tillgodosedda på vårdcentralen. Om du utifrån ditt medicinska tillstånd inte bedöms kunna ta dig till vårdcentralen, kan hemsjukvård bli aktuellt. Det bestäms vid en vårdplanering i samråd med dig.

Kommunal hälso- och sjukvård innebär:

Du får en patientansvarig sjuksköterska.

Du kan också, vid behov, få hjälp av arbetsterapeut och /eller sjukgymnast/fysioterapeut.

I vardagen är det omvårdnadspersonalen som utför de flesta hälso- och sjukvårdsinsatser. Insatserna ordinerar då av sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast/fysioterapeut.

Du som har omfattande omvårdnadsinsatser kan ha möjlighet till nödvändig tandvård och uppsökande munvård.

Vi lovar att

När du har valt utförare för din hemtjänst ska insatserna påbörjas senast 48 timmar om inte annan tid är överenskommen.

Vid serviceinsatser, som till exempel städ och tvätt, ska utföraren ta kontakt med dig inom 48 timmar och insatserna ska starta enligt överenskommelse, dock senast inom 14 dagar.

Du ska meddelas om personalen inte kan komma på avtalad tid (+/-30 minuter).

Om personalen uteblir på avtalad tid/dag har du rätt till motsvarande tid vid ett annat tillfälle för det du skulle haft hjälp med. Du planerar tillsammans med utföraren en annan tid.

Du har när som helst rätt att byta utförare. Ett byte tar 14 dagar.

Inom 14 dagar efter att hemtjänsten startat ska du ha fått en kontaktman i personalgruppen. Kontaktmannen ska säkerställa din/din företrädares, och om du vill, anhörigas, rätt till inflytande och information samt fungera som en länk mellan dig, anhöriga/företrädare och verksamhet.



Inom 14 dagar efter det att hjälpen börjat skriver kontaktmannen tillsammans med dig en genomförandeplan. Den är en överenskommelse om hur din hjälp och ditt stöd ska utföras. Genomförandeplanen följs upp minst en gång per år eller vid behov.

Du bestämmer om din anhörige/företrädare ska vara med dig när genomförandeplanen skrivs, eller när du har uppföljningssamtal.

Du får regelbundna uppföljningssamtal med din kontaktman vilket innebär att du kan berätta om hur du upplever att hjälpen och stödet du får fungerar.

Du får uppföljningssamtal av omsorgshandläggaren en gång om året, eller vid behov. Du kan i samband med det berätta hur du upplever hjälpen och stödet du får. Om du inte är nöjd, ska omsorgshandläggaren utreda om du har behov av andra insatser eller informera kontaktman/enhetschef. Omsorgshandläggaren ska efter påpekande till kontaktman/enhetschef följa upp hur du upplever din situation.

Du kan begära nya samtal med kontaktman, enhetschef eller omsorgshandläggare om du har andra behov eller något i vardagen som du har synpunkter på.

Du ska få information om kontaktpersoner för olika frågor som kan uppkomma.

Hit vänder du dig med synpunkter

Om du inte är nöjd med **dina** insatser, kan du kontakta kontaktman/enhetschef eller omsorgshandläggare.

Om du har synpunkter som rör **verksamheten**, kan du vända dig till Kundcenter på telefonnummer: 0340-88 361.



**VARBERGS
KOMMUN**

Varbergs kommun, 432 80 Varberg
0340-88 000 | www.varberg.se