

Ansvarig Jakob Thorsteinsson, socialchef	Upprättad av Elisabet Olsson	Berörda verksamheter Hemtjänsten	Fastställt datum 2014-10-xx
Dokumentnamn Lokala värdighetsgarantier inom hemtjänsten i Östra Göinge kommun	Reviderad:		Diarienummer KS 2014/00789

Lokala värdighetsgarantier inom hemtjänsten i Östra Göinge kommun

Värdigt liv och välbefinnande

Nationella värdegrunden

Enligt ett tillägg i socialtjänstlagen skall all personal i äldreomsorgen arbeta för att du får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Du avgör vad det innebär för dig. Det är därför viktigt att all personal du kommer i kontakt med inom äldreomsorgen frågar dig om dina synpunkter och önskemål. Det är dina behov som styr hur din vård och omsorg ska ges så att du kan leva det liv du vill och kan.

Lokal värdighetsgaranti

För att vi ska kunna leva upp till nationella värdegrunden har kommunstyrelsen bestämt att införa lokala värdighetsgarantier. En lokal värdighetsgaranti talar om vad du kan förvänta dig när du får insatser från äldreomsorgen.

De här garantierna ger hemtjänsten i Östra Göinge kommun:

Handläggning av hemtjänstansökan

När du ansöker om hemtjänst får du en handläggare som gör hembesök. Du får beskriva vad du klarar själv och vad du behöver få hjälp med. Om du vill kan en anhörig närvara vid mötet.

Vi garanterar att

- Du som har ansökt om hemtjänst ska få ett skriftligt beslut senast inom 1 månad efter att du ansökt.
- Du som fått ett biståndsbeslut om hjälp och stöd i det egna hemmet erbjuds ett uppföljningssamtal senast 4 veckor efter att hjälpen påbörjats.
- Hemtjänstpersonal tar kontakt med dig per telefon inom 2 arbetsdagar efter att hemtjänsten fått beslut om hemtjänstinsatser hos dig.

Delaktighet, självbestämmande och individanpassning

En kontaktman ska utses och fungera som en länk mellan dig och verksamheten samt anhöriga/närstående, när du så önskar. Kontaktmannen upprättar tillsammans med dig en genomförandeplan. Planen beskriver hur du vill att vi ska hjälpa dig med det som du blivit beviljad. Du kan framföra önskemål om vem som återkommande ska hjälpa till med din personliga omvårdnad. Kontaktmannen ska regelbundet stämma av med dig hur insatserna utförs.

Vi garanterar att

- Du erbjuds en personlig kontaktman när insatsen startar.
- Du får byta kontaktman om du önskar.
- Din genomförandeplan ska vara klar inom 2 veckor från det att dina insatser har startat. Planen ska uppdateras vid förändring, dock minst 2 gånger per år.

Trygghet

Vi arbetar på ett sätt som ska skapa förtroende och trygghet. Vi lyssnar, agerar och återkopplar. Vi frågar hur du vill ha din hjälp och vi berättar hur vi ska utföra insatserna. Dina synpunkter tas på allvar och vi informerar om vilka åtgärder som är gjorda eller vilka åtgärder som planeras.

Vi garanterar att

- Vi som besöker dig i ditt hem har en legitimation som är synlig för dig.
- Vi alltid ringer på eller knackar på dörren innan vi går in i din bostad.
- Vi tar kontakt med dig om vi blir mer än 30 minuter försenade till ditt besök.
- Vi kontakter dig i förväg om någon för dig okänd personal kommer.
- Om den insats du har blivit beviljad inte blir utförd vid det tillfälle som är avtalat, garanterar vi att hjälpen kommer att bli utförd snarast. Vi tar kontakt med dig för att tillsammans komma överens om när insatsen kan utföras.

Omsorg vid livets slut

Dina anhöriga ska om du önskar ha möjlighet att vara med och planera den omsorg du behöver vid livets slut. Du och dina anhöriga ska få råd och stöd i frågor som rör din omsorg vid livets slut.

Vi garanterar att

- Du som önskar, har av dig känd personal hos dig, vid livets slut.

Om vi inte håller vad vi lovar

Om vi inte håller vad vi lovar ska du eller anhörig/närstående ta kontakt med personalen på din enhet. Enhetschefen dokumenterar vad som hänt och vilka åtgärder som gjorts. Dina synpunkter är mycket viktiga för att vi hela tiden ska kunna utveckla och förbättra vårt arbete.

Vi garanterar att

- Personalen vidarebefordrar dina synpunkter till enhetschefen.
- Du får kontakt med enhetschefen inom två vardagar.
- Chefen för enheten erbjuder dig att prata om vad som hänt och vad som ska göras för att det inte ska hända igen.