

Värdighets- och tjänstegaranti

Äldreförvaltningen



Ronneby
KOMMUN

Värdighetsgarantin garanterar förhållningssättet vid utförandet av insatser och tjänster.

Tjänstegarantin beskriver och garanterar hur tjänsten praktiskt ska utföras och förtydligar vad Du har rätt att förvänta dig när Du har beviljade insatser/tjänster.

Värdighetsgaranti

- ❖ Du kan förvänta Dig att vi som personal arbetar med ett gott bemötande, är trevliga och vänliga samt har kunskap i våra yrkesroller
- ❖ Vi som personal ska ge vård och omsorg som utgår från Ditt behov och respektera olikheter
- ❖ Vi som personal ska ta hänsyn och lyssna på Dig, Dina anhöriga, närstående och varandra
- ❖ Vi som personal ska skapa möjlighet för Dig och Dina behov av ett oförändrat levnadssätt, bibehållen livskvalitet och en trygg tillvaro med känsla av livslust och glädje
- ❖ Den beviljade hjälp som Du har ska planeras med Din delaktighet som stärker Din förmåga till oberoende och skapar kontinuitet
- ❖ Inom Dina beviljade insatser ska vi bidra till ett för Dig värdigt och meningsfullt liv
- ❖ **Vi som personal har ett ansvar för vårt gemensamma förhållningssätt, att påtala, framföra och åtgärda brister i verksamheten**

Alla medarbetare inom äldreförvaltningen har tystnadsplikt.

Värdegrund 5 kap. 4§ Socialtjänstlagen 2001:453, Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Tjänstegaranti

Ansökan

När Du ansökt behov av hemtjänst eller särskilt boende får Du ett besök av kommunens biståndshandläggare inom 2 veckor. När hemtjänst beviljats kommer den att ges så snart som möjligt, dock senast inom 14 dagar vid planerade insatser. Vid akuta insatser kommer den att ges inom 24 timmar.

Parboende/Kvarboende

Maka/make, sambo eller partner som önskar att flytta med till särskilt boende, får flytta in tillsammans med den andra parten som har ett beslut om särskilt boende.

Kontaktpersonal

Du får en egen kontaktpersonal som håller särskild kontakt med Dig och om Du önskar även kontakt med dina närstående. Är Du inte nöjd med din kontaktpersonal har du rätt att byta.

Välkomstsamtal

Får Du hjälp i ditt egna hem ska din kontaktpersonal och Du ha välkomstsamtal inom 14 dagar efter ditt första insatsbesök. Flyttar Du till särskilt boende ska Du ha välkomstsamtal inom 14 dagar efter inflyttningen. Flyttar Du in på korttidsvistelse ska Du ha välkomstsamtal inom 5 dagar efter inflyttningen.

Genomförandeplan och Uppföljning Får Du hjälp i ditt egna hem eller flyttar till särskilt boende ska det inom 14 dagar upprättas en genomförandeplan. Kontaktpersonal upprättar tillsammans med Dig en genomförandeplan, som ska beskriva vilka dina insatser är, när och hur det ska utföras. Om Du önskar kan även någon av dina närstående delta. Efter 6 månader kommer Du och din kontaktpersonal att prata om hur Du tycker att det fungerar med utförandet av den hjälp som Du har beviljats samt om Du är i behov av annan hjälp. Din genomförandeplan ska vara aktuell.

Klagomål och synpunkter

Du har möjlighet att framföra klagomål om vi inte uppfyller vad vi lovat.

Vi skickar Dig, direkt vi fått in anmälan, en bekräftelse att vi har tagit emot den, förutsatt att Du undertecknat med ditt namn och din adress.

Vi garanterar att Du får ett svar inom 14 dagar.

Förhållningssätt

Förhållningsättet vilar på fyra ”plattformar”:

Gott bemötande handlar om att personalen ska vara närvarande, tydliga och visa artighet och hänsyn i sitt arbete i kontakten med Dig. Ingen ska prata över huvudet på Dig. Visa stor respekt för arbetet som sker i Ditt egna hem.

Självbestämmande genom att Du får en kontaktpersonal som ska vara Din huvudsakliga kontaktlänk mellan Dig, anhöriga och övrig personal. Du har rättighet att ha inflytande över Din vardagliga livsföring samt att vara delaktig i upprättande av Din genomförandeplan. Detta innebär att Du ska ha valmöjligheter, att exempelvis kunna byta tidpunkt för beviljade insatser. Respektera Er överenskomna tid för utförandet av Din hjälp.

Meningsfull tillvaro innebär att Du ska känna Dig trygg samt känna livslust och glädje. Utifrån Ditt beviljade behov av hjälp ska vi i allra möjligaste mån skapa en för Dig anpassad samvaro.

Integriteten värnar vi om genom att visa hänsyn till Din kultur, livsåskådning och tro. Du har rättighet att vara privat. All personal har tystnadsplikt.

Enligt beslut Åldrenämnden februari 2014



372 80 Ronneby
Telefon 0457-61 80 00 vx
www.ronneby.se