

Kvalitetsgaranti för hemtjänst

Vad innebär en kvalitetsgaranti?

Kvalitetsgarantin ska tydliggöra för dig, dina närstående och övriga medborgare vad olika insatser inom socialnämnden Region Gotland innefattar. Kvalitetsgarantin ska tydliggöra för dig vad du kan förvänta dig av hemtjänsten samt hur du ska göra om verksamheten inte lever upp till det som du garanteras. Kvalitetsgarantin ska vara vägledande för personalens arbetssätt där ledorden är förtroende, omtanke och delaktighet. Målet är att alla som erhåller hemtjänst ges förutsättningar att leva ett meningsfullt och värdigt liv och upplever välbefinnande.

Vad är hemtjänst?

Hemtjänst finns i olika former. Det kan vara omvårdnadsinsatser så som hjälp med påklädning eller personlig hygien. Det kan också handla om hjälp med serviceinsatser som tex städning, tvätt och inköp. Hemtjänsten underlättar din vardag genom att stödja dig i det du inte klarar på egen hand. Det ger dig möjlighet att bo kvar i det egna hemmet.

Här finns information om var du vänder dig för att ansöka om hemtjänst:

www.gotland.se/aldreomsorg

Du har möjlighet att välja vilket företag som ska hjälpa dig med de hemtjänstinsatser som du av biståndshandläggaren fått beslut om att du har rätt till. Här finns information om vilka hemtjänstföretag som du kan välja mellan: www.gotland.se/hemtjanst

Vem kan få hemtjänst?

Om du inte själv klarar att tillgodose dina behov och de inte kan tillgodoses på något annat så har du rätt att få stöd och hjälp i din vardag för att uppnå en skälig levnadsnivå.

När du fått ett beslut om hemtjänst garanterar vi dig följande:

Förtroende:

All personal är väl förtrogen med vad tystnadsplikten innebär.

All personal bär synlig legitimation eller namnskyld med företagets logotyp.

Du blir erbjuden en kontaktpersonal inom personalgruppen och får information om dennes ansvar. Detta görs inom en vecka från det att dina hemtjänstinsatser verkställs.

Är du inte nöjd med din kontaktpersonal får du byta kontaktpersonal.

Du träffar personal som har rätt kunskaper för att utföra arbetet i ditt hem.

Omtanke:

Vi visar respekt för dig i ditt hem genom att hälsa, presentera oss och ta av oss ytterkläderna när vi kommer hem till dig.

Du får en skriftlig information om din hemtjänst.

Vid behov hjälper vi dig i kontakten med andra yrkesgrupper för att din vardag ska fungera.

Vi tar hänsyn till dig som unik person tex utifrån etnisk bakgrund, religion och sexuella läggning.

Vi har ett gott bemötande med respekt, vänlighet och lyhördhet och arbetar utifrån att du ska bibehålla din förmåga.

Delaktighet

Inom 3 veckor från att dina insatser startat upprättar vi en genomförandeplan tillsammans med dig. Planen beskriver hur och när din hjälp ska utföras.

Du får hemtjänst inom den tidsram som vi kommit överens om. Skulle förändringar uppstå meddelar vi dig.

Vi rättar till det som blivit fel

Om vi inte gör det du garanteras lyssnar vi på dina synpunkter, ser över våra rutiner och rättar till det som blivit fel.

Lämna synpunkter!

Dina synpunkter är värdefulla. Vi vill ta tillvara både positiva och negativa synpunkter, idéer och klagomål. De hjälper oss att utveckla och förbättra vår verksamhet.

Du kan lämna synpunkter via E-tjänst eller blankett. Mer information hittar du på www.gotland.se/socialtjanst/synpunkter . Du kan också prata direkt med ansvarig chef.

Vill du veta mer hemtjänst?

För ytterligare upplysningar kontakta handläggarenheten på telefon 0498-26 90 00

Upprättad 2019-08-12

Socialförvaltningen

Postadress: 621 81 Visby

Besöksadress: Visborgsallén 19

Telefon: 0498-26 90 00 vxl

E-post: son@gotland.se

www.gotland.se/socialtjanst

