

# Värdighetsgarantier

avseende

## bistånds- handläggning

## Biståndshandläggning

Inom äldreomsorgen i Österåkers kommun ska du bemötas med

- respekt, artighet och hänsyn
- empati, uppmärksamhet och lyhördhet
- vänlighet och generositet
- stöd och uppmuntran

Österåkers kommun vill ge dig vård och omsorg med god kvalitet, delaktighet och individanpassning, självbestämmande, integritet och gott bemötande.

Du ska ha goda möjligheter

- att påverka och bestämma över din egen tillvaro,
- att uttrycka dina synpunkter och önskemål samt
- ges möjlighet att känna trygghet och meningsfullhet.

Värdighetsgarantierna gäller inom biståndshandläggning, hemtjänst, äldreboenden och dagverksamhet.



## Österåkers kommun garanterar dig ...

- ... att du blir informerad muntligt och skriftligt om vilket stöd, vilken hjälp kommunen kan erbjuda.
- ... att dina uttalade behov och önskemål beaktas i den utredning som ligger till grund för biståndsbeslut om stöd och hjälp.
- ... att den personal som besöker dig bär en tydlig namnbricka och kan identifiera sig med fotolegitimation.
- ... att du så fort som möjligt blir informerad av handläggaren vid försening eller förhinder.



Om vi inte lever upp till vad vi garanterar är vi angelägna om att du kontaktar oss. Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- via telefon eller
- genom att fylla i vår blankett för synpunkter och klagomål.

Kontakta gärna någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi snarast att kontakta dig, dock senast inom 14 dagar. Du får då veta vad vi kommer att göra för att undvika att en liknade situation inträffar.

Socialförvaltningen i Österåker  
184 86 Åkersberga  
08-540 810 00 (vx)