

# Värdighetsgarantier

avseende

## hemtjänst



## Hemtjänst

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
- att känna trygghet och meningsfullhet.

Värdighetsgarantierna gäller inom biståndshandläggning, hemtjänst, äldreboenden och dagverksamhet.



## Österåkers kommun garanterar dig ...

- ... att du erbjuds ett informationssamtal av den hemtjänstleverantör som du har valt när ditt stöd, din hjälp börjar.
- ... att du erbjuds en kontaktman och en ersättare för denne. Du har rätt att byta kontaktman.
- ... att ditt stöd, din hjälp planeras tillsammans med dig och, om du så önskar, en anhörig. (Genomförandeplan)
- ... att den personal som besöker dig bär en tydlig namnbricka och kan identifiera sig med legitimation.
- ... att du så fort som möjligt blir informerad av personal som du känner vid försening, förhinder eller förändring av insatser.
- ... att du har möjlighet att påverka vem som hjälper dig med din personliga hygien.

---

### Begreppsförtydligande

**Genomförandeplanen** ger en samlad beskrivning av när, hur och på vilket sätt dina insatser ska utföras. Den ska

- upprättas tillsammans med dig och om du så önskar anhöriga;
- ta hänsyn till dina intresseområden och dina fysiska, psykiska, andliga och sociala behov;
- vara upprättad inom fyra veckor från det att insatserna startar och följas upp minst var 12:e månad eller oftare vid behov;
- noggrant följas och vara känd av berörd personal.

# Begreppsförtydligande

## Kontaktmannaskap - Kontaktman

- Kontaktmannen är den person i personalgruppen som kommer att ha en närmare och regelbunden kontakt med dig och dina anhöriga.
- Kontaktmannen ansvarar bland annat för att tillsammans med dig och, om du så önskar, anhöriga göra en genomförandeplan samt att informera övrig berörd personal om innehållet i denna.

---

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)