



Service deklARATION för Hemtjänst

Socialförvaltningen
Vård- och omsorg



Kungsör

VAD ÄR EN SERVICEDEKLARATION?

En servicedeclaration beskriver vad du som medborgare kan förvänta dig när du använder våra kommunala tjänster i Kungsörs kommun.

En beskrivning av vad du som medborgare kan förvänta dig av en viss kommunal tjänst, service eller verksamhet.

Vi lovar en viss nivå på service men ibland kräver vi något tillbaka av dig som medborgare för att detta ska fungera fullt ut. En servicedeclaration förtydligar kommunens insats och är både ett löfte och en upplysning om vad du som medborgare/kund kan förvänta dig av kommunen.

Kommunens uppdrag är att garantera dig en skälig levnadsnivå och utforma den på ett sådant sätt att du känner delaktighet, inflytande, trygghet och där du så mycket som möjligt upplever och har en meningsfull och självständig vardag.

KORT BESKRIVNING AV VERKSAMHETEN

Hjälp i hemmet eller hemtjänst tillhandahåller hjälp med praktiska saker som till exempel mathållning, städning, handling eller personlig omvårdnad. Hjälpen syftar till att personer ska kunna bo kvar i sitt hem trots sjukdom, åldersförändringar eller funktionshinder.

Kungsörs hemtjänst har omvårdnadspersonal tillgänglig dygnet runt och är en sammanhållen hemtjänst som samarbetar mellan de olika hemtjänstenheterna för att tillgodose behovet hos hemtjänsttagarna. Hemtjänsten består idag av tre enheter och en gemensam nattenhet.

Trygghetslarm, som fås enligt biståndsbeslut, är till för den enskildes trygghet. Trygghetslarmet ska användas om det uppstår akut behov av hjälp från personal, om du exempelvis skadat dig eller blivit sjuk på något sätt.

VAD DU KAN FÖRVÄNTA DIG AV OSS

- Att vi har ett gott och respektfullt bemötande.
- Att du erbjuds en fast omsorgskontakt efter att ditt biståndsbeslut verkställts.
- Att din omsorgskontakt tar fram en genomförandeplan tillsammans med dig/och eller anhörig. Genomförandeplanen ligger till grund för hur vi utför insatser hos dig.
- Att vi tar av oss ytterkläder och skor/sätter på oss skoskydd vid besök i din bostad.
- Att hemtjänstpersonalen använder arbetskläder, bär namnskylt och kan uppvisa ID-bricka.

VAD VI FÖRVÄNTAR OSS AV DIG

- Att du är delaktig gällande planering av dina insatser och deltar efter förmåga.
- Att du medverkar då förändringar behöver göras i din bostad. Detta för att vi ska kunna ge dig stöd och hjälp på ett säkert sätt.
- Att du är meddelar oss, om möjligt, ifall du får ändrade behov.
- Att du meddelar oss minst 48 timmar innan du vill ställa in ett planerat hemtjänstbesök.
- Att vi meddelas om du blir inlagd på sjukhus/korttidsenhet.
- Att du meddelar oss om vi inte uppfyller dina förväntningar.



VAD HÄNDER OM VI INTE HÅLLER VAD VI LOVAR?

Hör av dig till oss om vi inte håller våra servicelöften, vi lovar dig en förklaring och möjlighet till personligt möte med oss om du önskar. Om du har åsikter om hur kommunen lever upp till servicedeklarationerna är vi tacksamma om du berättar det för oss. Vi använder dina synpunkter som underlag för utveckling och förbättring av verksamheten. Gå in på webben och klicka på Synpunkter och felanmälan eller prata med någon av kommunens personal.

VAD TYCKER DU?

Har du synpunkter på vår verksamhet, så berätta det för oss. Vi vill ta del av dina tankar och idéer, för det ger oss en chans att förbättra verksamheten.

Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss.

- E-posta till socialforvaltningen@kungsor.se
- Skicka ett brev med posten. Adressen är:
Kungsörs kommun, Socialförvaltningen, 736 85 Kungsör.

För frågor kring ditt biståndsbeslut kontakta biståndsenheten via kommunens växel.

- Ring kommunens växel, tfn 0227-60 00 00, och framför ditt ärende. Växeln är öppen måndag-fredag klockan 07.30-12.00 och 13.00-16.30.
- Personligen lämna dina synpunkter direkt till personalen. De ser till att synpunkterna registreras och blir hanterade.
- Webbadress till socialförvaltningens synpunktshantering:
www.kungsor.se/synpunkt-socialforvaltningen



Kungsörs kommun, Socialförvaltningen, 736 85 Kungsör
0227-600 000 socialforvaltningen@kungsor.se www.kungsor.se