



TJÄNSTEGARANTIER

En tjänstegaranti som talar om vad du kan förvänta dig av Vård och omsorg och Individ- och familjeomsorgen inom Sociala omsorgsförvaltningen

Dokumenttyp Tjänstegaranti	Förvaltning KSF, FO omsorg
Ämnesområde Vård och omsorg samt IFO	
Ägare/ansvarig Förvaltningsområdeschef	
Antagen av SON 2007-04-24 § 66 (SON/2007:47)	Dnr SON/2009:63
Revisions datum SON 2009-12-15 § 165 (SON/2009:63)	Giltig fr.o.m.
	Giltig t.o.m.

SOCIALA OMSORGSFÖRVALTNINGEN

Vad innebär sociala omsorgsförvaltningens tjänstegarantier?

För att stärka kvalitén på de tjänster som vi erbjuder har sociala omsorgsförvaltningen tagit fram tjänstegarantier inom områdena Vård och omsorg och Individ och familjeomsorgen.

Tjänstegarantin förtydligar kommunens ansvar och är både ett löfte och en upplysning av vad du kan förvänta dig av Sociala omsorgsförvaltningen. Tjänstegarantin är en del av sociala omsorgsnämndens kvalitetsarbete. Garantierna är beslutade av sociala omsorgsnämnden datum

Vi är angelägna att du kontaktar oss om något inte fungerar eller om vi inte kan leva upp till vad vi lovar. Synpunkterna kan lämnas både muntligen och skriftligen och vi ser det som en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet. Ett fel från vår sida innebär dock i normala fall att ingen ersättning utgår.

Har du synpunkter eller klagomål:

Kontakta den ansvarige enhetschefen i det område du bor eller skriv ned dessa i broschyren ”Synpunkter och klagomål”

Mer information finns på vår hemsida:

www.orust.se

VÅRD OCH OMSORG

Hemtjänst

Hemtjänst ges som bistånd enligt socialtjänstlagen (SoL). Ansökan är individuell och hemtjänst kan beviljas på grund av fysisk eller psykisk funktionsnedsättning eller av sociala skäl. Hemtjänsten delas upp i två kategorier, personlig omvårdnad och serviceinsatser.

Personlig omvårdnad omfattar bland annat

- Tillsyn
- Hjälp med hygien
- Hjälp med på och avklädning
- Hjälp och stöd vid måltider
- Promenader
- Hjälp att komma till och från olika aktiviteter
- Stöd vid rehabinsatser

Serviceinsatser består av

- Städning av 2 rum och kök och toalett/badrum, normalt var tredje vecka
- Tvätt och klädvård
- Hjälp med inköp av daglig varor
- Hjälp med att få hem färdiglagad mat
- Trygghetslarm

Särskilda boenden

Särskilt boende är ett bistånd som man ansöker om enligt socialtjänstlagen. För att man skall beviljas ett särskilt boende skall behovet utredas. I regel handlar det om mycket stort vårdbehov med omfattande insatser från hemtjänsten och hemsjukvården för att beviljas en plats i ett särskilt boende.

Vi garanterar att

- För att ta reda på hur och när insatsen skall utföras för att tillgodose dina behov, görs en individuell planering tillsammans med dig utifrån det bistånd du fått.
- Vi skall hålla de överenskomna tiderna och meddela dig senast en halvtimme innan om vi blir försenade.
- För Din och vår säkerhet utför vi de behovsbedömda insatserna endast när du är hemma. Vi förväntar oss därför att du meddelar oss när du inte är hemma.
- Hemtjänsten kan vid akuta behov erbjudas omgående.

Vi garanterar att

- Möjlighet ges att besöka äldreboendet innan inflyttning då Du också får information om boendet och vilka avgifter som gäller.
- Du får en egen kontaktperson vid inflyttning
- För att ta reda på hur och när insatsen skall utföras för att tillgodose dina behov, görs en individuell planering tillsammans med dig utifrån ditt biståndsbeslut.

HEMSJUKVÅRD

Hemsjukvården är till för dem som av medicinska skäl inte kan ta sig till en vårdcentral. Hemsjukvårdens sjuksköterska bedömer behovet, ofta i samråd med läkare. Insatsen innebär planerad hemsjukvård dygnet runt i hemmet, i särskilda boendet eller i gruppboenden.

Vi garanterar att

- Varje person som är inskriven i hemsjukvården och har behov av hälso- och sjukvård har rätt till en patientansvarig sjuksköterska.

INDIVID OCH FAMILJEOMSORGEN

Försörjningsstöd

Alla som vistas i kommunen och som inte kan försörja sig har rätt att ansöka om ekonomisk hjälp i form av försörjningsstöd. Rätten till försörjningsstöd är inte villkorlös. I första hand är den enskilde skyldig att bidra till sin egen försörjning.

Vi garanterar att

- Socialsekreterare kan nås per telefon under kontorstid för akuta ärenden.
- Du kan få en tid för besök inom tio arbetsdagar.
- Efter att samtliga uppgifter lämnats till ansökan om försörjningsstöd lämnas beslut inom högst tio arbetsdagar.
- Vid bifallsbeslut lämnas meddelande om när pengarna betalas ut och Du får pengarna inom högst fyra arbetsdagar från besluts datum.

Barn/ungdom/vuxen

Individ och familjeomsorgen utreder och ger bistånd till barn, ungdomar och deras familjer för att främja goda uppväxt- och levnadsförhållanden. Insatserna är frivilliga och det vanligaste är att IFO och familjen är överens om vilken hjälp som behövs. För att söka hjälp går det bra att kontakta en socialsekreterare per telefon som kan informera om vilka möjligheter som finns. Det går också bra att lämna en skriftlig anmälan.

Exempel på insatser som kan bli aktuella

- Kontaktperson/kontakt familj
- Familjehem
- Behandlingshem
- Råd och stöd

Vi garanterar att

- Socialsekreterare kan nås per telefon under kontorstid vid akuta ärenden.
- Du erbjuds en tid för besök inom tio arbetsdagar vid ansökan.
- Du får en klar och tydlig information om hur ditt ärende kommer att handläggas.