

Kvalitetsgarantier 2011

1. Hemtjänst

När du söker hemtjänst

Vi är tillgängliga

När du ansöker om hemtjänst får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.

Vi bär synlig identitetsbricka

Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär synlig identitetsbricka.

Valfrihet

När du har beviljats hemtjänst kan du välja mellan sex olika utförare. Du kan välja om insatsen ska utföras av kommunen eller av ett enskilt företag som kommunen har avtal med. Är du inte nöjd efter ditt val, har du möjlighet att byta utförare inom 14 dagar.

När du får hemtjänst

Snabba insatser

När du har beviljats hjälp med mat eller personlig omvårdnad kommer den att ges inom två dygn, eller tidigare om så behövs.

Kontaktperson

Du får en egen kontaktperson inom hemtjänsten senast 14 dagar efter det att hjälpinsatsen startat. Är du inte nöjd har du rätt att byta kontaktperson.

Individuell planering

Vi tar reda på hur och när du vill att insatsen ska utföras för att tillgodose dina behov och önskemål. Vi gör därför en individuell planering tillsammans med dig.

Vi håller tider

Vi håller de överenskomna tiderna och meddelar dig om vi blir mer än en halvtimme försenade. Om hjälpen av något skäl måste utebli helt, meddelar vi dig detta senast klockan 9.00 samma dag.

Vi meddelar vem som kommer

Om någon annan än vår ordinarie personal kommer till dig, lovar vi meddela detta till dig i förväg.

Vi bär synlig identitetsbricka

All personal som kommer till dig bär synlig identitetsbricka eller har med sig tjänsteintyg och legitimation.

Vi ringer på dörren och hanterar nycklar på säkert sätt

Vi ringer eller knackar alltid på dörren när vi kommer. Vi har säkra rutiner för hantering av nycklar.

God tillgänglighet

Du kan nå oss på telefon både dagtid och kvällstid.

Trygghetslarmet besvaras snabbt

När du larmar oss, besvaras larmet inom 3 minuter och åtgärdas inom 30 minuter.

2. Äldreboende

När du söker äldreboende

Vi är tillgängliga

När du ansöker om äldreboende får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på Biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.

Vi bär synlig identitetsbricka

Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär synlig identitetsbricka.

Valfrihet

När du har beviljats äldreboende får du välja mellan de äldreboenden som finns i kommunen så att boendet passar dina önskemål och behov. Innan du gör ditt val kan du, och dina anhöriga om du så vill, besöka alla äldreboenden i kommunen och få både muntlig och skriftlig information.

Äldreboende

Kontaktperson

Du får en kontaktperson på äldreboendet när du flyttar in. Är du inte nöjd har du rätt att byta kontaktperson.

Inflytande och delaktighet

Vården och omsorgen planeras regelbundet tillsammans med dig, utifrån dina individuella behov och önskemål.

Mat

Vi serverar tre mål lagad mat varje dag samt mellanmål och nattmål om du så önskar. Maten är näringsriktig och varierad.

Aktiviteter

Vi erbjuder dig att dagligen delta i olika aktiviteter eller utevistelse som utformas efter en individuell plan.

Larm

Om du ringer på larmet besvaras larmet inom tre minuter. Personalen kommer till dig så snart som möjligt, och omedelbart om situationen är akut.

Tillgänglig sjuksköterska

Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt.

3. Individ- och familjeomsorg

Vi är tillgängliga

Du behöver bara ringa ett samtal till individ- och familjeomsorgen för att komma i kontakt med en person som kan hjälpa dig.

Om du söker försörjningsstöd

När du har lämnat en komplett ansökan om försörjningsstöd får du ett skriftligt beslut skickat till dig senast inom sju arbetsdagar.

Stöd till barn och ungdom

Om du ansöker om hjälp och stöd erbjuds du tid för personligt besök snarast möjligt, senast inom två veckor.

En anmälan om att barn eller ungdomar misstänks fara illa tas emot omgående och en första bedömning om ärendet är akut görs samma dag.

Familjehemsvård

Socialekreterarna besöker alla barn och ungdomar som bor i familjehem minst två gånger per år och pratar med barnen utan att familjehemsföräldrarna är närvarande.

Familjerätt

Barn i skilsmässofamiljer erbjuds att delta i gruppverksamhet.

Stöd till personer med missbruksproblem

Alla nya besökare får en besöks tid snarast möjligt, och senast inom två veckor.

Om du vill kan vi erbjuda dig fem besök där du kan vara anonym.

4. Omsorg om personer med funktionshinder

Vi är tillgängliga

När du ansöker om boende, daglig verksamhet, korttidsverksamhet, personlig assistans eller någon annan insats får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.

Vi bär synlig identitetsbricka

Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.

Planering

När insatsen börjar görs en genomförandeplan tillsammans med dig inom en månad. Vi följer upp planen efter tre månader och sedan minst en gång om året.

Boendeverksamhet

Information om boende

Varje år får du information om vilka boenden som finns i kommunen, och vilka nya bostäder som planeras. Du får också informationen vid andra tillfällen om du behöver det.

Stödperson på boendet

Du får en stödperson på boendet redan innan du flyttar in.

Arbete, daglig verksamhet, studier

Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning, daglig verksamhet eller börja studera.

5. Bostadsanpassning

När du söker bostadsanpassningsbidrag

Vi är tillgängliga

När du söker bostadsanpassningsbidrag får du en handläggare som startar en utredning inom två veckor.

Vi bär synlig identitetsbricka

Bostadshandläggaren som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.

Uppföljning

När du fått din bostad anpassad gör vi alltid en uppföljning för att se att allt fungerar som det ska. Du som har en hiss med serviceavtal installerad hos dig får dessutom en uppföljning en gång per år.

Service och bemötande

- kommunövergripande garantier

- Vi svarar på brev och fax inom två veckor. Behöver vi längre tid på oss meddelar vi dig inom en vecka vem som handlägger ditt ärende.
- Vi besvarar eller bekräftar e-post inom två arbetsdagar.
- Vi försöker lägga besök på tider som passar dig.
- Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig. Finns vi inte på plats ringer vi upp dig.
- Du kan kontakta kommunen dygnet runt via röstbrevlåda, e-post, olika e-tjänster eller via kommunens webbplats