

### Kvalitetsgarantier IFO

#### **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. **(Garantin är uppfylld)**

#### **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. **(Garantin är uppfylld)**

#### **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 omedelbart och en första bedömning om ärendet är akut görs samma dag. **(Garantin är uppfylld)**

#### **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. Placeringen i familjehemmet följs upp minst två gånger per år. Barnen och deras vårdnadshavare får stöd vid umgänge. Familjehemmen får kontinuerlig handledning och stöd. Socialekreteraren besöker familjehemmet minst två gånger per år. **(Garantin är uppfylld)**

#### **Familjerätt**

Barn i skilsmässofamiljer erbjuds att delta i gruppverksamhet. **(Garantin är uppfylld)**

#### **Stöd till personer med missbruksproblem**

Alla nya besökare får en besökstid snarast möjligt, och senast inom två veckor. Om du vill kan vi erbjuda dig fem besök där du kan vara anonym.

# Kvalitetsgarantier HO

## **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.

**(Garantin är uppfylld)**

## **Vi bär synlig identitetsbricka**

Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka. **(Garantin är uppfylld)**

## **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. **(Garantin är uppfylld)**

## **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. **(Garantin är uppfylld)**

### **Arbete, daglig verksamhet, studier**

Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning, daglig verksamhet eller börja studera. **(Garantin är uppfylld)**

## **När du söker bostadsanpassningsbidrag**

### **Vi är tillgängliga**

När du söker bostadsanpassningsbidrag får du en handläggare som startar en utredning inom två veckor. **(Garantin är delvis uppfylld)**

### **Vi bär synlig identitetsbricka**

Bostadshandläggaren som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka. **(Garantin är uppfylld)**

### **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.

**(Garantin är uppfylld)**

# Kvalitetsgarantier ÄO

## 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. **(Garantin är uppfylld)**

### **Vi bär synlig identitetsbricka**

Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär synlig identitetsbricka. **(Garantin är uppfylld)**

### **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. **(Garantin är uppfylld)**

## 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. **(Garantin är uppfylld)**

### **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. **(Garantin är uppfylld)**

### **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. **(Garantin är delvis uppfyllt; En ny mall för genomförandeplan har tagits fram, men alla brukare har inte en uppdaterad genomförandeplan.)**

### **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. **(Garantin är uppfylld)**

### **Vi meddelar vem som kommer**

Om någon annan än vår ordinarie personal kommer till dig, lovar vi meddela detta till dig i förväg. **(Garantin är uppfylld)**

### **Vi bär synlig identitetsbricka**

All personal som kommer till dig bär synlig identitetsbricka eller har med sig tjänsteintyg och legitimation. **(Garantin är uppfylld; ett nytt nyckelskåp har införts som kräver att identitetsbrickan används som inloggning, varför kvalitetsgarantin är kvalitetssäkrad.)**

### **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. **(Garantin är uppfylld)**

### **God tillgänglighet**

Du kan nå oss på telefon både dagtid och kvällstid. **(Garantin är uppfylld)**

### **Trygghetslarmet besvaras snabbt**

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

**(Garantin är delvis uppfylld.** Fyra avvikelser har inkommit om att nattpatrullen inte hunnit besvara larm inom angiven tid, dels pga snökaos i november, dels pga arbetsbelastning. 2 anmälningar om Lex Sarah har gjorts kring händelser där larmrutiner inte fungerat tillfredsställande.)

## **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. **(Garantin är uppfylld)**

### **Inflytande och delaktighet**

Vården och omsorgen planeras regelbundet tillsammans med dig, utifrån dina individuella behov och önskemål. **(Garantin är uppfylld)**

### **Mat**

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

### **Aktiviteter**

Vi erbjuder dig att dagligen delta i olika aktiviteter eller utövande som utformas efter en individuell plan. **(Garantin är uppfylld)**

### **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.

### **När du söker bostadsanpassningsbidrag**

#### **Vi är tillgängliga**

När du söker bostadsanpassningsbidrag får du en handläggare som startar en utredning inom två veckor. **(Garantin är delvis uppfylld)**

#### **Vi bär synlig identitetsbricka**

Bostadshandläggaren som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka. **(Garantin är uppfylld)**

#### **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. **(Garantin är uppfylld)**