

## Bilaga 2

### **Kvalitetsgarantier för Individ- och familjeomsorgen**

#### **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.

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.

#### **Familjerätt**

Barn i skilsmässofamiljer erbjuds att delta i gruppverksamhet.

#### **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 för Omsorg om personer med funktionsnedsättning**

### **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.

## **Kvalitetsgarantier 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.

## Värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Tyresö kommun

### Inflytande över den individuella vården och omsorgen

#### Seniorguide

Seniorguiden är till för dig som är över 65 år, eller är anhörig. Du kan vända dig dit för att få information, stöd och rådgivning. Genom denna funktion får du tillgänglig vägledning och du som är äldre får mer inflytande över äldreomsorgen i Tyresö kommun.

#### Seniorguidens uppdrag

- Ge råd, information, stöd och vägledning
- Förmedla kontakt och slussa vidare
- Mottagare av synpunkter och klagomål och uppföljning av att du får återkoppling

#### Du kan prata fritt

Seniorguiden lyder under sekretesslagen och uppgifter om dig får inte föras vidare om du inte har gett ditt tillstånd till det. Du kan även framföra synpunkter och ställa frågor anonymt.

#### Synpunkter och klagomål

Det är viktigt att du lämnar synpunkter och klagomål när du inte är nöjd med en tjänst. I första hand vänder du dig till personalen, chefen för verksamheten eller biståndsavdelningen. Du kan också vända dig till Seniorguiden med dina synpunkter och klagomål. När du har framfört en synpunkt eller ett klagomål får du återkoppling av antingen biståndshandläggare, chef för verksamheten eller av Seniorguiden senast inom två veckor.

#### Handläggare

När du ansöker om äldreomsorg får du en handläggare som gör hembesök om du önskar. Är du inte nöjd får du byta handläggare. Du kan alltid få kontakt med någon på Biståndsavdelningen på kontorstid.

## **Gott bemötande, respekt för privatliv och personlig integritet**

### **Förhållningssätt**

- Vi uppträder vänligt, respektfullt och lugnt.
- Vi har erforderlig kunskap.
- Vi lyssnar, agerar och återkopplar. Dina synpunkter tas på allvar och vi informerar om vilka åtgärder som är gjorda eller vilka åtgärder som planeras.
- Vi meddelar vem som kommer om den ordinarie personalen fått förhinder.
- Vi kommer på överenskommen tid. Vid förhinder eller försening hör vi av oss omgående.
- Vi följer de överenskommelser som vi gjort tillsammans med dig och/eller dina anhöriga.

### **Valfrihet**

#### **Kundval i hemtjänsten**

När du beviljats hemtjänst kan du välja mellan olika utförare som för genomförande av insatserna. Om du inte är nöjd med ditt val har du möjlighet att byta.

#### **Önskemål om särskilt boende**

När du beviljats äldreboende får du välja vilket äldreboende du helst vill bo på. Du har möjlighet att besöka kommunens äldreboenden innan du gör ditt val. Om det inte finns plats när du ska flytta in, får du byta till det boende du önskat så snart det är möjligt.

#### **Möjlighet att bo tillsammans**

Genom möjligheter till olika boendeformer kan du få ökad möjlighet att leva tillsammans med din make/maka/partner den sista tiden i livet, även om inte

båda har behov av särskilt boende. Biståndsavdelningen kan utifrån individuell bedömning, exempelvis ge förtur till trygghetsboende och seniorboende.

Det är naturligtvis av största vikt att den lösning som kan erbjudas är tillfredsställande utifrån *båda makarnas behov och önskemål*.

## **Självbestämmande, individanpassning och delaktighet**

### **Struktur för planering**

#### **– Samtal inför beslut om insatser i äldreomsorgen**

För att erbjuda bästa möjliga vård och omsorg, anpassad efter dina önskemål, behov och förväntningar, vill vi få och ge information om de insatser du kan beviljas utifrån dina behov. Du, och om du vill dina anhöriga, erbjuds samtal med biståndshandläggaren

#### **– Uppföljningssamtal vid förändrat behov av vård och omsorg**

Om ditt behov av vård och omsorg förändras erbjuds du och om du vill dina anhöriga, samtal med biståndshandläggare för att få information och utforma ditt fortsatta behov av vård och omsorg.

## **Hemtjänst**

### **Syfte**

Syftet med värdighetsgarantierna är att du ska känna dig trygg och att du kan påverka hur insatserna ska utformas. Det innebär också att du ska känna dig välinformerad och att dina synpunkter beaktas.

### **Valfrihet**

#### **Byte av insatser i hemtjänsten**

Du kan byta ut en planerad insats efter önskemål, exempelvis inköp mot promenad, förutsatt att tidsåtgången är densamma. Vissa byten måste av praktiska skäl aviseras i förväg.

## Kost

Du ska uppleva att maten är av god kvalitet, smakar gott och att du har inflytande över hur din måltidssituation ser ut. Du kan alltid välja mellan minst två rätter. Detta gäller om du väljer att få färdiglagad mat som levereras av hemtjänsten från Restaurang Utsikten.

## Kontaktmannaskap

Då du beviljats hemtjänst utses en kontaktman. Efter ca två veckor följs uppdraget upp för att se om du är nöjd. Du får information om vad som ingår i kontaktmannaskapet av den utförare du valt.

## Självbestämmande, individanpassning och delaktighet

### Struktur för planering

#### – Planeringssamtal

Senast inom två veckor från att hemtjänsten påbörjats träffas du, eventuellt dina anhöriga och enhetschef eller motsvarande och din kontaktman för att göra en planering. Planeringssamtalet ska säkerställa att vården och omsorgen utformas efter dina behov och önskemål. Genomförandeplanen som upprättas av kontaktmannen tillsammans med dig, ska garantera att du får den vård och omsorg som planerats, oavsett vem i personalen som kommer hem till dig.

#### – Uppföljningssamtal

Minst var tredje månad samtalar du och din kontaktman om hur dina förväntningar på vården och omsorgen har infriats. Den planering, genomförandeplanen, som ni gjort tillsammans uppdateras efter dina önskemål och behov. Om du önskar, kontaktas du av enhetschef eller biståndshandläggare.

Om ditt behov av vård och omsorg förändras, meddelas biståndshandläggaren som besöker dig. Tillsammans med dig, ändras dina insatser i förhållande till ditt fortsatta behov av vård och omsorg.

Minst en gång per år följs de insatser som beviljats upp av biståndshandläggare.

## Trygghet

Vi besvarar larm inom tre minuter och inom hemtjänsten är vi på plats senast inom 30 minuter.

Vi som gör hembesök har alltid väl synlig legitimation på oss.

Vi är tillgängliga. Du kan nå oss på telefon kl. 07-21.

## **Äldreboende**

### **Syfte**

Syftet med värdighetsgarantierna är att du ska känna dig trygg, uppleva att du bestämmer hur ditt liv ska se ut och att du ingår i ett meningsfullt sammanhang. Det innebär också att du ska känna dig välinformerad och att dina synpunkter beaktas.

### **Valfrihet**

#### **Kontaktmannaskap**

Vid inflyttning får du en kontaktman. Efter två veckor följs uppdraget upp för att se om du är nöjd. Du får information om vad som ingår i kontaktmannaskapet från äldreboendet du valt.

#### **Utevistelse och gemenskap**

Du erbjuds att gå ut varje dag om du bor på äldreboende om du så önskar. Vi planerar tillsammans med dig var, när och hur du vill vistas ute. Du erbjuds möjlighet till gemenskap och aktiviteter.

### **Kost**

Du ska uppleva att maten är av god kvalitet, smakar gott och att du har inflytande över hur din måltidssituation ser ut. Du kan välja på minst två rätter till lunch.

### **Självbestämmande, individanpassning och delaktighet**

#### **Struktur för planering**

- Samtal då insats eller boende beviljas



Senast på inflyttningsdagen erbjuds du samtal med enhetschef/verksamhetschef eller omvårdnadsansvarig sjuksköterska där du och om du vill dina anhöriga får information om äldreboendet samt hur utformandet av din vård och omsorg går till. För att erbjuda bästa möjliga vård och omsorg, anpassad efter dina önskemål, behov och förväntningar, vill vi lära känna dig och få information om det som är viktigt för dig.

– **Planeringssamtal**

Senast inom två veckor från inflyttning på särskilt boende erbjuds du och om du vill, dina anhöriga samtal för att göra en planering för din vård och omsorg, en genomförandeplan tillsammans med din kontaktman. Omvårdnadsansvarig sjuksköterska, sjukgymnast och/eller arbetsterapeut deltar också vid samtalet.

– **Uppföljningssamtal**

Minst var tredje månad samtalar du och din kontaktman om hur dina förväntningar på vården och omsorgen har infriats. Den planering som ni gjort tillsammans uppdateras utifrån dina önskemål och behov i genomförandeplanen. En sammanfattning av samtalet dokumenteras.

Minst var sjätte månad samtalar du och om du vill dina anhöriga, omvårdnadsansvarig sjuksköterska, din kontaktman, arbetsterapeut och/eller sjukgymnast om hur dina förväntningar på vården och omsorgen har infriats. Den planering som ni gjort tillsammans uppdateras utifrån dina önskemål och behov. Dokumentation av samtal och planering görs.

– **Brytpunktssamtal vid förändrat hälsotillstånd eller vid vård i livets slut**

Om ditt behov av vård och omsorg förändras på grund av förändrat hälsotillstånd eller behov av vård i livets slut, erbjuds du och om du vill dina anhöriga, samtal med läkare och eventuellt sjuksköterska, sjukgymnast och/eller arbetsterapeut för att få information och utforma din fortsatta vård och omsorg.

– **Efterlevandesamtal**

Anhöriga erbjuds samtal en tid efter dödsfall. Omvårdnadsansvarig sjuksköterska, kontaktmannen eller annan lämplig person tar kontakt och frågar efter hur perioden sedan dödsfallet varit. Vi informerar om var man kan få fortsatt stöd om det behövs.

## **Trygghet**

Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt.

Vi besvarar larm inom tre minuter och är på plats omedelbart vid akuta situationer.

Vi som arbetar på äldreboende bär alltid synlig namnskylt.