



# Kvalitetsdeklaration för hemtjänst i Varbergs kommun



**VARBERGS  
KOMMUN**

## Kort om kvalitetsdeklarationer

Varbergs kommun ska vara en bra kommun att leva i. Socialnämnden har beslutat om en strategi för att arbeta hälsofrämjande. Du ska känna trygghet, gemenskap och delaktighet i samhället. Din rätt att välja, och din möjlighet att själv påverka din vård och omsorg, är viktigt för ett värdigt åldrande.

Omsorgen ska hålla god kvalitet.

Som en del i detta har socialnämnden infört kvalitetsdeklarationer inom äldreomsorgen. Kvalitetsdeklarationerna gör det tydligt vad du kan förvänta dig när du fått beslut om hemtjänst.

## Trygg på äldre dagar

Kvalitetsdeklarationerna utgår från Socialstyrelsens nationella riktlinjer för värdegrund inom äldreomsorgen.

Vårt arbete ska präglas av omtanke, värdighet, integritet, respekt och delaktighet. Du ska uppleva att du har ett värdigt liv, känner välbefinnande och trygghet samt får ett gott bemötande från personalen.



## Värdigt liv

Du har rätt till privatliv och kroppslig integritet. Du ska kunna påverka din vård och omsorg så att den anpassas efter dig och dina behov. Du har rätt till delaktighet i alla beslut och insatser som gäller dig.

## Välbefinnande

Du ska kunna känna dig trygg, uppleva meningsfullhet och sammanhang i vardagen.

## Gott bemötande

Du ska bemötas med omtanke, vänlighet och respekt.

Personalen ska arbeta hälsofrämjande. Det betyder att du ska få stöd och uppmuntran för att kunna bevara dina förmågor och din hälsa och leva så självständig som möjligt.

Socialförvaltningens värdegrund är:

*”Vi möter dig där du är. Tillsammans med dig formar vi lösningar utifrån din situation.”*



## När du beviljas hemtjänst kan du förvänta dig att

### Du ska:

- ha möjlighet att välja utförare, påverka innehållet och utformningen av insatsen samt när den utförs,
- kunna uppleva att du får ett gott bemötande i dina kontakter med vår personal,
- kunna uppleva att det är lätt att få de kontakter du behöver,
- vid behov få en fast omsorgskontakt som ska fungera som en länk mellan dig, närstående/företrädare och verksamheten.

## Omvårdnadsinsatser

I personlig omvårdnad ingår till exempel hjälp med klädsel, hygien, förflyttning och måltider.

Du kan få hjälp dygnet runt utifrån dina bedömda behov.

## Serviceinsatser

I serviceinsatser ingår till exempel städning, tvätt och klädvård och inköp.

## Trygghetslarm

Du kan få hjälp med oplanerade insatser dygnet runt om du beviljats trygghetslarm.

Tillsyn på natten kan göras via en trygghetskamera för att inte störa din sömn.





## Hälso- och sjukvård

I första hand ska du få ditt behov av hälso- och sjukvårdsinsatser tillgodosedda på vårdcentralen. Om du utifrån ditt medicinska tillstånd inte bedöms kunna ta dig till vårdcentralen, kan hemsjukvård bli aktuellt. Det bestäms vid en vårdplanering i samråd med dig.

Kommunal hälso- och sjukvård innebär:

Du får en patientansvarig sjuksköterska.

Du kan också, vid behov, få hjälp av arbetsterapeut och/eller sjukgymnast/fysioterapeut.

I vardagen är det omvårdnadspersonalen som utför de flesta hälso- och sjukvårdsinsatser. Insatserna ordinerar då av sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast/fysioterapeut.

Du som har omfattande omvårdnadsinsatser kan ha möjlighet till nödvändig tandvård och uppsökande munvård.

## Vi lovar att

När du har valt utförare för din hemtjänst ska insatserna påbörjas senast efter 24 timmar om inte annan tid är överenskommen.

Vid serviceinsatser, som till exempel städ och tvätt, ska



utföraren ta kontakt med dig inom 48 timmar och insatserna ska starta enligt överenskommelse, dock senast inom 14 dagar.

Du ska meddelas om personalen inte kan komma på avtalad tid (+/-30 minuter).

Om personalen uteblir på avtalad tid/dag har du rätt till motsvarande tid vid ett annat tillfälle för det du skulle haft hjälp med. Du planerar tillsammans med utföraren en annan tid.

Du har när som helst rätt att byta utförare. Ett byte tar 14 dagar.

Inom 14 dagar efter att hemtjänsten startat ska du ha fått en fast omsorgskontakt utsedd i personalgruppen, om du behöver det. Den fasta omsorgskontakten ska säkerställa din rätt till inflytande och information samt fungera som en länk mellan dig, anhöriga/företrädare och verksamhet.

Inom 4 veckor efter det att hjälpen börjat skrivs en genomförandeplan tillsammans med dig. Den är en överenskommelse om hur din hjälp och ditt stöd ska utföras.

Genomförandeplanen följs upp minst en gång per år eller vid behov.

Du bestämmer om din anhörige/företrädare ska vara med dig när genomförandeplanen skrivs, eller när du har uppföljningssamtal.



Du får regelbundna uppföljningssamtal med hemtjänstpersonalen, vilket innebär att du kan berätta om hur du upplever att hjälpen och stödet du får fungerar.

Du får uppföljningssamtal av omsorgshandläggaren en gång om året, eller vid behov. Du kan i samband med det berätta hur du upplever hjälpen och stödet du får.

Om du har behov av andra insatser, utreder omsorgshandläggaren det.

Om du inte är nöjd med hur din hjälp utförs, kontakta din hemtjänstgrupp eller enhetschef.

## Hit vänder du dig med synpunkter

Om du inte är nöjd med **dina** insatser, kan du kontakta ansvarig enhetschef eller omsorgshandläggare.

Om du har synpunkter som rör **verksamheten**, kan du vända dig till Varberg direkt, som hjälper dig vidare.

## Varberg direkt

**Besöksadress:** Norra Vallgatan 14

**Telefon:** 0340880 00

**E-post:** [varbergdirekt@varberg.se](mailto:varbergdirekt@varberg.se)

### Öppettider för Varberg direkt:

Måndag-onsdag 08.00-17.00

torsdag 08.00-18.00

fredag 08.00-16.00



UTGIVARE: VARBERGS KOMMUN, 2016 FOTO: FRAMSIDA, SCANDINAV BILDBYRÅ, ANNE DILLNER, SIDA 3, SCANDINAV BILDBYRÅ, SOFIA BYSTRÖM, SIDA 5, SCANDINAV BILDBYRÅ, SIDA 7, SCANDINAV BILDBYRÅ, LARS FORSSSTEDT, SIDA 10, SCANDINAV BILDBYRÅ, MARCUS LUNDSTEDT, ATTA45 TRYCKERI AB.



**VARBERGS  
KOMMUN**

Varbergs kommun, 432 80 Varberg  
Varberg direkt: 0340-880 00 | [www.varberg.se](http://www.varberg.se)