

# Omsorgsgaranti

för hemtjänst

– i ordinärt boende, trygghetsboende  
eller serviceboende

## Anmälan enligt omsorgsgarantin

Om du som är brukare inom äldreomsorgen inte är nöjd med det vi gör kan du ha rätt till ersättning enligt vår omsorgsgaranti. Hur du framför dina klagomål och vad omsorgsgarantin omfattar kan du läsa om i broschyren.

### Hur når du oss?

Du kan lämna dina klagomål genom att använda formuläret i den här broschyren. Skicka in den till vård- och omsorgsförvaltningen, Partille kommun, 433 82 Partille. Du kan också göra din anmälan på [www.partille.se](http://www.partille.se).

### Andra synpunkter

Vill du lämna synpunkter om vår verksamhet som inte handlar om omsorgsgarantin? Då ska du använda blanketten Synpunkter som du kan få i våra verksamheter eller beställa från 031 792 00 10. Naturligtvis kan du också skicka e-post till oss på e-postadressen [vardochomsorgsforvaltningen@partille.se](mailto:vardochomsorgsforvaltningen@partille.se) eller ett vanligt brev till Partille kommun, vård- och omsorgsförvaltningen, 433 82 Partille.

### Offentlighetsprincipen

Alla handlingar som inkommer till förvaltningen omfattas av offentlighetsprincipen. Hör av dig om du vill veta mer om denna – telefon 031 792 10 00.

# Omsorgsgaranti för hemtjänst

(i ordinärt boende, trygghetsboende eller servicehus)

Grunden för omsorgsgarantin är de insatser du har blivit beviljad efter en individuell behovsprövning enligt socialtjänstlagen. Är du osäker på vad du har blivit beviljad kan du titta i ditt biståndsbeslut, i omsorgsplanen eller fråga personalen.

## Handläggning

- Vi lovar att vi kontaktar dig inom sju dagar efter det att du har anmält behov av hemtjänst eller särskilt boende.
- Vi förväntar oss att du ger oss den information vi behöver för vårt beslut.

## Planering

- Vi lovar att hjälpen planeras tillsammans med dig och om du så önskar tillsammans med dina närstående. Detta skall ske inom 14 dagar från det att du har blivit beviljad hjälpen.
- Vi förväntar oss att du och dina närstående kommer på en överenskommen tid
- Vi kompenserar dig med ett avdrag på 100 kronor på vårdavgiften kommande månad om vi inte håller vad vi har lovat. Om din vårdavgift är lägre än 100 kronor får du avdrag med hela vårdavgiften.

## Mat

- Vi lovar att du får varm mat genom matdistribution mellan klockan 13.00 och 14.30 de dagar vi har kommit överens om i biståndsbeslutet
- Vi lovar att vi tillhandahåller näringsriktig mat för dig som bor på trygghetsboende eller servicehus en gång om dagen, alla dagar i veckan
- Vi lovar att bistå dig med förberedelse och eller iordningsställande av frukost och kvällsmat
- Vi förväntar oss att du finns hemma på överenskommen tid och att du meddelar oss förändringar
- Vi kompenserar dig med en gratis måltid om vi inte håller vad vi har lovat.

## Personlig omvårdnad

- Vi lovar att du får dusch och hårvård minst en gång i veckan
- Vi lovar att du får hjälp med att stiga upp när du önskar efter klockan 7.30
- Vi lovar att du får hjälp med toalettbesök och inkontinensskydd när du behöver
- Vi lovar att du får hjälp med att gå och lägga dig vid den tid vi har kommit överens om i omsorgsplanen
- Vi förväntar oss att du gör det du själv klarar av
- Vi kompenserar dig med ett avdrag på 100 kronor på vårdavgiften kommande månad om vi inte håller vad vi har lovat. Om din vårdavgift är lägre än 100 kronor får du avdrag med hela vårdavgiften.

## Frisk luft

- Vi lovar att du genom promenader får komma ut i friska luften minst en gång i veckan, om du så önskar och ingen närstående kan följa med.
- Vi kompenserar dig med ett avdrag på 100 kronor på vårdavgiften kommande månad om vi inte håller vad vi har lovat. Om din vårdavgift är lägre än 100 kronor får du avdrag med hela vårdavgiften.

## Personal i din närhet

- Vi lovar att du har personal vid din sida vid livets slutskede, om du så önskar och om närstående inte kan finnas hos dig.

## Information om patientnämnden

Som stöd finns även Patientnämnden i Västra Götalandsregionen. Patientnämnden är fristående från vården och de som jobbar där har tystnadsplikt. Dit kan du också vända dig för att få hjälp med att framföra synpunkter som kan göra vården bättre och säkrare.

## Kontakta Patientnämnden i Göteborg

Telefon: 010-441 20 00

E-post: [patientnamnden.goteborg@vgregion.se](mailto:patientnamnden.goteborg@vgregion.se)

## Bli kontaktad eller vara anonym

Om du vill kan vi kontakta dig och berätta vad vi har gjort med dina synpunkter. Fyll i så fall i uppgifterna om dig i blanketten, så hör vi av oss. Vill du vara anonym? Det går bra, men då kan du inte få något svar på dina synpunkter.

Alla handlingar som inkommer till förvaltningen omfattas av offentlighetsprincipen. Hör av dig om du vill veta mer om denna – telefon 031 792 10 00.





Fyll i nedanstående uppgifter om du vill att vi ska kontakta dig. Ange hur du vill bli kontaktad genom att fylla i det/de fälten.

### **Brukarens uppgifter:**

Namn \_\_\_\_\_

Adress \_\_\_\_\_

Postnummer och ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Mobiltelefon \_\_\_\_\_

E-post \_\_\_\_\_

### **Uppgiftslämnare: (om annan än brukaren)**

Namn \_\_\_\_\_

Adress \_\_\_\_\_

Postnummer och ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Mobiltelefon \_\_\_\_\_

E-post \_\_\_\_\_