

# Hjälp oss att utvecklas

- lämna dina **synpunkter**  
**och klagomål**



**PARTILLE KOMMUN**  
Vård- och omsorgsförvaltningen

## Hjälp oss att utvecklas

Vård- och omsorgsförvaltningen ansvarar för att ge vård och omsorg till äldre och funktionshindrade. PartilleRehab, som hör till förvaltningen, ger rehabilitering till kommuninvånarna. Självkärligt vill vi göra ett så bra jobb som möjligt, så berätta vad du tycker om våra verksamheter. Gör vi vårt arbete på rätt sätt? Hur kan vi bli bättre?

## Lämna dina synpunkter och klagomål på oss

Med blanketten i detta häfte kan du lämna dina synpunkter och klagomål på vård- och omsorgsförvaltningen. Om du vill kan vi kontakta dig och berätta vad vi gjort med dina synpunkter. Fyll i uppgifterna om dig i blanketten, så hör vi av oss. Du kan också lämna dina synpunkter muntligt till någon av oss som arbetar inom vård- och omsorg eller via telefon. Vi fyller då i blanketten åt dig. Vill du vara anonym går det bra, men då kan du inte få svar på dina synpunkter. Vi använder dina synpunkter och klagomål i vårt kvalitetsarbete där huvudområdena är tillgänglighet, bemötande, trygghet och kontinuitet.

- Du kan lämna synpunkter och klagomål som omfattas av omsorgsgarantierna för hemtjänst och äldreboende.
- Du kan också lämna andra synpunkter om vår verksamhet som inte handlar om omsorgsgarantin.

## Hur når du oss?

Du kan lämna dina klagomål genom att använda blanketten som finns längst bak i den här broschyren. Du kan också göra din anmälan på [www.partille.se/synpunktervof](http://www.partille.se/synpunktervof)

## Offentlighetsprincipen

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

# Information om omsorgsgaranti

## - för hemtjänst eller äldreboende

Du som har hemtjänst eller bor på äldreboende har enligt vår omsorgsgaranti i en del fall rätt till ersättning om vi har gjort något du inte är nöjd med. 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. 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 nedan.

### 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.

### Omsorgsgaranti för hemtjänst

För boende i ordinärt boende, trygghetsboende eller servicehus gäller omsorgsgaranti för hemtjänst.

### 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 kl. 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/servicehus en gång om dagen, alla dagar i veckan.
- Vi lovar att bistå dig med förberedelse/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 kl. 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.

## Omsorgsgaranti för äldreboende

Grunden för omsorgsgarantin för äldreboende är att du blivit beviljad särskilt boende för service och omvårdnad efter en individuell behovsprövning enligt socialtjänstlagen. För boende i trygghetsboende gäller omsorgsgaranti för hemtjänst.

### Planering

- Vi lovar att hjälpen planeras tillsammans med dig och om du så önskar tillsammans med dina närstående. Detta skall ske inom en månad från inflyttningdagen.
- Vi förväntar oss att du och dina närstående kommer på 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.

### Information

- Vi lovar att du får information om boendet inom 14 dagar från inflyttning, samt att dina närstående inbjuds till träff minst en gång per år.
- 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 och dryck

- Vi lovar att du får näringsriktig mat samt den dryck som du behöver. Självklart hjälper vi dig om du inte kan äta själv.
- Vi kompenserar dig med ett avdrag på din matavgift motsvarande en dygnsavgift 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 komma upp ur sängen, daglig personlig hygien samt påklädning vardagar senast kl 11.00 och helger senast kl 11.30.
- Vi lovar att du får hjälp med toalettbesök och byte av inkontinensskydd när du behöver.
- Vi lovar att du får hjälp med att gå och lägga dig för kvällen inom en timma från det att du har sagt till.
- Vi förväntar oss att du gör det du själv klarar av.
- Vi kompenserar dig med att avdrag på 100 kronor från 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 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 att avdrag på 100 kronor från 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 i livets slutskede, om du så önskar och om inte närstående 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)

# Blankett för synpunkter och klagomål

Jag har synpunkter på följande verksamhet:

---

Datum: \_\_\_\_\_

Mina synpunkter gäller:  Förslag  Beröm  Klagomål  Övrigt

**Berätta:**

Skriv så enkelt och kortfattat som möjligt

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Gäller synpunkterna en anmälan enligt omsorgsgaranti

Omsorgsgaranti för hemtjänst ( i ordinärt boende eller trygghetsboende)

Omsorgsgaranti för äldreboende

Klipp ut blanketten och skicka den till oss. Adressen hittar du på baksidan.



Vill du ha svar från oss? Lämna i så fall dina uppgifter här:

Namn: \_\_\_\_\_

Adress: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Personnr: \_\_\_\_\_

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

**Uppgiftslämnare (om annan än brukare):**

Namn: \_\_\_\_\_

Adress: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ E-post: \_\_\_\_\_

De personuppgifter du lämnar här kommer behandlas i enlighet med bestämmelserna i Personuppgiftslagen (PUL). Observera att detta formulär inte ersätter överklagande i myndighetsbeslut.

**Skicka blanketten till:**

Partille kommun

Vård- och omsorgsförvaltningen

433 82 Partille

Du kan förvänta dig en bekräftelse på att vi mottagit din synpunkt inom 7 dagar.

**Nedanstående fylls i av personal**

Synpunkten/klagomålet har framförts muntligen. Formuläret är därför ifyllt av:

Namn, telefon och verksamhet: \_\_\_\_\_

**Åtgärder**

Skriv så enkelt och kortfattat som möjligt om de vidtagna åtgärderna:

---

---

---

---

---

**Åtgärd är vidtagen av:**

Namn, telefon och verksamhet: \_\_\_\_\_