

# Kvalitetsdeklaration hemtjänst

Alla insatser hemtjänsten utför sker utifrån socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, eller på delegation från legitimerad personal såsom sjuksköterska, fysioterapeut eller arbetsterapeut. Alla insatser utgår från dina individuella behov och utförs dygnet runt till dig som bor i eget boende.

Vi arbetar utifrån ett rehabiliterande synsätt vilket innebär att vi stödjer och tar till vara det friska hos varje individ. Vi arbetar med digitalt först, och erbjuder i första hand välfärdstekniska trygghetslösningar

## Tillgänglighet

- Insatser påbörjas inom 48 timmar efter fattat beslut.
- Du ska erhålla information om hur du får kontakt med hemtjänsten.
- Du ska erhålla information om vart du vänder dig om du har synpunkter och klagomål.

## Bemötande

- Verksamheten arbetar utifrån Socialstyrelsens Nationella värdegrund och Partille Kommuns värdegrund, med professionellt bemötande utifrån allas lika värde.

## Trygghet

- Personalen bär synlig tjänstelegitimation som tydligt visar vad de heter och att de kommer från hemtjänsten i Partille kommun.
- Alla som har insatser från hemtjänsten ska erbjudas en Fast omsorgskontakt.
- Personalen har den kompetens som krävs för att utföra arbetet och får kontinuerlig utbildning och stöd i yrkesrollen.
- Personalen har tystnadsplikt och får inte lämna ut uppgifter om dig utan ditt samtycke. Du har själv rätt att läsa handlingar som rör dig.

## Inflytande och delaktighet

- Insatserna planeras tillsammans med dig och om du så önskar tillsammans med dina närstående.
- Din genomförandeplan upprättas tillsammans med dig i anslutning till att dina insatser blir verkställda.
- Genomförandeplanen följs upp var sjätte månad eller vid behov.

## Kontinuitet

- Vi arbetar aktivt med kontinuitet genom att du har en utsedd Fast omsorgskontakt och en genomförandeplan. Med hjälp av genomförandeplanen utförs insatsen på enhetligt sätt.

## Samverkan

- Hemtjänsten samverkar med andra aktörer utifrån ditt samtycke.
- Du som har insatser från både hälso- och sjukvården och socialtjänsten har rätt till en samordnad individuell plan som beskriver den hjälp och det stöd du vill ha och ska få.

## Synpunkter

Vi vill veta vad du tycker om oss. Läs mer om synpunkter och klagomål på baksidan



# Kvalitet inom vård- och omsorgsnämnden

Vård- och omsorgsnämnden tillgodoser omsorgsbehovet hos äldre och personer med funktionsnedsättning samt utför hälso- och sjukvårdsinsatser. Utefter nämndbeslut ska välfärdstekniska lösningar erbjudas i första hand.

Äldreomsorgen erbjuder dig hjälp och stöd när det gäller personliga och praktiska vardagssysslor. Det kan röra sig om hemtjänst, matservice, trygghetslarm eller äldreboende. Verksamheten regleras i huvudsak i Socialtjänstlagen (SoL), Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) samt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Förvaltningen ordnar även mötesplatser och aktiviteter för dig som är äldre på olika seniorträffar runt om i kommunen.

Avdelning funktionsstöd ger stöd och service till dig som har någon typ av funktionsnedsättning. Verksamheten regleras i Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), Socialtjänstlagen (SoL), Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och Socialförsäkringsbalken (SFB).

Kommunal primärvård vänder sig till dig som har ett varaktigt behov av sjukvård och en diagnos eller ett funktionshinder som motiverar att kommunal hälso- och sjukvård ges i hemmet. Kommunal primärvård ansvarar för vård till och med sjuksköterskenivå. Regional primärvård ansvarar för läkarinsatser.

Du som bor i Partille och har behov av rehabilitering kan vända dig till PartilleRehab, som arbetar på uppdrag av både Partille kommun och Västra Götalandsregionen. PartilleRehabs verksamhet omfattar arbetsterapi, sjukgymnastik och hjälpmedel.

Om du på grund av fysisk funktionsnedsättning måste göra förändringar i din bostad för att den ska fungera väl för dig kan du söka bostadsanpassningsbidrag enligt Lag om bostadsanpassningsbidrag (BAB). Bidrag kan exempelvis beviljas för installation av hiss, breddning av dörröppningar och för att ta bort trösklar.

Förvaltningen erbjuder även stöd till dig som vårdar eller stödjer en närstående som är långvarigt sjuk, äldre eller som har en funktionsnedsättning. Anhörigstödet vänder sig till alla oavsett ålder. En del stödinsatser kräver att du först får ett beslut från kommunens biståndshandläggare, andra kan du få genom att kontakta anhörigkonsulent.

## Vilket stöd har du rätt till?

Om du behöver någon form av stöd eller hjälp ska du vända dig till kommunens handläggare som utreder ditt behov och

fattar beslut om vilken hjälp du har rätt till. Detta gäller de flesta insatser som utförs av äldreomsorgen och avdelning funktionshinder enligt lagrummen SoL och LSS samt ansökan om bostadsanpassningsbidrag. Om din ansökan inte beviljas har du rätt till ett skriftligt avslag samt instruktioner om hur du överklagar.

Vissa insatser kan du få utan att biståndshandläggare utreder och fattar beslut. Detta gäller exempelvis trygghetslarm och serviceinsatser för dig som uppnått en viss ålder. Det gäller även fixartjänsten, seniorträffar och vissa delar av anhörigstödet.

För hälso- och sjukvårdsinsatser från kommunal primärvård behövs bedömning från läkare för dig som bor i eget boende. Bor du på äldreboende eller på ett boende för personer med funktionsnedsättning är du automatiskt inskriven i kommunal primärvård.

## Kvalitet

Vård- och omsorgsnämnden har som mål att enskilda ska vara trygga med insatserna och ha förtroende för personalen. Arbetet ska stärka enskildas självständighet, vara förebyggande, utgå från varje persons behov och låt den enskilde vara delaktig genom att vara med och forma insatserna.

I allt vi gör arbetar vi också i enlighet med Partille kommuns övergripande värdeord som är gemensamma för alla verksamheter. Värdeorden är; allas lika värde, professionalitet och framåtanda. De syftar till att ge kommuninvånarna bästa möjliga bemötande, service och upplevelse av kommunens insatser.

Personalen ska ha adekvat kunskap och kompetens för att utföra sitt arbete. Förvaltningen arbetar aktivt med olika typer av kompetensutvecklingsinsatser för att hela tiden anpassa kunskapen efter nya och skiftande behov. Förvaltningens mål är att ha bra ledare och medarbetare som trivs.

## Synpunkter

Vi vill att det ska vara god kvalitet på våra insatser. Vi välkomnar därför dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt arbete att utveckla verksamheten. På kommunens webbplats finns en e-tjänst där du kan så lämna synpunkter på alla kommunens verksamheter, se [www.partille.se/synpunkter](http://www.partille.se/synpunkter)

Du kan också kontakta din personal eller kommunens kundcenter om du vill ha hjälp att framföra dina synpunkter. Du når Partille kundcenter på telefon 031-792 10 00 eller via e-post: [kundcenter@partille.se](mailto:kundcenter@partille.se)