# Kvalitetsdeklaration stöd i hemmet

**Du som har en funktionsnedsättning kan ha rätt till stöd i hemmet enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, Socialförsäkringsbalken och Socialtjänstlagen. Stöd i hemmet kan bestå av beslut om avlösarservice, personlig assistans och boendestöd. Vi utgår från dina önskemål och behov och anpassar stödet tillsammans med dig.**

## Tillgänglighet

- Insatsen/stödet verkställs inom tre månader efter beslutsdatum
- Du ska veta hur du får kontakt med personal
- Du ska veta vem du i första hand vänder dig till om du har synpunkter.

## Bemötande

- Du ska alltid känna att du får ett professionellt bemötande och ett stöd som är gott, individuellt och likvärdigt
- Du ska mötas med respekt och utifrån dina egna förutsättningar.

## Trygghet

- Personalen har den kompetens som krävs för att kommunicera med dig
- Personalen har den kompetens som krävs för att utföra arbetet
- Personalen har tystnadsplikt och får inte lämna ut uppgifter om dig utan ditt samtycke. Du har rätt att läsa handlingar som rör dig.

## Inflytande och delaktighet

- Du är delaktig i all planering som rör dig
- Du ska själv påverka och utforma ramarna för ditt liv genom att göra aktiva val och vara delaktig i väsentliga beslut, till exempel i olika möten.
- Din genomförandeplan* utformas inom tre veckor efter att insatsen startat och därefter varje år.
- Du erbjuds uppföljning av genomförandeplanen* vid behov och minst var sjätte månad
- Behov och mål finns formulerade i genomförandeplanen* och tar tillvara dina egna resurser.

## Kontinuitet

- Personalen arbetar efter att ge stöd på det sätt vi gemensamt kommit överens om
- Vi arbetar efter att du så ofta som möjligt ska få möta samma personal
- Du som har beslut om boendestöd eller personlig assistans får minst en kontaktpersonal.

## Samverkan

- Personalen ger insatser präglade av en helhetssyn och samverkar med de aktörer du önskar och har behov av.
- 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.

* För insatsen avlösarservice upprättas i samråd med den enskilde eller den enskildes företrädare en plan för insatsens utförande. Denna plan följs upp vid behov och minst var sjätte månad.

PARTILLE KOMMUN

# Kvalitet inom vård- och omsorgsnämnden

Vård- och omsorgsnämnden tillgodoser omsorgsbehovet hos äldre och personer med funktionsnedsättning samt utför hälso- och sjukvårdsinsatser.

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 funktionshinder 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).

Hemsjukvården 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. Om du bor i eget boende bedömer läkare om du har rätt till hemsjukvård. Bor du på äldreboende eller på ett boende för personer med funktionsnedsättning är du automatiskt inskriven i hemsjukvården. Hemsjukvården ansvarar för vård till och med sjuksköterskenivå. Primärvården 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.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) samt medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) har det övergripande ansvaret för hälso- och sjukvården inom kommunen och verksamheten regleras i Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

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.

Du som är 80 år eller äldre har enligt kommunala riktlinjer rätt till upp till åtta timmars serviceinsatser per hushåll och månad utan biståndsbedömning. Du väljer själv vilka tjänster du vill ha utförda på dina timmar utifrån en särskild servicemeny.

Hälso- och sjukvårdsinsatser från hemsjukvården eller PartilleRehab kräver ingen biståndsbedömning. Vissa övriga tjänster, exempelvis fixartjänsten, seniorträffar och vissa delar av anhörigstödet, kräver inte heller något biståndsbeslut.

## Kvalitet

Vård- och omsorgsnämndens övergripande verksamhetsidé är att det ska tryggt och värdigt att åldras även när man har behov av hjälp i vardagen. För att förtydliga vad det betyder använder vi oss av kvalitetsparametrarna Tillgänglighet, Bemötande, Trygghet, Inflytande och delaktighet, Kontinuitet och Samverkan.

I nämndens mål för 2018–2020 riktas särskild uppmärksamhet mot områdena trygghet och inflytande, med tydliga målvärden för en rad olika indikatorer inom varje område. Exempel att en viss andel av brukarna ska uppge att de aldrig är rädda för något, att de känner sig trygga med och har förtroende för personalen.

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. Kommunens värdeord och nämndens kvalitetsparametrar överlappar i viss mån varandra, men har gemensamt att 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**

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

Partille kommun, oktober 2025

Partille kommun, vård- och omsorgsförvaltningen, 433 82 Partille • Besök: Gamla Kronvägen 34
Kundcenter: 031 792 10 00 • www.partille.se • vardochomsorgsforvaltningen@partille.se