

# Servicegarantier inom socialtjänst

## Övergripande Servicegarantier 2022

Kommunfullmäktige har beslutat att all kommunal verksamhet ska ha servicegarantier.

Av servicegarantierna ska Du som kund/brukare få veta vad Du kan förvänta Dig för garantier av kommunen som utförare.

Servicegarantier finns både som övergripande garanti och tydligare formulerat för varje verksamhet.

Här redovisas den övergripande servicegarantier som antagits av kommunstyrelsens.

### **Din kontakt med äldreomsorgens handläggare.**

#### **Vi kan lova att Du**

- När Du har behov av information från äldreomsorgens handläggare får Du kontakt inom en vecka.
- När du söker bistånd får du en återkoppling på din ansökan av en handläggare vid äldreomsorgen inom en vecka.

### **Din kontakt med hemtjänsten**

#### **Vi kan lova att Du**

- bestämmer över din vardag
- bemöts vänligt, korrekt och med respekt av vår personal.
- har en genomförandeplan som följs upp regelbundet, minst var 6:e månad.
- självklart alltid är delaktig i den planering som rör dig
- har ett kontaktombud inom 14 dagar efter att dina insatser har påbörjats.
- får insatser som utgår från ett hälsofrämjande/rehabiliterande synsätt
- får insatser i hemmet så långt det är möjligt utifrån ett bedömt behov.

#### **Vi förväntar oss av Dig**

- Att du själv eller din företrädare aktivt ska delta i upprättande av din genomförandeplan.
- Att du eller din företrädare informerar oss om du är missnöjd eller har synpunkter.

### **Din kontakt med Särskilt boende**

#### **(Äldreboende, Boende för personer med demens)**

#### **Vi kan lova att Du**

- bestämmer över din vardag på boendet
- *välkomstsamtal vid inflyttning*
- bemöts vänligt, korrekt och med respekt av vår personal.
- efter inflyttning på boendet har en genomförandeplan. som följs upp regelbundet minst var 6:e månad.
- har ett kontaktombud vid inflyttning på boendet.
- självklart alltid är delaktig i planering som rör dig
- får insatser som utgår från ett hälsofrämjande/rehabiliterande synsätt
- bor på ett boende där vi kontinuerligt följer upp kvalitet.

**Vi förväntar oss av dig**

- Att du själv eller din företrädare aktivt ska delta i upprättande av din genomförandeplan och vårdplan.
- Att du eller din företrädare informerar oss om du är missnöjd eller har synpunkter.

**Din kontakt med Gläntans korttids****Vi kan lova att Du**

- bemöts vänligt, korrekt och med respekt av vår personal
- har en individuell planering följs upp minst en gång per vecka
- får insatser som utgår från ett hälsofrämjande/rehabiliterande synsätt

**Vad förväntar vi oss av dig**

- Att du själv eller din företrädare deltar i upprättande av din individuella plan.
- Att du eller din företrädare informerar oss om du är missnöjd eller har synpunkter

**Efter inskrivning i kommunens hälso- och sjukvård**

Vi kan lova att du

- eller närstående kan nå sjuksköterska direkt eller via personal på telefon dygnet runt för bedömning av hälso-och sjukvårdsbehov
- har en namngiven ansvarig sjuksköterska/fysioterapeut/sjukgymnast/arbetsterapeut
- efter bedömt behov får kontakt med sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut.
- är delaktig i den egna vårdens mål planering och genomförande
- möts av kunnig personal som använder metoder och behandlingar som har stöd av forskning och beprövad erfarenhet.

## **Lagen om stöd och service till viss funktionshindrade LSS**

### **Din kontakt med LSS - Handläggare**

#### **Vi kan lova att Du**

- När Du har behov av information från LSS-enhetens handläggare får Du kontakt inom en vecka.
- När du söker insatser enligt LSS så får du återkoppling på din ansökan av en handläggare inom en vecka.

### **Din kontakt med LSS-boende**

#### **Vi kan lova att Du**

- bemöts vänligt, korrekt och med respekt av vår personal.
- självklart alltid är delaktig i planering som rör dig
- efter inflyttning på boendet har en genomförandeplan. som följs upp regelbundet minst var 6:e månad
- får insatser som utgår från ett hälsofrämjande/rehabiliterande synsätt

#### **Vi förväntar oss av dig**

- Att du själv och/ eller din företrädare aktivt ska delta i upprättande av din genomförandeplan
- Att du själv och/eller din företrädare informerar oss om du är missnöjd eller har synpunkter.

## **Individ- och familjeomsorg**

### **Din kontakt med kommunens socialkontor.**

#### **Vi kan lova**

- att du under socialkontorets öppettider kan komma i telefonkontakt med en socialsekreterare, assistent eller chef på socialkontoret.
- att du inom två veckor skall få möjlighet att träffa en socialsekreterare

#### **Vi förväntar oss av dig**

- att du i första hand söker socialsekreterare på dennes telefontid.
- att du passar överenskomna tider

## **Din ansökan om ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd**

#### **Vi kan lova**

- att du inom 10 arbetsdagar efter att en fullständig ansökan lämnats in, får ett beslut på din ansökan om ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd.
- att du, efter ett positivt beslut, får pengar insatta på konto inom tre arbetsdagar.

#### **Vi förväntar oss av dig**

- att du lämnar in korrekta och efterfrågade handlingar.

**Dina barns behov av stöd och hjälp.****Vi kan lova**

- att dina barns behov av stöd och hjälp utreds med metod som har stöd av forskning och beprövad erfarenhet.
- att utredningstiden inte är längre än 4 månader om det inte behövs kompletteringar från annan myndighet/nya händelser som behöver beaktas.

**Vi förväntar oss av dig**

- att du på ett öppet och ärligt sätt samarbetar med oss både under utredningstiden och tiden under tiden du är beviljad en insats.

**Dina behov av hjälp för ditt missbruk av alkohol eller droger.****Vi kan lova**

- att dina behov av hjälp för ditt missbruk utreds med metod som har stöd av forskning och beprövad erfarenhet.
- att när dina behov av behandling är konstaterade skall du erbjudas lämplig insats så fort som möjligt.

**Vi förväntar oss av dig**

- att du på ett öppet och ärligt sätt samarbetar med oss både under utredningstiden och under tiden du är beviljad en insats.