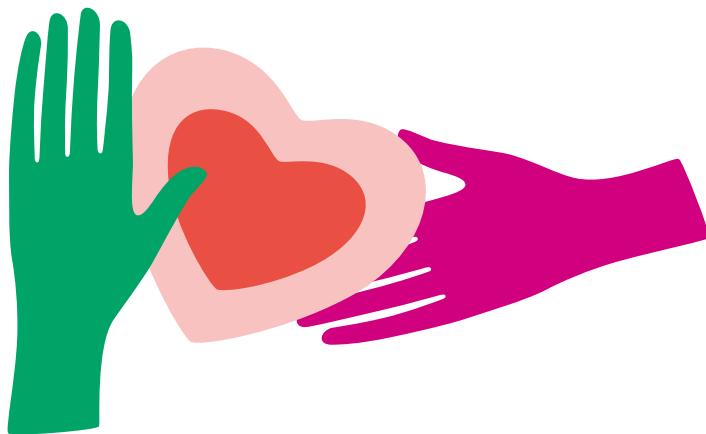


# Värdighetsgaranti

Våra löften till dig som har hemtjänst  
eller bor i vård- och omsorgsboende







## Vad är en värdighetsgaranti?

Vårt mål är att äldre i Södertälje kommun ska ha ett värdigt liv och må bra. Därför har vi garantier för vården och omsorgen av äldre. Garantierna gäller för både vår hemtjänst och vård och omsorgsboenden.

I den här broschyren presenterar vi vår "Värdighetsgaranti". Garantin bygger på vår värdegrund att äldre i Södertälje ska leva ett värdigt liv och må bra.

### Om vi inte uppfyller våra löften

Om du tycker att vi inte uppfyller våra löften i "Värdighetsgarantin", så vill vi att du berättar det för oss. Gör så här:

Kontakta verksamhetens personal eller kommunens Kontaktcenter via brev, telefon eller e-post. När du kontaktar oss, berätta att det gäller "Värdighetsgarantier för äldreomsorg" så att rätt person får din information.

*Adress:* Stadshuset, Södertälje kommun, Campusgatan 26, Södertälje  
*Telefon:* 08-523 010 00. *E-post:* social-ochomsorgskontoret@sodertalje.se

### Vad händer sedan?

Vi kontaktar dig för att få höra mer om vad som hänt. För att undvika att samma fel händer igen, så behöver vi veta mer om vad som hade kunnat göras bättre.

Du kommer senare att få veta vad vi planerar att göra för att felet inte ska hända igen.

# Biståndshandläggning

## ■ Delaktighet

*Din omsorg ska vara anpassad till dina behov och din situation. Därför är det viktigt att du är med och bestämmer hur och när du ska få hjälp och stöd.*

*Vi garanterar att:*

- du får en tolk om du inte förstår eller talar svenska och om du är hörselskadad.
- du, utifrån dina behov, får information om vad vi kan erbjuda, så att vi tillsammans kan hitta den bästa lösningen för dig.
- vi, tillsammans med dig, läser innehållet i din ansökan, så att vi uppfattat dig rätt.
- du får byta till annan biståndshandläggare om du känner att personen inte lyssnar på dig.
- du och vi pratar om din hjälp och stöd minst en gång per år.

## ■ Bemötande

*Du ska alltid känna att vi möter dig på ett bra sätt, att vi lyssnar på det som du säger och att vi ser dig. Vi garanterar att:*

- vi möter dig med respekt och lugn och lyssnar på vad du säger.
- vi aldrig pratar "över huvudet" på dig. Det betyder att du ska förstå det som vi pratar om och att du själv fattar beslut om vad du vill ansöka om.
- vi möter dina anhöriga med respekt och förstår deras situation.

## ■ Trygghet

*Du ska känna dig trygg med den omsorg som vi ger dig och när du möter oss.*

*Vi garanterar att:*

- vi alltid har namnskyltar och kan visa tjänstelegitimation vid hembesök.
- vi kommer till dig på den tid som vi tillsammans bestämt. Om vi är försenade, så berättar vi detta så snart som möjligt.
- vi, senast samma morgon, berättar om det blivit en ändring av tiden för ett hembesök. Det gäller även om det kommer annan personal än planerat hem till dig.

# Hemtjänst

## ■ Delaktighet

*Din omsorg ska vara anpassad till dina behov och din situation. Därför är det viktigt att du är med och bestämmer hur och när du ska få hjälp och stöd.*

*Vi garanterar att:*

- du får en kontaktman inom en vecka efter att insatsen börjat.  
Du får byta kontaktman om du vill och när du vill.
- du och din kontaktman träffas hemma hos dig för att tillsammans skriva en plan som kallas ”genomförandeplan”. I planen ska stå vilken hjälp vi ska ge dig. Dina önskemål och behov ska bestämma vilken hjälp som du får. Denna plan följs upp och uppdateras minst en gång i halvåret.
- du ska få stöd på de tider och på det sätt som står i genomförandeplanen.

## ■ Bemötande

*Du ska alltid känna att vi möter dig på ett bra sätt, att vi lyssnar på det som du säger och att vi ser dig. Vi garanterar att:*

- vi möter dig med respekt och lugn och lyssnar på vad du säger.
- vi aldrig pratar ”över huvudet” på dig. Det betyder att du ska förstå det som vi pratar om
- vi möter dina anhöriga med respekt och förstår deras situation.

## ■ Trygghet

*Du ska alltid känna att vi möter dig på ett bra sätt, att vi lyssnar på det som du säger och att vi ser dig. Vi garanterar att:*

- vi alltid har namnskyltar och kan visa tjänstelegitimation vid hembesök.
- vi alltid ringer på dörren innan vi går in till dig. Vi berättar vad vi ska göra under besöket hos dig.
- vi kommer till dig på den tid som vi tillsammans bestämt. Om vi är försenade, så berättar vi detta så snart som möjligt.
- vi kommer hem till dig inom 30 minuter efter att vi svarat på ditt larm.
- när vi anställer personal så väljer vi människor med passande kunskaper för uppdraget.

# Vård- och omsorgsboende

## ■ Delaktighet

*Din vård och omsorg ska vara anpassad till dina behov och din situation. Därför är det viktigt att du är med och bestämmer hur och när du ska få hjälp och stöd. Vi garanterar att:*

- du får en kontaktman inom en vecka efter att du flyttat in hos oss. Du får byta kontaktman om du vill och när du vill.
- du och din kontaktman träffas för att tillsammans skriva en plan som kallas "genomförandeplan". I planen ska stå vilken hjälp vi ska ge dig. Dina önskemål och behov ska bestämma vilken hjälp som du får. Denna plan följs upp och uppdateras minst en gång i halvåret.

## ■ Bemötande

*Du ska alltid känna att vi möter dig på ett bra sätt, att vi lyssnar på det som du säger och att vi ser dig. Vi garanterar att:*

- vi möter dig med respekt och lugn och lyssnar på vad du säger.
- vi aldrig pratar "över huvudet" på dig. Det betyder att du ska förstå det som vi pratar om
- vi möter dina anhöriga med respekt och förstår deras situation.
- du och dina anhöriga har ett första möte med oss inom en vecka efter att du har flyttat in hos oss
- vi utifrån dina förmågor erbjuder dig träning och aktiviteter utifrån dina förutsättningar

## ■ Trygghet

*Du ska känna dig trygg med den vård och omsorg som du får och när du träffar oss. Vi garanterar att:*

- vi alltid bär namnskyltar.
- vi alltid knackar på dörren innan vi går in till dig. Vi berättar vad vi ska göra under besöket hos dig.
- vi förbereder dig inför den vård och omsorg som du får av oss, så att du hela tiden vet vad som händer.
- du har möjlighet att ha en personal vid din sida i livets slutskede.
- du får en omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Sjuksköterskan har ansvar för dina behov av hälso- och sjukvård. Tillsammans med en sjukgymnast och arbetsterapeut hjälper sjuksköterskan dig att förebygga ohälsa och följer upp hur du mår.
- när vi anställer personal så väljer vi människor med passande kunskaper för uppdraget.



Den här broschyren är skriven med ett enkelt språk. Om du vill läsa vår "Värdighetsgaranti", så finns den på [www.sodertalje.se/vardighetsgaranti](http://www.sodertalje.se/vardighetsgaranti). Om du vill att vi skickar den till dig via vanlig post, kontakta oss på social- och omsorgskontoret, telefon 08-523 010 00.