

## Service- och värdighetsgarantier

*Antagna av socialnämnden 2016-11-23 § 160*

### Vårt gemensamma mål

Du som har kontakt med oss som arbetar inom Socialtjänsten i Mullsjö kommun ska möta en kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål.

### Individ och familjeomsorgen

#### Försörjningsstöd

Du har rätt till försörjningsstöd om du inte kan få dina behov tillgodosedda på annat sätt. Du måste själv göra vad du kan för att försörja dig. Dina inkomster får inte överstiga skälig levnadsnivå.

Försörjningsstödet skall täcka dina grundläggande behov för livsmedel, hushållet, boendet, arbetsresor, hemförsäkring med mera.

#### Vi garanterar att:

- Du får en ny besökstid inom 14 dagar från att du hört av dig
- Du som blivit beviljad försörjningsstöd ska ha utbetalningen tillhanda inom 3 arbetsdagar från beslutsdagen.

#### Vi förväntar oss att:

- Du lämnar in korrekta och efterfrågade handlingar
- Du förbinder dig att återbetala eventuell felaktig utbetalning.

### Äldreomsorgen

#### Trygghetslarm

Trygghetslarm kan du få för att känna trygghet i din bostad. När du larmar går larmet till larmcentralen som kontaktar hemtjänst personalen och som kommer hem till dig dygnet runt vid behov. Larmet installeras i din bostad av vår personal. Larmknappen bärs runt handleden eller som ett halsband. Larmenheten placeras i anslutning till din telefon.

Alla larm är så kallade aktiva larm, vilket innebär att du måste göra något för att aktivera larmet det vill säga trycka på larm knappen. När du larmar tar larmcentralen emot larmet och kontaktar dig. Får vi ingen kontakt med dig kommer vår personal hem till dig.

För att ansöka om trygghetslarm kontaktar du kommunens biståndshandläggare.

#### Vi garanterar att:

- Larmet är installerat efter 7 arbetsdagar efter att du blivit beviljad trygghetslarm. Om du som larmar inte svarar kommer vi på ett personligt besök inom 30 minuter.

#### Vi förväntar oss att:

- Du kan lämna nyckel till din bostad.



- Du har en fungerande telefonutrustning.
- Du förstår hur larmet fungerar.

## Matdistribution

Du kan beviljas matleverans, då får du färdiglagad mat hemkörd av hemvårdens personal. Maten tillagas av i köket på Margaretas Park. För att ansöka om matdistribution kontaktar du biståndshandläggare inom utredningsenheten.

### Vi garanterar att:

- Maten levereras hem till dig mellan klockan 12.00 och 13.30 enligt de dagar du har beställt mat.

### Vi förväntar oss att:

- Du är hemma när maten levereras.
- Du avbeställer din mat innan kl. 8.30 samma dag.

## Hemvård

Hemvården i Mullsjö kommun betonar alla människors lika värde. Ett gott bemötande ska vara utgångspunkt för arbetet. Verksamheten ska präglas av respekt för varje individs behov och förmåga att själv välja hur han/hon vill leva sitt liv.

Hur ansöker jag om hjälp i hemmet?

Ansökan om hjälp i hemmet görs hos kommunens biståndshandläggare.

### Vi garanterar att:

- Du får en kontaktman inom 3 veckor
- Tillsammans med kontaktmannen upprättar ni en genomförandeplan hur insatserna ska utföras
- Du träffar personal som har kännedom om dina behov av stöd och hjälp
- Personalen bär arbetskläder, har legitimation och synlig namnskyld som visa att det tillhör äldreomsorgen personal
- När personalen kommer hem till dig presenterar de sig och talar om vad de heter
- Vid besök knackar eller ringer personalen alltid på dörren även om det har nyckel med sig. De öppnar endast med nyckel efter överenskommelse
- När nycklarna inte används förvaras de i säkra nyckelskåp
- Alla som arbetar inom hemvården har tystnadsplikt

### Vi förväntar oss att:

- Du själv eller din företrädare deltar i upprättandet av din individuella genomförandeplan.
- Du eller din företrädare berättar för oss om du är missnöjd eller har synpunkter.



## Korttids- och växelvårdsplats

På en korttidsplats kan du vistas på en kortare tid om du eller dina anhöriga behöver det. Du kan även vara där regelbundet, t ex var tredje vecka. För att ansöka om korttids- och eller växelvårdsplats kontaktar du kommunens biståndshandläggare.

### Vi garanterar att:

- Du ska kunna få en korttidsplats inom 5 arbetsdagar om du eller dina anhöriga behöver det och bistånd beviljats.
- Klarar vi inte det erbjuder vi dig hjälp och stöd i ditt hem.

## Äldreboende

Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Socialnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

Mullsjö kommun har två särskilda boende Margaretas Park och Björkgården.

### Vi garanterar att:

- Du erbjuds en kontaktperson som kontaktar dig inför inflyttning till lägenhet.

Kontaktpersonen tillsammans med dig och/eller din anhörig börjar upprätta en genomförandeplan inom tre veckor.

- Ditt privatliv respekteras genom att personalen alltid knackar innan de går in i din lägenhet samt gör dig uppmärksam på att de kommer in oavsett om vi får svar eller ej.
- Du får möjlighet till utevistelse dagligen om du önskar.
- Personalen aktivt ska samarbeta med din/dina anhöriga om du så önskar.
- Det finns ett brukarråd och anhörigträffar på boendet.
- Du erbjuds hälso- och sjukvårdsinsatser efter dina behov.
- Du inte ska behöva vara ensam i livets slut om du har behov av sällskap.

### Vi förväntar oss att:

- Du själv eller din anhörig deltar i upprättandet av din individuella genomförandeplan.
- Du eller din anhörig informerar oss om du är missnöjd eller har synpunkter.

## Funktionshinderomsorgen

Genomförande av ett beviljat bistånd/beslut om insats ska komma igång så snart som möjligt. Kommunen har ansvar för att alla insatser ska ges med god kvalitet.

Genomförandeplan ska upprättas där det framgår på vilket sätt hänsyn tagit till den enskildes önskemål om hur insatsen skall utföras.

### Vi garanterar att:



- När utföraren tagit emot din utredning och beslut tar ansvarig utförare kontakt med dig inom fem arbetsdagar för att informera och planera tillsammans med dig så att insatsen kommer igång.

**Vi förväntar oss att:**

- Du medverkar till att kontakt kan etableras med utförare.

## Anhörigstöd

Anhörigstöd är till för dig som är anhörigvårdare. Med anhörigvårdare menas den som stödjer en närstående – familjemedlem, släkting, granne eller god vän – som på grund av sjukdom, funktionsnedsättning eller ålder inte klarar vardagen på egen hand.

Som anhörig är du ovärderlig, men ibland kan även du behöva stöd och tid för dig själv.

Vill du bli kontaktad av anhörigsamordnaren och veta mer om kommunens anhörigstöd?

Vi kan kontakta dig och berätta med om anhörigstödet i Mullsjö kommun. Ett sätt är att fylla i kontaktformuläret på Mullsjö kommuns hemsida, sökord anhörigstöd. Där fyller du i ditt namn och telefonnummer så kontaktar vi dig inom 14 dagar. Det går även bra att ringa kommunens växel och be att få prata med anhörigsamordnare.

**Vi garanterar att:**

- När du har fyllt i kontaktformulär för anhörigstöd med namn och telefonnummer så kontaktar vi dig inom 14 dagar.

**Vi förväntar oss att:**

- Du lämnar rätt uppgifter så att vi kommer i kontakt med dig.

## Biståndshandläggning

### Äldreomsorg

Ansökan om bistånd/insatser görs av dig själv eller särskilt utsedd företrädare hos en handläggare. Vid ansökan inleds en utredning där nödvändiga uppgifter inhämtas.

Utredningstiden kan variera. I en del fall kan utredningstiden påverkas av omständigheterna som ligger utanför handläggarens kontroll. Exempelvis kan det vara intyg från läkare som krävs för att slutföra utredningen. När utredningen är klar får du ett beslut som svar på din ansökan.

**Vi garanterar att:**

- Om du inte får kontakt med handläggare via telefon eller mail lovar vi att återkomma till dig snarast och senast inom två dagar om du lämnat kontaktuppgifter.
- Du får information om vem som handlägger ditt ärende, hur utredningsarbetet går till samt information om planerad handläggningstid.

**Vi förväntar oss att:**

- Du lämnar rätt uppgifter om din situation för att rätt beslut ska kunna fattas.



## Funktionshinderomsorg

Ansökan om bistånd/insatser görs av dig själv eller särskilt utsedd företrädare hos en handläggare. Vid ansökan inleds en utredning där nödvändiga uppgifter inhämtas. Utredningstiden kan variera. I en del fall kan utredningstiden påverkas av omständigheterna som ligger utanför handläggarens kontroll. Exempelvis kan det vara intyg från läkare som krävs för att slutföra utredningen. När utredningen är klar får du ett beslut som svar på din ansökan.

### Vi garanterar att:

- Handläggare tar en första kontakt med dig inom en vecka från det att ansökan, muntligt eller skriftligt, har inkommit.
- Du får information om vem som handlägger ditt ärende, hur utredningsarbetet går till samt information om planerad handläggningstid.

### Vi förväntar oss att:

- Du under utredningstiden inkommer med intyg och andra handlingar som efterfrågas.
- Du medverkar i utredningen så att vi på bästa möjliga sätt kan fullfölja den.

## Kommunal hälso- och sjukvård

### Hälso- och sjukvård

Kommunal hälso- och sjukvård erbjuds till dig som på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning inte kan ta dig till vårdcentralen. Den medicinska bedömningen om behov av hemsjukvård, kan göras av läkare på vårdcentral eller av sjuksköterska i den kommunala hälso- och sjukvården.

### Vi garanterar att:

- Du inom 5 dagar blir inskriven i hemsjukvården, efter att bedömning har gjorts.
- Du får en omvårdnadsansvarig sjuksköterska som är huvudansvarig för dina sjukvårdsinsatser och som tillsammans med dig upprättar en individuell vårdplan som garanterar en god och säker vård. Vårdplanen följs upp minst var 6:e månad.

### Vi förväntar oss att:

- Du bidrar med att delta i vårdplaneringen.

## Rehabilitering/Hjälpmedel

När du är i behov av rehabiliterande insatser bedöms behovet av sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut. Oavsett om du bor i ordinärt boende eller särskilt boende eller vistas på korttidsplats.

Kommunens arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut har samordningsansvaret för rehabilitering på olika boendeformer. Dessa 2 yrkesgrupper förskriver tekniska hjälpmedel av olika slag och arbetsterapeut bedömer också behov av bostadsanpassning.

En rehabiliteringsplan upprättas för dig som har rehabiliteringsinsats. Rehabiliteringsplanen följs upp minst var 6:e månad.

**Vi garanterar att:**

- Det görs en individuell rehabiliteringsplan för dig inom 14 arbetsdagar.
- Vi kontaktar dig för bedömning av hjälpmedelsbehov inom 5 arbetsdagar från det att du anmält behov av detta.

**Vi förväntar oss att:**

- Du aktivt deltar i upprättandet av rehabiliteringsplan.
- Du så fort som möjligt återlämnar hjälpmedel som du inte använder

**Om du inte är nöjd**

När vi inte når upp till det vi garanterar är vi angelägna om att Du kontaktar oss och berättar vad Du inte är nöjd med. Du kan lämna dina synpunkter muntligen eller skriftligen till verksamhetsutvecklare inom socialtjänsten. Du kommer inom 2 veckor få en återkoppling hur dina synpunkter hanteras och vad de resulterar i för åtgärder.