

## Lokal värdighetsgaranti för äldreomsorgen i Södertälje

Inom äldreomsorgen i Södertälje har vi som mål att äldre medborgare i behov av stödinsatser i möjligaste mån ska kunna fortsätta leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trots eventuella bristande förmågor och sviktande hälsa. Detta ligger i linje med den nationella värdegrund för äldreomsorgen som finns inskriven i Socialtjänstlagen 5 kap. 4 §:

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

För att uppnå dessa mål har kommunen inrättat ett antal värdighetsgarantier kopplade till tre av våra verksamhetsområden samt indelade i tre teman.

*Verksamhetsområden:* biståndshandläggning, hemtjänst samt vård- och omsorgsboende.

*Teman:* delaktighet, bemötande samt trygghet.

~~~~~

### Åberopan av värdighetsgarantier

Om vi inte lever upp till våra utfästelser vill vi att du kontaktar oss. Antingen genom *personalen* i verksamheten eller också genom att besöka kommunens *Kontaktcenter* som finns i Stadshuset. Du kan också komma i kontakt med oss genom att skriva brev, ringa eller mejla:

Adress: Södertälje kommun, Campusgatan 26, 151 89 Södertälje

Telefon: 08-5230 1000

E-post: [social-ochomsorgskontoret@sodertalje.se](mailto:social-ochomsorgskontoret@sodertalje.se)

Uppge att du åberopar de lokala värdighetsgarantierna för äldreomsorgen.

När vi mottagit din synpunkt kontaktar vi dig för ett samtal om de eventuella olägenheter vi förorsakat för dig. Vi vill samtidigt diskutera om vi kan gottgöra dig på något sätt, samt hur vi kan undvika att samma missförhållande uppstår igen. Efter vårt samtal kommer du att få återkoppling på vilka åtgärder som vidtagits av den berörda verksamheten.

## Lokal värdighetsgaranti för biståndshandläggning

### Delaktighet

Din omsorg ska vara anpassad till dina behov och din situation, därför är det viktigt att du är så delaktig som möjligt i framtagande av det beslut om bistånd du får. Av den orsaken garanterar vi att:

- ... vi kan ordna med tolk om du inte förstår eller talar svenska eller är hörselskadad.
- ... Du, utifrån dina behov, får information om de insatser vi kan erbjuda, så att vi tillsammans kan hitta den bästa lösningen för dig.
- ... vi tillsammans med dig går igenom innehållet i den ansökan om bistånd som gjorts för att vara säkra på att inga missförstånd uppstått.
- ... du har möjlighet att byta till en annan biståndshandläggare om du upplever att du inte blivit lyssnad till.
- ... vi tillsammans med dig har ett uppföljningssamtal minst 1 gång per år.

### Bemötande

Vi vill att du alltid ska uppleva att du får ett gott bemötande från vår sida, samt du känner dig sedd och lyssnad till. Av den orsaken garanterar vi att:

- ... vi bemöter vi dig med respekt och lugn och lyssnar till vad du har att säga.
- ... vi aldrig pratar över huvudet på dig.
- ... vi bemöter dina anhöriga med respekt och förståelse för deras situation.

### Trygghet

Vi vill att du ska känna dig trygg med den omsorg du erbjuds och i mötet med oss. Av den orsaken garanterar vi att:

- ... vi alltid bär namnskyltar och kan uppvisa tjänstelegitimation vid hembesök.
- ... vi kommer till dig på överenskommen tid. Om vi ändå skulle bli försenade meddelar vi detta så snart som möjligt.
- ... vi senast samma morgon meddelar om det blivit en ändring av tiden för ett hembesök eller om det kommer annan personal än planerat hem till dig.

## Lokal värdighetsgaranti för hemtjänst

### Delaktighet

Din omsorg ska vara anpassad till dina behov och din situation, därför är det viktigt att du är så delaktig som möjligt i planerandet av när och hur dina omsorgsinsatser ska utföras. Av den orsaken garanterar vi att:

- ... du erbjuds en kontaktman inom en vecka efter påbörjade insatser. Du har när som helst möjlighet att byta kontaktman om du så önskar.
- ... du och din kontaktman tillsammans upprättar en genomförandeplan i din hemmiljö för hur dina insatser ska utformas utifrån dina önskemål och behov. Genomförandeplanen följs upp och uppdateras minst en gång i halvåret.
- ... dina beviljade insatser utförs på de tider och det sätt som vi kommit överens om i genomförandeplanen.

### Bemötande

Vi vill att du alltid ska uppleva att du får ett gott bemötande från vår sida, samt du känner dig sedd och lyssnad till. Av den orsaken garanterar vi att:

- ... vi bemöter dig med respekt och lugn och lyssnar till vad du har att säga.
- ... vi inte pratar över huvudet på dig, eller för samtal med andra personer när vi utför omsorgsinsatser.
- ... vi bemöter dina anhöriga med respekt och förståelse för deras situation.

### Trygghet

Vi vill att du ska känna dig trygg med den omsorg du erbjuds och i mötet med oss. Av den orsaken garanterar vi att:

- ... vi alltid bär namnskyltar och kan uppvisa 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 överenskommen tid. Om vi ändå skulle bli försenade meddelar vi detta så snart som möjligt.
- ... vi kommer hem till dig inom 30 minuter efter att vi besvarat ditt larm.
- ... vid nyrekrytering av fast personal anställs endast personer med passande kompetens för uppdraget.

## Lokal värdighetsgaranti för vård- och omsorgsboende

### Delaktighet

Din vård och omsorg ska vara anpassad till dina behov och din situation, därför är det viktigt att du är så delaktig som möjligt i planerandet av när och hur dina insatser ska utföras. Av den orsaken garanterar vi att:

- ... du erbjuds en kontaktman inom en vecka efter inflyttning. Du har när som helst möjlighet att byta kontaktman om du så önskar.
- ... du och din kontaktman tillsammans upprättar en genomförandeplan för hur vården och omsorgen ska utformas utifrån dina önskemål och behov. Genomförandeplanen följs upp och uppdateras minst en gång i halvåret.

### Bemötande

Vi vill att du alltid ska uppleva att du får ett gott bemötande från vår sida, samt du känner dig sedd och lyssnad till. Av den orsaken garanterar vi att:

- ... vi bemöter vi dig med respekt och lugn och lyssnar till vad du har att säga.
- ... vi inte pratar över huvudet på dig, eller för samtal med andra personer när vi utför omsorgsinsatser.
- ... vi bemöter dina anhöriga med respekt och förståelse för deras situation.
- ... du och dina anhöriga erbjuds ett välkomstsamtal inom en vecka efter du flyttat in hos oss.
- ... vi ser till dina förmågor och bemöter dig utifrån ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt.

### Trygghet

Vi vill att du ska känna dig trygg med den vård och omsorg du erbjuds och i mötet med oss. Av den orsaken garanterar vi 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 vård- och omsorgsinsatser, 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 som har ett övergripande ansvar för dina behov av hälso- och sjukvård, samt tillsammans med en sjukgymnast och arbetsterapeut hjälper dig att förebygga ohälsa och följer upp hur du mår.
- ... vid nyrekrytering av fast personal anställs endast personer med passande kompetens för uppdraget.