

Detta kan du förvänta dig
av kommunens service



Lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen

Knivsta 
kommun

ANTAGNA AV SOCIALNÄMNDEN JANUARI 2014, REVIDERADE JANUARI 2017

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

Värdegrund i socialtjänstens omsorg om äldre, 5 kap. 4 § Socialtjänstlagen



Nationell värdegrund inom socialtjänstens omsorg om äldre

I socialtjänstlagen finns en bestämmelse som tydliggör de etiska värden och normer som ska vara grunden för arbetet inom äldreomsorgen. Syftet är också att underlätta äldre personers inflytande över genomförandet av de insatser och stöd som denne har.

Att få leva *ett värdigt liv* och att *känna välbefinnande* är kärnan i värdegrunden. Kommunerna utformar själva hur man ska arbeta för att leva upp till värdegrunden.

Värdigt liv och välbefinnande

Med värdigt liv och välbefinnande menas att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Verksamheterna ska också arbeta för att den äldre personen känner trygghet och meningsfullhet, samt att insatserna ska vara av god kvalitet och att den äldre ska få ett gott bemötande.

Enligt de nya bestämmelserna ska all personal i äldreomsorgen arbeta för att du ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Du avgör vad det innebär för dig. Därför är det viktigt att all personal du kommer i kontakt med inom äldreomsorgen frågar dig om dina synpunkter och önskemål. Det är dina behov som styr hur din vård och omsorg ska ges så att du kan leva det liv du vill och kan.

(Socialstyrelsen, Äldreomsorgens nationella värdegrund – vad innebär den för dig)



Vad innebär det att få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande?

Att leva ett värdigt liv och känna välbefinnande kan till exempel innebära att:

- Du kan så långt det är möjligt välja när och hur du får stöd och hjälp.
- Den omsorg du får beslutas, planeras och genomförs tillsammans med dig utifrån dina behov. Om du vill kan dina närstående vara med vid planeringen av detta.
- Du upplever att omsorgen du får är av god kvalitet.
- Du får ett gott bemötande från personalen.
- Du upplever att personalen lyssnar på dina synpunkter och önskemål och att du kan prata eller på annat sätt kommunicera med personalen utifrån dina förutsättningar och behov.
- Ditt privatliv, din integritet och dina livsval respekteras.
- Du känner dig trygg. Vad som gör dig trygg avgör du, men det kan till exempel handla om att du är trygg i ditt hem eller med det sätt personalen ger dig stöd och omsorg.
- Du upplever meningsfullhet, till exempel att du kan leva enligt din kultur, livsåskådning och tro.

(Socialstyrelsen, Äldreomsorgens nationella värdegrund – vad innebär den för dig)



Lokal värdighetsgaranti:
En värdighetsgaranti är till för att du ska veta vad du kan förvänta dig av äldreomsorgen inom kommunen, oavsett vem som utför tjänsten (kommunal regi/privat regi). Värdighetsgarantin ses över varje år.

Lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen

På sidorna som följer kan du läsa om Knivsta kommuns lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. De ska tydliggöra vad du kan förvänta dig av äldreomsorgen.

Det finns en värdighetsgaranti för biståndshandläggning, en för hemtjänst och en för särskilt boende. Alla tre utgår från den nationella värdegrunden för omsorg om äldre. Med äldre menas personer över 65 år.

Biståndshandläggning

Det här kan du förvänta dig av biståndshandläggningen:

- När du ansöker om hjälp får du kontakt med en biståndshandläggare inom en vecka. Biståndshandläggaren håller kontakt med dig under utredningstiden och gör kontinuerlig uppföljning av den hjälp du blir beviljad.
- Under utredningstiden planerar vi allt det stöd du ska ha tillsammans med dig, utifrån dina behov, önskemål och förmågor. Vi frågar alltid om du vill att någon närstående ska vara med i planeringen.
- Första gången du har kontakt med oss får du både muntlig och skriftlig information om stödsatser som finns tillgängliga i kommunen i form av öppna verksamheter.





Hemtjänst

Det här kan du förvänta dig av hemtjänsten:

- En plan för hur, när och var insatserna ska genomföras, en så kallad genomförandeplan, tas fram tillsammans med dig inom två veckor. Om du vill kan en närstående delta vid mötet. Dina behov, förutsättningar och önskemål styr insatsens utformande. Genomförandeplanen följs upp regelbundet.
- Du tilldelas en kontaktman som har ett särskilt ansvar för att ha en nära kontakt med dig och dina närstående. Du har naturligtvis rätt att byta kontaktman om du så önskar.
- När vi besöker ditt hem bär personalen en namnskylt med sitt namn och kommunens/företagets logga väl synliga.
- Om det blir mer än 30 minuters förskjutning åt det ena eller andra hållet så ringer vi dig och meddelar det.
- Din frukost serveras före 09:30 om du inte själv valt att få den serverad senare.
- Du bestämmer alltid själv hur du vill att den personliga omsorgen (t ex av- och påklädnad samt toalettbesök) ska ges.
- Du kan nå hemtjänsten dygnet runt, via larm och telefon. Om vi inte har möjlighet att svara i telefonen så kan du lämna ett meddelande, varefter vi ringer upp dig. Larm besvaras alltid!

Särskilt boende

Det här kan du förvänta dig av ditt särskilda boende:

- En plan för hur, när och var insatserna ska genomföras, en så kallad genomförandeplan, tas fram tillsammans med dig inom två veckor. Om du vill kan en närstående delta vid mötet. Dina behov, förutsättningar och önskemål styr insatsens utformande. Genomförandeplanen följs upp regelbundet.
- När du flyttar in i ett särskilt boende blir du tilldelad en kontaktman som har ett särskilt ansvar för att ha en nära kontakt med dig och dina närstående. Du har naturligtvis rätt att byta kontaktman om du så önskar.
- När vi besöker dig knackar vi eller ringer på din dörr innan vi stiger på.
- Du bestämmer själv hur du vill att den personliga omsorgen ska ges.
- Du har alltid tillgång till lagad mat och den mat som serveras är tillagad på det särskilda boendet.
- Du har tillgång till aktiviteter varje vardag.
- Du erbjuds planerad utevistelse och har daglig tillgång till frisk luft.
- Du har alltid tillgång till trygghetslarm och om du larmar så kommer vi till dig senast inom 10 minuter.



Hör av dig om du har frågor eller synpunkter

Oavsett om du är nöjd eller missnöjd är det viktigt för oss att du berättar det.

Du kan framföra synpunkter till kommunen på följande sätt:

- Direkt till personalen på enheten, via telefon eller via e-post
- Webbformulär på www.knivsta.se
- E-post till knivsta@knivsta.se
- Brev till Knivsta kommun, 741 75 Knivsta

(observera att din synpunkt blir offentlig handling, känsliga uppgifter sekretessbeläggs)

Kontakta äldreomsorgen

Äldreomsorgen når du via kommunens Kontaktcenter på telefon

018-34 70 00

Kontaktcenter svarar i telefonen klockan 08:00–16:30
måndag till och med fredag.