

Värdighets- och servicedeklaration

Värdighets- och servicedeklaration	Datum för beslut: 2019-06-03
Vård- och omsorgsförvaltningen	Reviderad: 2023-04-19
Beslutsinstans: Vård- och omsorgsnämnden	Giltig till:



vännäs

Vård- och omsorgsförvaltningen

Innehållsförteckning

Värdighets- och servicedeklaration	3
Värdegrund	3
Lokala värdighets- och servicedeklarationer	4
Äldreomsorgen – boenden med särskild service samt korttidsboende	4
Äldreomsorgen – hemtjänst	5
LSS omsorgen – bostad med särskilt service.....	5
LSS omsorgen – Personlig assistans.....	5
LSS omsorgen – Daglig verksamhet	5
Individ och familjeomsorg	5
Information.....	6
Vad kan man få hjälp med?	7
Övrig hjälp.....	13
Klagomålshantering.....	13
Kontakt.....	14

Värdighets- och servicedeklaration

Socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap 4§

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

Denna värdegrund har vård- och omsorgsnämnden som målsättning för hela nämndens verksamhetsområde, inte enbart vad gäller omsorg om äldre.

De värdighets- och servicedekclarationer som här redovisas gäller därmed för hela socialtjänstens verksamhet. Ledstjärna i kontakten med den enskilde ska vara den enskilda brukarens perspektiv och önskemål.

Detta dokument ligger till grund för att tydliggöra och konkretisera möjligheter för följande grupper:

- Äldre personer inom ramen för äldreomsorgen
- Fysiska, psykiska eller andra skäl med funktionsnedsättning som behöver stöd och hjälp med hemtjänst eller annat stöd via LSS eller individ- och familjeomsorgen
- Barn och unga och deras familjer med behov av hjälp för att barnen ska växa upp under trygga och goda förhållanden inom individ- och familjeomsorgen, liksom hjälp och stöd i familjerättsliga frågor och familjerådgivning
- Enskilda med beroendeproblematik i behov av hjälp och vård för att komma ifrån missbruk
- Personer som inte uppnår skälig levnadsnivå och behöver hjälp till sin försörjning
- Personer som är i behov av stöd och hjälp, som exempelvis är utsatta för våld i nära relationer

Värdegrund

- *Verksamheterna kännetecknas av att vård- och omsorgsnämndens insatser stärker och tar till vara den enskildes egna resurser för att leva ett så självständigt liv som möjligt med bra livskvalitet.*

- *Nämnden ser, i allt sitt arbete, till möjligheten att den enskilde kan bo kvar i sin närmiljö.*
- *Alla kontakter kännetecknas av respekt för individen.*
- *Möjligheten för den enskilde att påverka beslut i dennes vardag tillgodoses.*
- *Medborgarna i Vännäs kommun känner trygghet i att de får den hjälp de behöver inom rimlig tid.*
- *Medborgarna upplever att de får svar på sina frågor.*
- *Den enskilde upplever ett gott bemötande.*
- *Den enskilde känner trygghet.*
- *Den enskilde möter kompetent personal.*

Lokala värdighets- och servicedeklarationer

Vård- och omsorgsnämnden i Vännäs kommun har tagit fram värdighets- och servicedeklarationer. Detta innebär att en enskild som anser att denne inte har fått det som deklARATIONERNA anger kan anmäla detta, vilket sedan redovisas i nämnden. Det ger nämnden ytterligare ett instrument att följa huruvida mål uppfylls på individnivå. Detta ses som ett komplement till redan befintlig klagomålshantering.

Samtlig verksamhet som riktas mot en enskild ska präglas av:
Att vård- och omsorgsnämndens insatser stärker och tar till vara den enskildes egna resurser för att leva ett så självständigt liv som möjligt med bra livskvalitet.

ÄLDREOMSORGEN – BOENDEN MED SÄRSKILD SERVICE SAMT KORTTIDSBOENDE

- Varierat socialt innehåll, med regelbundenhet och anpassat efter varje individ.
- Erbjuder varje person möjligheter till egna val
- Genomförandeplan inom 8 veckor och egen utsedd kontaktperson.
- Kvalitetsmässigt bra mat, och måltidssituationer som präglas av lugn och ro

ÄLDREOMSORGEN – HEMTJÄNST

- Minimera antal personal hos brukare med mycket insatstid.
- Genomförandeplan inom 8 veckor, gäller inte för de personer som endast har städ och handling samt trygghetslarm
- Egen utsedd kontaktperson under förutsättning att personen inte endast har trygghetslarm.
- Att få välja annan insats än just den beslutade om man så önskar och på så vis tillgodose den enskildes möjlighet att påverka sin vardag. Insatserna städ, matlagning och handling får ej bytas ut.

LSS OMSORGEN – BOSTAD MED SÄRSKILT SERVICE

- Rak och tydlig kommunikation som anpassas efter individen. Kognitiva hjälpmedel vid behov (till exempel piktogram, tecken som stöd)
- Stötta individen för att bibehålla och utveckla sina förmågor, ge tid för att vänta ut den enskilde utifrån personens egna möjligheter
- Låg affektivt bemötande
- Arbeta för medbestämmande i genomförandeplanen för varje person, och basera den på intervju med personen, låta personen själv få påverka utifrån egen förmåga

LSS OMSORGEN – PERSONLIG ASSISTANS

- Individanpassad verksamhet, efter personens behov och önskemål som framkommit i genomförandeplanen.
- Anpassade aktiviteter utifrån brukarens behov och önskemål.
- Jobba för att personen ska känna sig trygg genom att samtliga som jobbar hos en person har tillgång till en utförlig beskrivning av personen och arbetsuppgifterna hos honom/henne

LSS OMSORGEN – DAGLIG VERKSAMHET

- Viktigt att se till varje enskilds individuella behov
- Ge brukarna tid – ge dem möjlighet att prova olika aktiviteter, alltid arbeta för att stärka deras självkänsla.

INDIVID OCH FAMILJEOMSORG

Hjälp till barn, unga och familjer, psykiska funktionsnedsättningar, personer med missbruk, behov av försörjningsstöd eller budget- och skuldrådgivning, våldsutsatta, samt familjerätt

- Arbeta individanpassat med den enskilde personen i centrum. Klienten ges möjlighet till kontinuerlig kontakt med socialsekreterare
- När barn är placerade i familjehem eller på hem för vård eller boende, ska socialsekreterare och barn ha kontinuerlig kontakt, och barnet ska besökas minst fyra gånger under ett år
- Den enskilde ska känna sig delaktig i vården och ska känna sig delaktig när genomförandeplan (och vårdplan) upprättas. Även barn ska göras delaktiga när de berörs.
- Samtliga personer som ansöker om försörjningsstöd mer än tillfälligt ska tillsammans med socialsekreteraren göra en individuell genomförandeplan
- Utökad närvaro bland ungdomar vid högriskhelger i form av ”fältverksamhet”
- Vid arbete med personer med missbruk ska bästa möjliga kunskap och metoder användas, och utredningar göras utifrån beprövade metoder

INFORMATION

Grunden för nämndens arbete med värdighetsdeklarationer har gjorts i enlighet med Socialstyrelsens rekommendationer. Socialstyrelsen betonar att nämnden ska utarbeta och offentliggöra tydlig och konkret information om vilka möjligheter till hjälp som man kan få del av via kommunen.

Socialstyrelsens råd riktas till området för behov hos äldre, men i värdighets- och servicedeklarationerna för Vännäs kommun vänder vi oss till samtliga enskilda i någon av ovanstående grupper.

Vem kan få hjälp?

Alla som själva anser sig ha behov av service och omsorg har rätt att ansöka om bistånd enligt socialtjänstlagen. Kommunen är skyldig att utreda alla ansökningar.

Äldreomsorg

För att få reda på om du har rätt till hemtjänst, särskilt boende eller annat bistånd riktat till äldre ansöker du om hjälp hos en biståndshandläggare.

LSS omsorg

Om du på grund av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i din vardag kan du få hjälp utifrån ditt funktionshinder. Ansökan går via en biståndshandläggare.

Om ditt funktionshinder är omfattande kan du ha rätt till insatser enligt LSS.

Individ- och familjeomsorg

Om du behöver hjälp och stöd i din föräldraroll, familjerättslig rådgivning eller försörjningsstöd kan du vända dig till en socialsekreterare som utreder dina behov. Personer med missbruk vänder sig till socialkontoret för en kontakt med en socialsekreterare.

För familjerådgivning vänder du dig till familjecenter. Är du våldsutsatt vänder du dig till familjecenter eller socialkontoret.

Även anhöriga kan få hjälp

Kommunen kan erbjuda stöd till dig som vårdar en närstående person. Du kan få bistånd för egen del och till exempel vara med i en samtalsgrupp för personer i samma situation.

Frivillighet

Alla insatser som beskrivs här baseras på att du som enskild gör en ansökan om hjälp. Kommunen får inte börja utreda hjälpbehoven utan att du gjort en ansökan om bistånd. Du har

också alltid rätt att tacka nej till hjälp.

Inom individ- och familjeomsorgen finns i vissa konkreta fall möjlighet att utföra utredningar mot den enskildes vilja, inom ramen för lagen om vård av unga (LVU) och lagen om vård av missbrukare (LVM). Den delen tas inte upp i detta dokument, utan enbart insatser inom ramen för Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Du skyddas av sekretess

Alla dina kontakter med socialtjänsten skyddas av bestämmelser om tystnadsplikt och sekretess. All personal inom socialtjänsten har tystnadsplikt, och din journal eller annan dokumentation får inte läsas eller lämnas ut till någon obehörig utan ditt samtycke. Du har själv rätt att ta del av och kopiera innehållet.

VAD KAN MAN FÅ HJÄLP MED?

Nedan beskrivs de mest förekommande insatserna som Vännäs kommun erbjuder. Hjälpen siktar på att stärka dina möjligheter att bo kvar i din bostad eller på andra sätt leva ett självständigt liv. Vi inom vård- och omsorgsförvaltningen försöker att hitta den bästa hjälpen för just dig, och du har möjlighet att ansöka om det du anser att du behöver. Kommunens bistånd ska utformas och genomföras tillsammans med den enskilde.

Hemtjänst

Hjälp till äldre och personer med nedsatta funktioner, i Vännäs kommun arbetar biståndshandläggarna tätt tillsammans med hemtjänstens personal, arbetsterapeuter, sjukgymnaster och hälso- och sjukvårdspersonal. Nära samverkan sker för att du som enskild ska få den bästa hjälpen, alltid med fokus på dig och dina behov.

Den som inte klarar av nödvändiga vardagssysslor kan söka kommunal hemtjänst.

Till hemtjänstens uppgifter hör städning, inköp och andra hushållsbestyr. Du kan ha rätt till hjälp med promenader eller personlig omvårdnad. Genom hemtjänstens kvälls- och nattpatrull kan du få tillsyn och hjälp dygnet runt.

Ansökan om stöd – hemtjänst

Du och biståndshandläggaren bokar tid för ett personligt möte i din bostad, gärna tillsammans med någon närstående. Syftet med mötet är att biståndshandläggaren ska få en så bra bild som möjligt av dina behov och din situation, som underlag för ett beslut till grund för ditt stöd/hjälp.

Biståndshandläggaren kan behöva stöd med faktainsamling från arbetsterapeut, sjukgymnast eller sjuksköterska. Biståndshandläggaren har tystnadsplikt.

Biståndshandläggare behöver få information om: ditt boende och dess närmiljö, din fysiska och psykiska hälsa, din vardag, hur du klarar att utträta olika ärenden samt vad du har för intressen. Under mötet ansöker du muntligt eller skriftligt om det stöd och den hjälp du önskar. Du har rätt att ansöka om vad du vill men det är ditt behov som avgör vilket stöd du sedan blir beviljad.

Kontakta biståndshandläggare för mer information och ansökan. Ring kommunens växel 0935-14000

Dagverksamheten fjärilen i Vännäsby

Vid dagverksamheten erbjuds fika och lunch i gemenskap samt vissa aktiviteter. Du som är äldre och bor hemma och har fått ett beslut från kommunens biståndshandläggare är välkommen till dagverksamheten i Vännäsby.

Vid behov av dagverksamhet kontakta kommunens biståndshandläggare, ring kommunens växel 0935 14000

Hjälpmedel och bostadsanpassning

Hjälpmedel, som exempelvis toalettstolsförhöjning och rullator, finns att hyra för att du ska kunna leva ett självständigt liv även när viss hjälp behövs. Via bostadsanpassning kan ditt hem bli mer tillgängligt, vanliga åtgärder är att ta bort trösklar så att man lättare tar sig fram med rollator eller rullstol samt att anpassa belysningen.

Bostadsanpassning kan också handla om större ingrepp som att bygga om i hygienutrymmen eller liknande. Om du behöver en bostadsanpassning ta kontakt med en sjukgymnast för intyg om anpassning som bifogas med ansökan om bostadsanpassning.

Tryggare med trygghetslarm

Om du oroas över att något skall hända dig och du snabbt och på ett enkelt sätt vill kunna kalla på hjälp, kan du ansöka om ett trygghetslarm. Med trygghetslarmet når du personal dygnet runt. Larmet installeras i din bostad. Kontakta biståndshandläggare för mer information och ansökan.

Avlösning till närstående

För närstående som vårdar en person i hemmet finns det olika former av avlastning att få från kommunen:

Avlösning i hemmet

Närstående kan få avlösning i hemmet. Är behovet max åtta timmar per månad behövs ingen utredning göras, men är det mer än åtta timmar per månad kan närstående söka bistånd. Bistånd beviljas av biståndshandläggare efter utredning.

Korttidsplats på Slussen

Avlösning sker regelbundet. Under vistelsen finns möjlighet att delta i individuella och gemensamma aktiviteter.

Särskilt boende – äldre omsorg

I Vännäs kommun finns särskilda boenden. Dessa består av flera avdelningar med rum som man kan göra personligt med saker från sitt hem, och det finns tillhörande gemensamhetsutrymmen. Här arbetar vårdbiträden, undersköterskor och sjuksköterskor. Till boendena finns arbetsterapeut och sjukgymnast kopplade för individuell anpassning av vården. Kontakta biståndshandläggare för mer information och ansökan.

Särskild boendeform – LSS omsorg

Om du har en funktionsnedsättning som gör det svårt för dig att bo i en egen bostad, kan du få hjälp på olika sätt. Kommunen kan till exempel anpassa ditt hem efter dina behov, eller så kan du få flytta till ett boende där det finns personal som kan hjälpa dig. Kommunens biståndshandläggare gör en bedömning och ger dig sedan stöd efter dina behov.

Om du trots stöd och anpassning inte kan bo i ett eget boende, kan du få bo i en bostad med särskild service. Det innebär att din bostad anpassas efter dina behov och att du har nära till personal som kan hjälpa dig med omvårdnad och fritidsaktiviteter. Du får också hjälp av arbetsterapeut, sjuksköterska och sjukgymnast.

När du bor i en gruppboende bor du i egen lägenhet och har nära till gemensamma utrymmen. De flesta gruppboenden har personal under större delen av dygnet.

När du bor i en serviceboende bor du i egen lägenhet, men du har nära till personal som kan hjälpa dig. Du har nära till gemensamma utrymmen.

Kontakta biståndshandläggare för mer information och ansökan.

Daglig verksamhet- LSS omsorg

Du som lever med en funktionsnedsättning kan få stöd för att hitta en sysselsättning som passar dig. Daglig verksamhet är en av de insatser du kan ansöka enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Du måste vara i yrkesverksam ålder, sakna arbete och inte på gång att utbilda dig för att ta del av insatsen. Daglig verksamhet ska ge möjlighet till en meningsfull arbetsdag.

Verksamheten utformas utifrån behov och egna önskemål. Verksamheten ska ge stimulans, utveckling och gemenskap. Vännäs kommun erbjuder daglig verksamhet för personer med intellektuell funktionsnedsättning inom olika verksamheter. Vännäs kommun erbjuder dagligverksamhet i dom reguljära verksamheterna men finns även i externa verksamheter.

Personlig assistans

Ibland kan personer som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) få personlig assistans. Stödet kan ges till den som på grund av omfattande och varaktiga funktionshinder måste ha hjälp med grundläggande behov. I de flesta fall beviljas ersättningen från Försäkringskassan. Den som har haft personlig assistans före 65 års ålder får behålla den, men man får inte personlig assistans eller utökning av assistans efter 65 år. Du kan välja att själv vara arbetsgivare för de personliga assistenterna eller välja att ge kommunen eller annan assistansanordnare i uppdrag utföra assistansen. I Vännäs kommun finns olika privata utförare inom LSS, såväl som kommunalt anordnad assistans.

God man kan hjälpa dig med ekonomin

Du vänder dig till överförmyndarnämnden i Umeå för att själv söka om att få god man, eller så kan du få hjälp via socialtjänstens handläggare att göra detta. Tingsrätten fattar beslut om att en person ska få god man.

Korttidsvistelse eller avlösning i hemmet

Vännäs kommun erbjuder korttidsvistelse och korttidstillsyn till barn och ungdomar med funktionshinder. Korttidsvistelse och korttidstillsyn är insatser som kan beviljas med stöd av Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kontakta biståndshandläggare inom LSS för mer information och ansökan.

Färdtjänst och riksfärdtjänst

Färdtjänst

Är en anpassad form av kollektivtrafik som finns till för dig som har särskilda behov och inte klarar att resa med buss eller tåg. Precis som i den övriga kollektivtrafiken reser du tillsammans med andra men resorna sker i personbil eller fordon med rullstolsplats. Precis som i den övriga kollektivtrafiken kan resan ta längre tid än om du reser med eget fordon. Du måste ha tillstånd för att åka med färdtjänst och det söker du hos kommunen.

För att bli beviljad tillstånd ska du på grund av funktionshinder som inte endast är tillfälligt ha väsentliga svårigheter att förflytta dig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel, enbart bristande tillgång till kollektiva färdmedel utgör inte grund till färdtjänst.

Din funktionsvariation ska vara varaktig i minst tre månader. Om du behöver hjälp under själva resan kan ledsagare beviljas men behov av ledsagare ska vara knutet till själva resan och inte till vistelse vid resmålet. Du måste vara folkbokförd i Vännäs kommun.

Riksfärdtjänst

Personer med stort och varaktig funktionsnedsättning och som på grund av detta måste resa på ett särskilt kostsamt sätt mellan kommuner i Sverige kan beviljas riksfärdtjänst.

Skäl till högre resekostnad kan vara att man behöver ledsagare under resan med allmänna kommunikationer. Åka med ett annat, särskilt fordon ex. specialfordon. (fordon med rullstolsplats). Tillståndet kan beviljas för det färd sätt som med hänsyn till resenärens funktionsnedsättning är det minst kostsamma för kommunen.

I första hand beviljas riksfärdtjänst med färd sättet allmänna kommunikationer med ledsagare. Utgångspunkten är vad om är normalt färd sätt om man inte har funktionsnedsättningen. Det kan innebära olika färd sätt på olika delar av resan. Riksfärdtjänst beviljas inte på grund av allmänna kommunikationer saknas, går för sällan eller vid fel tid. Ändamålet med resan ska vara rekreation, fritidsverksamhet eller annan enskild angelägenhet av fritidskaraktär.

Kontaktperson eller kontaktfamilj

Kontaktperson kan man dels ansöka om som äldre, som funktionsnedsatt eller om man av andra skäl behöver hjälp och stöttning av någon utanför den professionella världen. Det är en privatperson som ställer upp och gör vanliga aktiviteter med den som behöver extra stöttning för att komma ut och göra vissa aktiviteter. Det är biståndshandläggare eller i vissa fall socialsekreterare som du lämnar en ansökan till. För barn och unga och deras familjer kan kontaktperson eller kontaktfamilj också vara ett alternativ, då pratar du med en socialsekreterare för att få veta mer.

Familjerådgivning

Familjerådgivningen vänder sig huvudsakligen till par med olika svårigheter i samlevnaden. Det kan också handla om relationsproblem mellan barn och vuxna eller med andra närstående vuxna. Gemensamt samtal är vanligast, men du kan också komma ensam. Vårt arbete bygger på förtroende och frivillighet. Målsättningen är att vi tillsammans med dig/er hittar nya sätt att samtala och att öka förståelsen för varandra. Familjerådgivningen finns på Familjecenter, och du vänder dig dit direkt, det behövs ingen ansökan innan. Kontakt Familjecenter, Umevägen 6, 911 32 Vännäs eller ring kommunens växel 0935 14000

Familjerätt

Genom socialsekreterare kan du få hjälp och stöd i frågor om boende, umgänge och vårdnad. Vi kan erbjuda frivilliga samarbetsamtal och ger även sådana på uppdrag av domstol, liksom uppdrag om utredningar. Det går att göra avtal i dessa frågor hos oss också. Adoptioner och frågor runt detta sköts av socialsekreterare. När det gäller faderskap sker ett samarbete mellan Familjecenter och individ- och familjeomsorgen.

Behandlingsinsatser, öppenvård och förebyggande arbete – Individ och familjeomsorgen

I Vännäs kommun kan enskilda och familjer få råd och stöd utifrån individuella behov. Oftast görs en ansökan från dig som enskild, och en socialsekreterare träffar dig och ni kommer fram till vilken hjälp som du behöver. Insatserna kan också ges efter en anmälan där utredning genomförts.

Insatserna ges ofta av kommunens eget behandlingsteam, men är individuellt utformat. De kan också ges av externa aktörer i vissa fall. Exempel på insatser:

Missbruksbehandling, boendestöd, familjebehandling, familjehem, våldsutsatthet, arbete med ungdomar och deras familjer, uppsökande verksamhet gentemot ungdomar och vuxna.

Råd och stöd från socialtjänsten

Råd- och stödsamtal riktar sig till dig som behöver stöd och hjälp i olika livssituationer. Det kan röra föräldrarollen, problem i familjen, missbruk, hjälp med att få till en förändring i livet eller att hantera konflikter.

Försörjningsstöd

Försörjningsstöd är ett ekonomiskt stöd som man kan få om man har behov av det, försörjningsstöd betalas ut av kommunens socialtjänst, man får stöd i enlighet med gällande lagar och regler.

Du måste delta i arbetsrehabiliterande åtgärder samt följa överenskommen planering. Kontakta socialsekreterare för mer information. Ring kommunens växel 0935-14000

Budget- och skuldrådgivning

Budgetrådgivning handlar om att hjälpa dig att få en översikt över din ekonomi. Du och rådgivaren går igenom dina skulder för att få en överblick över din situation. Har du så stora skulder att det inte finns någon möjlighet för dig att betala dem inom en överskådlig tid kan du ansöka om skuldsanering. Vi ger dig information om hur du ska gå tillväga och går igenom din ansökan innan den skickas till Kronofogden.

För budget- och skuldrådgivning kan du bestämma tid för ett personligt möte. Ring kommunens växel 0935-140 00

ÖVRIG HJÄLP

Frivilligcenter

Stöd för att underlätta för de personer som stödjer eller vårdar en närstående som är sjuk, äldre eller som har funktionshinder finns i kommunen och samordnas vid Frivilligcenter. Målet med verksamheten är att ständigt utveckla och fördjupa stödet till anhöriga och närstående i Vännäs.

Kontakt frivilligcenter

Adress: Södra Drottninggatan 2

Telefon: Växel 0935-140 00, eller via e-post frivilligcenter@vannas.se

Verksamheten är ett samarbete mellan:

[Svenska Kyrkan](#)

[Röda Korset, Vännäs och Vännäsby](#)

[Pensionärernas Riksorganisation PRO](#)

[Sveriges Pensionärsförbund SPF, Vännäs](#)

[Riksförbundet Pensionärsgemenskap, RPG](#)

[Vännäs Hälsocentral](#)

[Vård- och omsorgsförvaltningen](#)

Hemfixare

Hemfixarna erbjuder kostnadsfri hjälp i hemmet till äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Insatsernas uppgifter är att förhindra sådant som kan innebära risk för fallolyckor. Tiden för insatserna inriktas på att vara cirka 30 minuter per tillfälle. Du behöver inte ansöka om hjälpen utan kontakter Hemfixarna direkt, som organiseras under Frivilligcenter.

KLAGOMÅLSHANTERING

En enskild, anhörig eller närstående kan komma in med sina synpunkter eller klagomål till förvaltningen. Om du som enskild uppfattar att det som framgår i dessa värdighets- och servicedeklarationer inte uppfylls, eller om du på annat sätt inte tycker att bilden som framgår i denna information överensstämmer med din bild och dina upplevelser kan du också använda klagomålshanteringen.

Hantering av inkomna klagomål

När du skrivit vad du har för synpunkter så diarieförs det av nämndsekreteraren som också rapporterar till nämnden. Sedan beslutas vem som ska hantera klagomålet. Det kan leda till en utredning med händelse- eller riskanalys, eller hanteras genom ett beskrivande och förklarande yttrande. Detta delges nämnden liksom den person som har lämnat in klagomålet. När närstående kommer med synpunkter behöver ibland en sekretessprövning göras beroende av innehållet.

Inkomna ärenden rapporteras löpande till nämnden vid närmaste sammanträde.

Återkoppling sker också till förvaltningens ledningsgrupp, och kan betyda att man ser över rutiner eller behöver göra förändringar om brister upptäcks. Sedan sprids också utfallet ut till medarbetare. Information om klagomålshantering samt blankett finns på hemsidan och kan delas ut på vård och omsorgskontoret liksom ute i verksamheterna.

KONTAKT

Vård- och omsorgskontoret

Besöksadress: Södra drottningsgatan 2

Telefon kommunens växel 0935-140 00