



**Kvalitets- och servicegaranti  
inom äldreomsorgen gällande insatserna  
städning, tvätt/klädvård och inköp**



## **KVALITETS- OCH SERVICEGARANTI INOM ÄLDREOMSORGEN**

Våra grundläggande värderingar är tydlighet, lyhördhet, värdighet, engagemang, kvalitet, inflytande och trygghet.

Vårt arbete utgår ifrån vår värdegrund:

”Varje individ ska mötas med värdighet och respekt med utgångspunkt i att stärka den egna förmågan.”

Verksamheten ska präglas av respekt för varje individs behov, resurser och önskemål samt bygga på grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han/hon vill leva sitt liv. Detta innebär att medarbetare i mötet med människor skall ha respekt för deras självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet.

### **ÅTAGANDE**

I din kontakt med hemvården i Åstorps kommun ska du alltid möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina åsikter, behov och önskemål. Utgångspunkten är att stärka din egen förmåga.

#### Tydlighet

Du kommer att bli bemött av personal som är tydlig och konsekvent i kommunikationen med dig och som tar ansvar för att du blir informerad.

Du ska alltid få korrekt information om de stödinsatser du erbjuds och om det finns andra alternativ och att du har möjlighet att påverka utformningen av insatsen.

#### Lyhördhet och Värdighet

Du kommer att bli bemött av personal som lyssnar på dig behandlar dig med värdighet och visar respekt för dina åsikter

- vi ringer/knackar på dörren och presenterar oss alltid
- vi har en positiv inställning och är lyhörda för dina förslag och synpunkter kring hjälpens utformning

#### Engagemang

Du kommer att mötas av engagerad personal som har till uppgift att ta vara på dina egna resurser så att du kan leva självständigt i ditt boende

#### Kvalitet och inflytande

Du kommer att mötas av personal som strävar efter att ge god service och som alltid har medborgaren i fokus. Personalen gör inget som rör dig innan du är informerad och delaktig.

Vi åtar oss att du ska ges service och omvårdnad som bygger på integritet och självbestämmande genom att:

- vi tar hänsyn till om du behöver byta dag eller tid för hjälp
- kontaktsmannen har enligt överenskommelse kontakt med din närstående/god man om du vill

- kontaktmannen ansvarar för att följa upp att du fått det vi varit överens om i din genomförandeplan och att den är aktuell. Biståndshandläggaren ansvarar för att följa upp ditt biståndsbeslut

### Trygghet

Vi åtar oss att skapa förutsättningar för kontinuitet så att vårdtagaren upplever en trygg och säker omvårdnad genom att:

- inom 15 dagar får du en kontaktman som i samråd med dig planerar de beviljade insatserna och hur de ska utföras i en genomförandeplan
- du alltid ska känna dig trygg tillsammans med vår personal. Vid sjukdom och vid semester måste dock ordinarie personal ersättas med vikarier. Vår ambition är att vikarier alltid introduceras hos dig av personal som du redan känner
- personal som arbetar i ditt hem får inte ta emot gåvor, t.ex. värdesaker eller kontanter
- all personal arbetar under sekretess och bär legitimation samt har arbetskläder med logga Åstorps kommun
- vi alltid meddelar dig om vi måste ändra tid eller dag för insatsen
- vi tar reda på vad som hänt om vi inte får kontakt med dig på överenskommen tid
- om vi inte kan svara när du ringer kontaktar vi dig så snart som möjligt efter lämnat meddelande
- efter överenskommelse öppnar vi in till dig med nyckel. Nycklarna som vi i så fall fått att använda förvaras i säkert nyckelskåp när de inte används

### **RÄTTELSE / KOMPENSATION**

Om vi inte lever upp till våra åtagande ska vi lyssna på dina synpunkter, se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel.

### **SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL**

Du har möjlighet att lämna synpunkter på det som vi utför hos dig. Detta kan du göra både skriftligt och muntligt. För mer information vänd dig till Medborgarkontoret, personalen hos dig eller områdeschefen för verksamheten.

Dina synpunkter ligger till underlag för verksamhetens förbättringsarbete.

**VIKTIGT ATT KOMMA IHÅG:**

Min kontaktman heter:.....Tel:.....

Områdeschef:.....Tel:.....

Samordnare:..... Tel:.....

Larmpatrull kväll/helg .....Tel: 042- 674 24

Sjuksköterska:.....Tel:.....

Arbetsterapeut/sjukgymnast:.....Tel:.....

Biståndshandläggare:.....Tel: 042- 643 86, född dag 1 - 10  
042- 640 93, född dag 11 - 20  
042- 643 29, född dag 21 - 31

Anhörigkonsulent:.....Tel: 042- 640 37

Medborgarkontoret: .....Tel: 042- 643 00

Activa/seniortjänst .....Tel: 042- 672 57

Ansökan om färdtjänst:.....Tel: 0771- 77 50 50

Beställa färdtjänstresa eller sjukresa.....Tel: 0771- 77 44 11

Annat: .....

.....


## Servicegarantier för bedömning och verkställighet av insatser enligt Socialtjänstlagen

### Städning

**Behov:** Den enskilde kan helt eller delvis inte städa själv.

Insatsen ska ge individen möjlighet att klara sin dagliga livsföring.

**Behovet kan tillgodoses på annat sätt:** Av make/maka/sambo/annan närstående som delar hushållet. Makar och sambo har alltid ett gemensamt ansvar när det gäller att sköta det gemensamma hemmet.

Insats	Omfattning	Norm	Avgränsning
<b>Städning</b> 	<b>Insatsen består av:</b> Dammsugning, torkning av golv, dammtorkning.  Rengöring av hygien- utrymme inkl. gästtoalett.  Blomvattning, allmän uppsnyggning samt rengöring av hjälpmedel.  Rengöring av kyl, fläkt och avfrostning av kyl och frys.	Städningen omfattar två rum (2 rum enligt den enskildes önskemål) kök, hall, toalettutrymme och rengöring av hjälpmedel var 14:e dag. (Vid speciella behov kan avsteg ske).  <b>Vid behov:</b> Blomvattning, allmän uppsnyggning av bostaden, rengöring av toalettutrymme, tömning av sopor, rengöring av diskbänk och spis, rensning i kylskåp.  Rengöring av kyl, fläkt och avfrostning av kyl och frys utföres två gånger per år.	Större mattor tas inte ut och piskas.  Grovstädning och fönsterputsning utförs ej.  Putsning av koppar, silver, guldföremål, kristallkronor utförs ej.  Altanen och balkongen städas ej.  Trädgårdsarbete och snöskottning utförs ej.
<b>Renbäddning</b>	Renbäddning.	Renbäddning, varannan vecka.	

#### Det här lovar vi:

- Det första städtillfället kommer att erbjudas inom 14 dagar från det att städningen blivit beviljat eller enligt överenskommelse med dig.
- Om städningen inte kan utföras på överenskommen tid så kommer detta att meddelas dig senast 1 dag före avtalad tid.
- Kan städning inte utföras på överenskommen tid kommer vi att erbjuda en ny tid.
- Att upprätta en genomförandeplan tillsammans med dig inom 14 dagar från första kontakten/besöket hos dig.

**Det här behöver vi:**

Tänk på att din bostad är vår arbetsmiljö. För att vi ska kunna utföra service i form av städning så måste bostaden vara i sådant skick att det går att genomföra en normal städning. Det måste finnas utrustning som är godkänd av hemvården/utföraren. Den ska bestå av:

- Dammsugare
- Golvmopp och hink med urvridningsanordning
- Disktrasor
- WC-borste
- Rengöringsmedel(**miljövänliga**)

Hemvården/utföraren kan rekommendera lämplig utrustning och även hjälpa till med att skaffa det som behövs. Om godkänd utrustning som ingår i visst städmoment saknas så kommer detta moment inte att utföras.

**Återbud:**

Om du räknar med att vara borta eller av annan orsak inte vill att planerad städning ska utföras, måste detta meddelas till hemvården/utföraren senast 3 dagar före planerat städtillfälle.

**Övrigt:**


Städning utförs helgfri måndag – fredag. Om ordinarie städning infaller på en helgdag så erbjuds du en ny tid.

## Tvätt/klädvård

**Behov:** Den enskilde kan inte helt eller delvis tvätta själv.

Insatsen ska ge individen möjlighet att klara sin dagliga livsföring.

**Behovet kan tillgodoses på annat sätt:** Av make/maka/sambo/annan närstående.

Insats	Omfattning	Norm	Avgränsning
<p><b>Tvätt/klädvård</b></p> 	<p>Tvätta den enskildes kläder, sängkläder och handdukar. Strykning av kläder, enklare lagning (t.ex. sy i knappar).</p>	<p>Insatsen innebär tvätt av den enskildes kläder, sängkläder och handdukar. Tvätt sker enbart av maskintvättbara textilier.</p> <p>Strykning av enstaka kläder, enklare lagning (t.ex. sy i knappar) var 14:e dag. (Vid speciella behov kan avsteg ske).</p> <p>I insatsen ingår t.ex. tidsbokning, transport till och från tvättstuga, lägga i tvätt i tvättmaskinen, hänga upp, vika ihop tvätten samt insortering av färdig tvätt i skåp och lådor.</p> <p>Saknas tvätt- och torkmöjlighet i anslutning till bostaden kan tvätten lämnas till tvättinrättning. Kostnaderna för tvätt hos tvättinrättning betalas av den enskilde.</p>	<p>Tvättning av mattor och hemtextilier utförs ej.</p> <p>Mangling utförs normalt ej. Vid behov kan avsteg ske efter överenskommelse med utföraren av tjänsten.</p>

### Det här lovar vi:

- Det första tvättillfället kommer att erbjudas inom 14 dagar från det att tvätten blivit beviljat eller enligt överenskommelse med dig.
- Om tvätt inte kan utföras på överenskommen tid så kommer detta att meddelas dig senast 1 dag före avtalad tid.
- Kan tvätten inte utföras på överenskommen tid kommer vi att erbjuda en ny tid.
- Att upprätta en genomförandeplan tillsammans med dig inom 14 dagar från första kontakten/besöket hos dig.

**Det här behöver vi:**

För att vi ska kunna utföra service i form av tvätt så måste hushållet ha tillgång till fungerande utrustning i form av:

- Tvättmaskin
- Torkmöjligheter
- Strykjärn och strykbräda
- Tvättmedel
- Sköljmedel (om du vill använda detta)

**Återbud:**

Om du räknar med att vara borta eller av annan orsak inte vill att planerad tvätt ska utföras, måste detta meddelas till hemvården/utföraren senast 3 dagar före planerat tvättillfälle.

**Övrigt:**

Tvätt utförs helgfri måndag – fredag. Om ordinarie tvätt infaller på en helgdag så erbjuds du en ny tid.




## Inköp

**Behov:** Den enskilde kan helt eller delvis inte göra inköp själv.

Insatsen ska ge individen möjlighet att klara sin dagliga livsföring.

**Behovet kan tillgodoses på annat sätt:** Av make/maka/sambo/annan närstående eller genom hemsändning av dagligvaror från butik. Kräver att den enskilde själv eller med hjälp av hemvårdspersonalen kan planera och genomföra beställningar.

Insats	Omfattning	Norm	Avgränsning
<p><b>Inköp</b></p> 	<p>Inköp av dagligvaror</p>	<p>Insatsen omfattar inköp en gång per vecka. (Vid speciella behov kan avsteg ske).</p> <p>Den enskilde får hjälp med att planera och göra inköpslista samt packa upp och ställa in varorna.</p> <p>Inga kontanta medel hanteras. Inköpen betalas genom kontoköp eller fakturering direkt från butik eller apotek.</p> <p>Inköp eller ärende ska ske i närmaste butik eller i överenskommelse med utföraren.</p>	<p>Inköp av pappersbalar, läskbackar eller annat skrymmande utförs ej.</p>

### Det här lovar vi:

- Det första inköpstillfället kommer att erbjudas inom 14 dagar från det att inköp blivit beviljat eller enligt överenskommelse med dig.
- Om inköp inte kan utföras på överenskommen tid så kommer detta att meddelas dig senast 1 dag före avtalad tid. Ny tid kommer att erbjudas inom 24 timmar.
- Vi hanterar rabattkuponger och tar med oss returflaskor.
- Att upprätta en genomförandeplan tillsammans med dig inom 14 dagar från första kontakten/besöket hos dig.

### Det här behöver vi:

- Att du är ansluten till betalsystem så att vi inte behöver hantera dina kontanta medel (kontokort eller fakturering med betalning över plusgiro/bankgiro). Vid behov hjälper hemvården/utföraren till med att ordna ett tillämpligt betalsystem.
- Att du finns hemma för att ta emot varorna vid överenskommen tid.

**Återbud:**

Om du räknar med att vara borta eller av annan orsak inte vill att planerat inköp ska utföras, måste detta meddelas till hemvården/utföraren senast 3 dagar före planerat inköpstillfälle.

**Övrigt:**

Inköp utförs helgfri måndag – fredag. Om ordinarie inköp infaller på en helgdag så erbjuds du en ny tid.