



MARIESTAD

# Värdighetsgarantier i ordinärt boende

Upprättad 2012, Reviderad 2016



# Värdighetsgarantier

En värdighetsgaranti är såväl ett löfte som en upplysning om vad du som kommuninvånare har rätt att förvänta dig av de insatser och den service du får genom vård och omsorg.

Alla invånare i Mariestads kommun ska i sin kontakt med socialtjänsten bemötas vänligt och korrekt. Socialtjänstens förhållningssätt ska präglas av respekt för den personliga integriteten.

För att lägga tyngd bakom dessa ord har socialnämnden satt upp garantier.



# Värdighetsgarantier

## Bemötande

Det dagliga arbetet inom vård och omsorg ska präglas av ett professionellt och respektfullt bemötande.



*Vi lovar att årligen följa upp genom att biståndsbedömare ställer frågor genom brukarenkät  
Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter? Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?*



*Vi lovar att personalen som hjälper och stödjer dig bär en namnskylt och den ska bäras väl synlig.*

## Ansökan

Ansökan om insatser i ordinärt boende som till exempel hemtjänst, dagverksamhet gör du hos biståndsavdelningen. Det är biståndsbedömaren som gör en individuell behovsbedömning och prövar din rätt till insatser.



*Vi lovar dig en personlig kontakt av biståndsbedömare inom tre vardagar från det du sökt kontakt eller ansökt om insats.*

## Kontaktpersonal

När du är beviljad hemtjänst blir en av omsorgspersonalen utsedd till din kontaktpersonal som du eller dina anhöriga i första hand kan prata med vid frågor och funderingar av olika slag. Det är kontaktpersonalen i samarbete med övrig omsorgspersonal som ser till att du får den hjälp som du är beviljad.



*Vi lovar att du får en/två kontaktpersonal senast den dag insatsen påbörjas.*

## Delaktighet

Du ska kunna påverka hur och när de insatser du beviljats ska utföras av omsorgspersonal. Din kontaktpersonal kommer tillsammans med dig att skriva en genomförandeplan, där dina önskemål framgår. Vid detta tillfälle har dina anhöriga möjligheter att vara med om du så önskar.



*Vi lovar dig att inom två veckor efter det att insatsen påbörjats ska din genomförandeplan vara upprättad.*

## Intraphone

För att säkerställa att de insatser du är beviljad utförs används kvalitetssäkringssystemet IntraPhone. Omsorgspersonalen knappar in sig via din telefon vid besöket i ditt hem, det kostar inget extra på din telefonräkning. Om du begär kan dina anhöriga få tillgång till systemet för att se att du fått den hjälp du blivit beviljad.



*Vi lovar dig att om det är en trygghet för dig och du begär det får dina anhöriga tillgång till IntraPhone för att se vilken hjälp som är utförd.*

## Anhörigstöd

Anhörigstödet är till för dig som hjälper någon som på grund av sjukdom, ålder eller funktionsnedsättning inte klarar vardagen på egen hand. Varje anhörigsituation är unik och stödet utformas individuellt. Varje yrkesgrupp har ett ansvar för att ge råd och stöd på ett individuellt sätt. Även kommunens stödteam arbetar med att ge råd och stöd i anhörigsituationen.



*Vi lovar dig en personlig kontakt från stödteamet närmaste vardag efter det att du sökt kontakt.*



*Vi lovar att enskilda samtal genomförs efter dina önskemål*

# Frågor, synpunkter och klagomål

Du kan kontakta oss på flera sätt:

## Telefon

0501-75 63 65

## E-post

[social@mariestad.se](mailto:social@mariestad.se)

## Besöksadress

Stadshuset, Kyrkogatan 2

## Webben

Du kan lämna frågor, synpunkter via kommunens webbplats, [www.mariestad.se](http://www.mariestad.se)

## Brev

Mariestads kommun,  
Vård och omsorgsavdelningen  
542 86 Mariestad

Allra bästa sättet att framföra sina synpunkter är att tala med respektive enhetschef för den verksamhet du vill tycka till om. Vi ser alla synpunkter som positiva och ett sätt att utveckla vård och omsorg.

På bifogat lösblad i denna broschyr kan du skriva ner det du vill framföra.



**MARIESTAD**

*OM VI INTE kan uppfylla garantin kommer vi att undersöka vad som inträffat, ge förklaring och göra allt för att det inte ska hända igen.*