



Götene kommun



Värdighetsgarantier

inom äldreomsorgen

Vi garanterar dig en bra äldreomsorg

I Götene kommun har vi värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. Värdighetsgarantierna ska göra det tydligare för dig att veta vad du kan förvänta dig från oss. De ska ge dig ökade möjligheter till inflytande. Det är viktigt att du upplever ett respektfullt och kunnigt bemötande i dina kontakter med oss.

Inflytandegaranti

- Du som ansöker om äldreomsorg ska ha inflytande på hur och när hjälpen ska utföras utifrån det beslut om äldreomsorg som du har fått.
- Den information du får om äldreomsorgen ska ge dig stöd och vägledning i dina val av de insatser som du erbjuds.
- Du får en genomförandeplan inom en vecka från det att dina insatser i äldreomsorgen har påbörjats. Planen tas fram tillsammans med dig och personalen och beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska utföras.
- Om du inte är nöjd med den hjälp du har fått får du ett värdighetssamtal, det vill säga ett personligt samtal och återkoppling med ansvarig chef.



Anhörigstödsgaranti

Du som vårdar eller stödjer en närstående som är äldre, långvarigt sjuk eller har en funktionsnedsättning kan få stöd från kommunen. Det är nämligen viktigt att även du som anhörigvårdare får stöd och tid för dig själv.

Du ansöker om anhörigstöd hos biståndshandläggaren i ditt område. Ring kommunens växel på telefon 0511 – 38 60 00 för att bli kopplad.

- Du som anhörigvårdare ska få information om det anhörigstöd som kommunen erbjuder.
- Om du efterfrågar stöd och hjälp ska du som anhörigvårdare få kontakt med en anhörigstödjare eller annan representant från kommunen inom en vecka. Vid brådskande fall kontakter vi dig omgående.
- Om behov finns ska du som är anhörigvårdare erbjudas kostnadsfri avlösning i hemmet upp till 10 timmar per månad.
- Om du inte är nöjd med det anhörigstöd du har fått får du ett värdighetssamtal, det vill säga ett personligt samtal och återkoppling med ansvarig chef.

Informationsgaranti

- Du som ansöker om stöd från äldreomsorgen ska få information om kommunens äldreomsorg och vad du har rätt till.
- Det ska finnas information om vart du vänder dig om du behöver information eller stöd från kommunens äldreomsorg.
- Det ska finnas information om hur du lämnar synpunkter och klagomål på äldreomsorgen, både på vår hemsida och i en folder.
- Du ska få en uppföljning och återkoppling på de synpunkter som du lämnar till oss.

Begreppsförklaring

Genomförandeplan - en plan som beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska utföras som vårdtagaren och personalen tar fram tillsammans.

Värdighetssamtal - ett personligt samtal mellan dig och ansvarig chef om hur du upplever den hjälp du har fått.

Anhörigstödjare - en särskilt utsedd person från kommunen som ansvarar för det anhörigstöd som erbjuds dig som anhörigvårdare.

Vad händer om vi inte uppfyller värdighetsgarantierna?

Vår ambition är att ge det stöd som vi har garanterat. Om du anser att vi inte har uppfyllt våra värdighetsgarantier ber vi dig att berätta detta för oss. Vi lovar att dina synpunkter och klagomål tas på allvar och att du får svar snarast och senast inom två veckor.

Du kan lämna dina synpunkter till oss på något av följande sätt:

- Brev** Skriv dina synpunkter i foldern *Hjälp oss att bli bättre!* och skicka till kommunen eller lämna på medborgarkontoret
- Webben** Fyll i dina synpunkter i webbformuläret på vår hemsida www.gotene.se/synpunkter
- E-post** Skicka dina synpunkter till gotene.kommun@gotene.se
- Telefon** Ring och meddela dina synpunkter till medborgarkontoret. Telefon 0511 – 38 60 01, måndag-fredag klockan 8.00-17.00
- Personal** Lämna dina synpunkter direkt till äldreomsorgens personal, som ser till att dina synpunkter registreras och blir hanterade
- Medborgarkontoret** Lämna dina synpunkter på medborgarkontoret som finns i Centrumhuset, Torggatan 4 i Götene. Öppet måndag-fredag klockan 8.00-17.00

Om du lämnar namn och kontaktuppgifter återkommer vi till dig snarast och senast inom två veckor för att berätta hur vi arbetar med dina synpunkter eller klagomål. Det går självklart även bra att lämna dina synpunkter anonymt till oss, utan att ange namn och kontaktuppgifter.

