



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.
- 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.

Trygghetsgaranti

- Hemtjänstpersonalen som besöker dig i ditt hem ska visa sin tjänstelegitimation med namn och foto samt kommunens logotyp.



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 tio timmar per månad.

Informationsgaranti

- Du som ansöker om stöd från äldreomsorgen ska få information av biståndshandläggaren om kommunens äldreomsorg och vad du har rätt till. Kontakta kommunens biståndshandläggare i ditt område genom att ringa kommunens växel på telefon: 0511-38 60 00.
- Det ska finnas information om kommunens äldreomsorg och vart du ska vända dig om du behöver stöd, både på vår hemsida och i broschyrform.
- Det ska finnas information om hur du lämnar synpunkter och klagomål på äldreomsorgen, både på vår hemsida och i en broschyr.

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, där du får en återkoppling på dina synpunkter.

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 äldreomsorgen i Götene kommun inte har uppfyllt värdighetsgarantierna ber vi dig att berätta detta för oss, så att vi kan åtgärda bristerna så snart som möjligt. Du erbjuds också ett värdighetssamtal med ansvarig chef. Ett värdighetssamtal är ett personligt samtal med återkoppling på dina synpunkter.

Om du lämnar namn och kontaktuppgifter återkommer vi till dig snarast och senast inom två veckor. Det går självklart även bra att lämna dina synpunkter anonymt till oss. Nackdelen är då att vi inte kan återkoppla till dig angående åtgärder.

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

- | | |
|--------------------------|---|
| Brev | Skriv dina synpunkter i foldern <i>Hjälp oss att bli bättre!</i> och skicka till kommunen eller lämna på medborgarkontoret |
| Internet | 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 |



Götene kommun