

Detta kan du förvänta dig av kommunens service



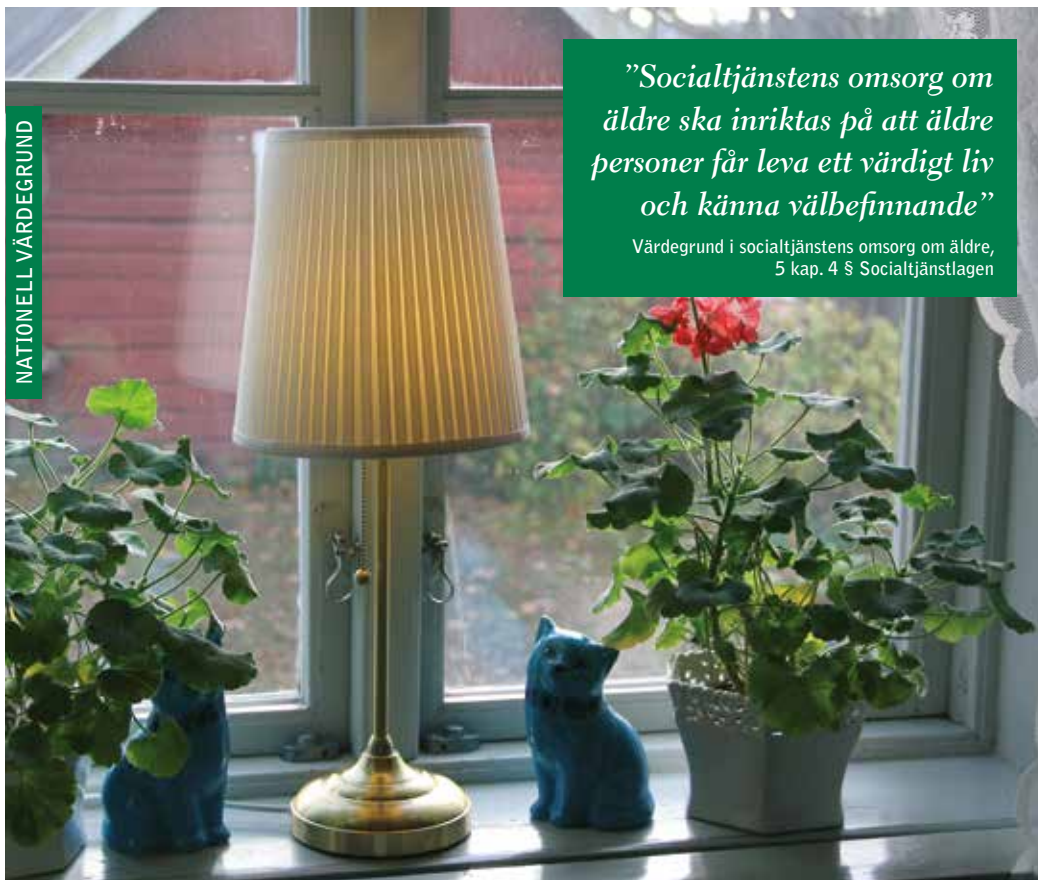
# Lokala **värdighetsgarantier** inom socialtjänstens omsorg om äldre

Knivsta  
kommun

ANTAGEN AV SOCIALNÄMNDEN JANUARI 2014

*”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande”*

Värdegrund i socialtjänstens omsorg om äldre,  
5 kap. 4 § Socialtjänstlagen



## Nationell värdegrund inom socialtjänstens omsorg om äldre

Den 1 januari 2011 trädde en ny bestämmelse i kraft i socialtjänstlagen om värdegrund inom äldreomsorgen. Syftet med värdegrunden är att tydliggöra etiska värden och normer som ska vara grunden för arbetet inom äldreomsorgen. Syftet är också att underlätta äldre personers inflytande över genomförandet av de insatser och stöd som denne har.

Att få leva ett **värdigt liv** och att **känna välbefinnande** är kärnan i värdegrunden. Kommunerna utformar själva *hur* man ska arbeta för att leva upp till värdegrunden.

## Värdigt liv och välbefinnande

Med värdigt liv och välbefinnande menas att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Verksamheterna ska också arbeta för att den äldre personen känner trygghet och meningsfullhet, samt att insatserna ska vara av god kvalitet och att den äldre ska få ett gott bemötande.

Enligt de nya bestämmelserna ska all personal i äldreomsorgen arbeta för att du ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Du avgör vad det innebär för dig. Därför är det viktigt att all personal du kommer i kontakt med inom äldreomsorgen frågar dig om dina synpunkter och önskemål. Det är dina behov som styr hur din vård och omsorg ska ges så att du kan leva det liv du vill och kan.

(Socialstyrelsen, Äldreomsorgens nationella värdegrund – vad innebär den för dig)

## Vad innebär det att få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande?

Att leva ett värdigt liv och känna välbefinnande kan till exempel innebära:

- Du kan så långt det är möjligt välja när och hur du får stöd och hjälp.
- Den omsorg du får beslutas, planeras och genomförs tillsammans med dig utifrån dina behov. Om du vill kan dina närstående vara med vid planeringen av detta.
- Du upplever att omsorgen du får är av god kvalitet.
- Du får ett gott bemötande från personalen.
- Du upplever att personalen lyssnar på dina synpunkter och önskemål och att du kan prata eller på annat sätt kommunicera med personalen utifrån dina förutsättningar och behov.
- Ditt privatliv, din integritet och dina livsval respekteras.
- Du känner dig trygg. Vad som gör dig trygg avgör du, men det kan till exempel handla om att du är trygg i ditt hem eller med det sätt personalen ger dig stöd och omsorg.
- Du upplever meningsfullhet, till exempel att du kan leva enligt din kultur, livsåskådning och tro.

(Socialstyrelsen, Äldreomsorgens nationella värdegrund – vad innebär den för dig)





**Lokal värdighetsgaranti:**  
En värdighetsgaranti är till för att du ska veta vad du kan förvänta dig av äldreomsorgen inom kommunen, oavsett vem som utför tjänsten (kommunal regi/privat regi). Värdighetsgarantin ses över varje år.

## Lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen

På sidorna som följer kan du läsa Knivsta kommuns lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. De lokala värdighetsgarantierna ska tydliggöra vad du kan förvänta dig av äldreomsorgen. Det finns en värdighetsgaranti för biståndshandläggning, en för hemtjänst och en för särskilt boende. Alla tre värdighetsgarantierna utgår från den nationella värdegrunden för omsorg om äldre. Med äldre menas personer över 65 år.

## Värdighetsgaranti **biståndshandläggning**

Det här kan du förvänta dig av biståndshandläggningen:

- När du ansöker om hjälp får du en personlig biståndshandläggare inom en vecka som håller kontakt med dig under utredningstiden och under tiden stödet pågår.
- Under utredningstiden planerar vi allt det stöd du ska ha tillsammans med dig och utifrån dina behov, önskemål och förmågor. Vi frågar alltid om du vill att någon närstående ska vara med i planeringen
- Första gången du har kontakt med oss får du information både muntligen och skriftligen om alla stödinsatser som finns tillgängliga i kommunen i form av öppna verksamheter.







## Värdighetsgaranti **särskilt boende**

Det här kan du förvänta dig av ditt särskilda boende:

- En plan för *hur* och *när* dina insatser ska genomföras tas fram tillsammans med dig inom två veckor. Om du vill kan även en närstående delta vid mötet. Dina behov, förutsättningar och önskemål styr insatsens utformande. Planen följs upp regelbundet.
- När du flyttar in i ett särskilt boende får du en kontaktman utsedd innan inflyttning. Kontaktmannens uppgift är att ha en nära kontakt med dig och dina närstående. Du har alltid rätt att byta kontaktman om du önskar det.
- Du har tillgång till aktiviteter varje vardag och du har möjlighet att få friskluft varje dag om du vill.
- Du har alltid ett trygghetslarm att tillgå. När du larmar kommer personalen till dig senast inom 10 minuter.
- När vi besöker ditt hem, ringer vi alltid på eller knackar på dörren, innan vi kommer in.
- Du bestämmer alltid själv hur du vill att den privata omsorgen ska gå till, till exempel av- och påklädnad och toalettbesök.
- Maten som serveras är alltid lagad av personal som arbetar på det särskilda boendet. Du har dygnet runt tillgång till lagad mat.



## Värdighetsgaranti **hemtjänst**

Det här kan du förvänta dig av hemtjänsten:

- En plan för *hur* och *när* dina insatser ska genomföras tas fram tillsammans med dig inom två veckor. Om du vill kan även en närstående delta vid mötet. Dina behov, förutsättningar och önskemål styr insatsens utformande. Planen följs upp regelbundet.
- Du bestämmer alltid själv hur du vill att den privata omsorgen ska gå till, till exempel av- och påklädnad och toalettbesök.
- Om vi blir minst 30 minuter sen till ditt besök, ringer vi dig och meddelar det.
- Din frukost serveras alltid före klockan 10, om du inte själv valt att få frukosten serverad senare.
- När vi besöker ditt hem bär personalen alltid en namnskylt med sitt namn och kommunens/företagets logga väl synligt.
- Du kan nå hemtjänsten dygnet runt, via larm och vanlig telefon. Om vi inte har möjlighet att svara i telefonen när du ringer, kan du lämna ett meddelande så ringer vi upp dig. Larm besvaras alltid.

# Hör av dig om du har frågor eller synpunkter

Oavsett om du är nöjd eller missnöjd är det viktigt för oss att du berättar det.

## Du kan framföra synpunkter till kommunen på följande sätt:

- Direkt till personalen på enheten, via telefon eller via e-post
- Webbformulär på [www.knivsta.se](http://www.knivsta.se)
- E-post till [knivsta@knivsta.se](mailto:knivsta@knivsta.se)
- Brev till Knivsta kommun, 741 75 Knivsta

(observera att din synpunkt blir offentlig handling, känsliga uppgifter sekretessbeläggs)

## Kontakta äldreomsorgen

Knivsta  kommun | Kontaktcenter Knivsta

Äldreomsorgen når du via kommunens Kontaktcenter på telefon 018-34 70 00. Kontaktcenter svarar i telefonen klockan 08:00–16:30 måndag till och med fredag.