



## **Bemötande** Äldreomsorg

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som har insatser inom äldreomsorgen.

Det första mötet är ofta avgörande för att en relation ska ha förutsättningar att bli bra. Äldreomsorgens insatser ska vara individuellt anpassade och ge goda möjligheter till val i vardagen.

### **Vi garanterar**

- ett bra första möte.
- att det stöd som du blivit beviljad utformas på ett flexibelt sätt och enligt dina önskemål.

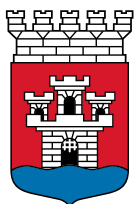
### **För dig som ska flytta in på ett äldreboende garanterar vi också:**

- att representanter från äldreboendet erbjuder ett hembesök hos dig innan du flyttar in.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss. Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.



## Gemensamma aktiviteter

### Äldreboende

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som bor på äldreboende.

För dig som bor på äldreboende finns möjlighet att delta i:

- sociala aktiviteter t ex pubafton, spel, tidningsläsning
- fysiska aktiviteter t ex grupp gymnastik, utevistelse, promenad, dans, bakning
- kulturella aktiviteter t ex kåseri, sång, musik, andakt, hantverk.

På boendet finns det anslaget vilka aktiviteter som du erbjuds att välja mellan.

### Vi garanterar

- Att du varje vecka erbjuds tre gemensamma aktiviteter.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss.

Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.



## **Genomförandeplan** Äldreomsorg

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som bor på äldreboende eller har hemtjänst.

När du har beviljats hemtjänst eller flyttat till äldreboende, gör vi tillsammans med dig en genomförandeplan. Syftet med planen är att du ska få en individuellt anpassad vård och omsorg och samtidigt bevara så hög grad av självständighet som möjligt.

Personalen ser till att ni tillsammans följer planen i det dagliga arbetet.

Genomförandeplanen revideras en gång per år eller då dina behov har förändrats. Ett exemplar av planen ska förvaras hos dig.

### **Vi garanterar**

- att vi kommer att göra en genomförandeplan tillsammans med dig och om du så önskar tillsammans med en anhörig. Planen ska vara klar inom fyra veckor efter det att beviljad hemtjänst påbörjats eller efter det att du flyttat till äldreboende.

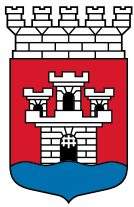
### **Vad förväntar vi oss av dig?**

- Du ger oss den information vi behöver för att tillgodose dina behov.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss. Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.



## **Hälso- och sjukvård** Äldreboende

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som bor på äldreboende.

För dig som bor på äldreboende erbjuds hälso- och sjukvårdsinsatser utifrån dina behov.

Kommunens hälso- och sjukvård är den vård och rehabilitering som ges av sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast eller på uppdrag av dessa.

Det finns möjlighet att komma i kontakt med sjuksköterska dygnet runt. Kommunens arbetsterapeuter och sjukgymnaster finns att tillgå för rehabilitering och utprovning av hjälpmedel.

### **Vi garanterar**

- att vid inflyttning till äldreboende erbjuds du besök av sjuksköterska inom ett dygn.
- att vid inflyttning till äldreboende erbjuds du besök av arbetsterapeut och/eller sjukgymnast inom två veckor.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss.

Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.



## **Information** Äldreomsorg

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som har insatser inom äldreomsorgen.

Att få information som är begriplig och relevant är viktigt för att känna trygghet, kontroll samt för att du och dina anhöriga ska ha rätt förväntningar på äldreomsorgen.

### **Vi garanterar**

- att ge dig en tydlig och relevant information.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss. Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.



## **Kontaktmannaskap** Äldreomsorg

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som bor på äldreboende eller har hemtjänst.

Kontaktmannen är den person i personalgruppen som kommer att ha en närmare kontakt med dig och dina närstående.

Kontaktmannen ansvarar bl a för att tillsammans med dig göra en genomförandeplan och att informera övrig personal om innehållet i denna.

Kontaktmannens övriga uppdrag kan variera och anpassas i förhållande till dina behov.

### **Vi garanterar**

- Att efter det att beviljad hemtjänst påbörjats eller efter det att du flyttat till äldreboende kommer en kontaktman utses. Kontaktmannen tar därefter en personlig kontakt med dig inom två veckor.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss. Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.



## **Kontinuitet** Hemtjänst

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som har hemtjänst.

Att veta vem som kommer och utför insatserna i hemtjänsten är viktigt för att känna delaktighet och trygghet.

### **Vi garanterar**

- att ge dig information om vem som kommer samt att alltid meddela om det blir ändrat.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss. Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.



## **Matdistribution** Äldreomsorg

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som har insatsen matkorg.

När du på grund av nedsatt funktionsförmåga inte själv kan tillaga ditt huvudmål kan du få en färdiglagad måltid levererad hem till dig.

Maten är näringsriktig, varierad och väl sammansatt. Den tillagas och förpackas i ett av kommunens kök. Du kan välja mellan två rätter måndag-fredag. I måltiden ingår kött/fisk, potatis/ris/pasta, kokta grönsaker, råkost och efterrätt. Detta ger 30 % av dagsbehovet. Du som av medicinska skäl är i behov av specialkost kan få detta.

För att ansöka om matdistribution kontaktar du biståndshandläggare inom äldreomsorgen. I samband med detta får du information om vart du vänder dig för att beställa eller avbeställa din mat samt hur du gör om maten inte levererats till dig.

### **Vi garanterar**

- att maten levereras till dig mellan kl 11.45 och 13.15.

### **Vad förväntar vi oss av dig?**

- Du ska vara hemma när maten levereras, om du tillfälligtvis inte bestämt något annat med personalen.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss. Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.





## **Tillgänglighet** Biståndshandläggning

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som vill komma i kontakt med en biståndshandläggare för äldreomsorgen.

Det är viktigt att kommunens biståndshandläggare för äldreomsorgen är tillgängliga när du är i behov av en kontakt.

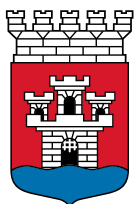
### **Vi garanterar**

- att om vi inte svarar i telefon när du ringer, återkomma till dig snarast dock senast inom två arbetsdagar, om du lämnat kontaktpuppgifter på telefonsvararen.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss. Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.



## Trygghetslarm Äldreomsorg

En service- och värdighetsgaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig av socialtjänsten. Garantin gäller för dig som har insatsen trygghetslarm.

Att ha trygghetslarm innebär att du har en bärbar larmknapp att trycka på när du behöver tillkalla hjälp. Du kan få hjälp dygnet runt via en larmcentral.

När du larmar tar larmcentralen kontakt med dig för bedömning av åtgärd. Vid behov av hjälp kommer personal hem till dig.

Larmet installeras i din bostad av vår personal. För att ansöka om trygghetslarm kontaktar du biståndshandläggare inom äldreomsorgen.

### Vi garanterar

- att efter beslut fattats om trygghetslarm ska larmet vara installerat hos dig inom fem veckodagar (helgen inräknad). Detta under förutsättning att du har nycklar till din bostad tillgängliga som du kan överlämna till oss.

### Vad förväntar vi oss av dig?

- Du ska lämna nycklar till din bostad.
- Du ska ha fast telefonabonnemang och fungerande telefonutrustning.
- Du ska kunna lära dig hur larmet fungerar.

Om vi inte lever upp till vad vi lovar är vi angelägna om att du kontaktar oss. Lämna dina synpunkter på något av följande sätt:

- Ring Kontaktcenter tfn 036-10 50 00.
- Fyll i formulär på [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se). Sök på "Synpunkter på socialtjänsten".
- Kontakta någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi att kontakta dig inom tre dagar. Du får då reda på vad vi kommer att göra för att undvika att situationen inträffar igen. Du får också information om vilken namngiven person som du kan kontakta under tiden som vi hanterar dina inkomna uppgifter.