



TRANÅS KOMMUN
SOCIALTJÄNSTEN

Kvalitetsdeklaration med värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Tranås kommun

Antagen av Socialnämnden 2014-05-21



i Tranås kommun har vi
kunden i centrum,
kvalitet i varje
möte och vi ser
möjligheterna.

KVALITETSDEKLARATION FÖR ÄLDREOMSORGEN I TRANÅS KOMMUN

I kvalitetsdeklarationen berättar vi vad du som kund i äldreomsorgen kan förvänta dig när du får hjälp och vilka värdighetsgarantier vi lämnar. Om du upplever att vi inte uppfyller våra löften i värdighetsgarantierna eller har andra synpunkter vill vi gärna att du talar om det för oss. Vi försöker då att rätta till det som eventuellt har blivit fel och även ta med bristerna i vår utveckling av kvaliteten i äldreomsorgen. Längst bak i foldern finns information om hur du gör för att lämna synpunkter.

LEDSTJÄRNAN

Grunden för hur vi bemöter våra kunder i Tranås kommun är Ledstjärnan. Den ska alla medarbetare känna till och uppträda enligt. Den innebär att vi har kunden i centrum, kvalitet i varje möte och vi ser möjligheterna. Kvalitet är ett personligt åtagande, där varje chef och medarbetare ytterst har att ansvara för kvaliteten i sitt eget arbete. Utöver Ledstjärnan finns en gemensam uttalad värdegrund för vårt arbete och förhållningssätt: **Respekt, Ansvar, Kreativitet, Tydlighet.**

HEMTJÄNSTEN

Du kan förvänta dig följande av hemtjänsten i Tranås kommun, oavsett vilken utförare du valt:

Bemötande

- Personalen är professionell och bemöter dig utifrån vår Ledstjärna med respekt för din integritet och dina önskemål.
- Du möter personal som bär arbetskläder, har legitimation samt bär synlig namnskylt.
- Vid de fall personalen behöver ha tillgång till nyckel för att komma in i bostaden förvaras de i säkert nyckelskåp. Under 2014 provas nyckelfri hemtjänst som innebär att du får ett digitalt lås monterat på dörren. Det är en kostnad som kommunen står för.
- Personalen har möjlighet att få kontinuerlig utbildning inom bemötande.

Kontaktman

- Kontaktman ska vara utsedd inom sju dagar efter det att din hjälp påbörjats. Din kontaktman fungerar som en länk mellan dig och verksamheten.

Individuellt inflytande

- Genomförandeplan för hjälpen ska upprättas i samråd med dig som kund och/eller närstående när det är lämpligt. Din kontaktman tillsammans med ansvarig enhetschef gör ett hembesök där du får möjlighet att framföra dina önskemål om hjälpinsatsemas utförande då du fått ett beslut om hemtjänst.

Hjälpens genomförande

- Hjälpens genomförs så som ni kommit överens om i genomförandeplanen.
- Om vi blir mer än 30 minuter försenade kontaktar vi dig.

Personalens kompetens

- Vid rekrytering strävar vi efter att anställa utbildad personal motsvarande undersköterskekompetens.
- All personal har skrivit under en sekretessförbindelse.
- Personalen har skyldighet att påtala missförhållanden inom äldreomsorgen till sin enhetschef eller ansvarig medicinsk ansvarig sjuksköterska.
- Inom hemtjänsten finns ett antal personer som ingår i det palliativa teamet. De har fått fördjupad utbildning i palliativ vård.
- Inom hemtjänsten finns ett demensteam som är specialutbildat inom demensvård. I teamet ingår demenssjuksköterskor, biståndshandläggare, arbetsterapeut och sjukgymnast.
- Personalen kan konsultera sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast eller annan specialist vid behov

Tillgång till hälso- och sjukvård

- Om du är inskriven i den kommunala hemsjukvården finns det tillgång till hemsjukvårdsteam med kompetenser såsom sjuksköterska, arbetsterapeut samt biståndshandläggare och vårdpersonal.
- All personal arbetar förebyggande med riskbedömningar och åtgärder i kvalitetsregistret Senior Alert.

Värdighetsgaranti inom hemtjänsten

Vi garanterar att:

- Du som har beviljad hjälp från hemtjänsten har rätt att byta en insats mot en annan med samma tidsåtgång.
- Du som har hemkörd mat har rätt att välja mellan två olika maträtter.

SÄRSKILT BOENDE

Du kan förvänta dig följande när du bor på något av de särskilt boendena i Tranås kommun:

Bemötande

- Personalen är professionell och bemöter dig utifrån vår Ledstjärna med respekt för din integritet och dina önskemål.
- Du möter personal som bär arbetskläder och synlig namnskytt.
- Personalen har möjlighet att få kontinuerlig utbildning inom bemötande.

Kontaktman

- Din kontaktman ska vara utsedd inom sju dagar efter datum för verkställighet.

Genomförandeplan

- Genomförandeplan upprättas vid välkomstsamtalet senast fyra veckor efter inflyttning

Måltider

- Måltider serveras enligt Tranås kommuns kostpolicy
- Du har möjlighet att få specialkost serverad efter bedömning från sjuksköterska

Aktiviteter

- Att det anordnas aktiviteter minst 3 gånger per vecka. Det kan vara kultur, fysisk eller social aktivitet.
- Temamåltider, t ex kräftska, påsk- eller julbord.

Personalens kompetens

- Vid rekrytering strävar vi efter att anställa utbildad personal motsvarande undersköterskekompetens.
- Personalen har skyldighet att påtala missförhållanden inom äldreomsorgen till sin enhetschef eller ansvarig medicinsk ansvarig sjuksköterska.
- Inom särskilt boende finns ett demensteam som är specialutbildat inom demensvård. I teamet ingår demenssjuksköterskor, biståndshandläggare, arbetsterapeut och sjukgymnast.
- Inom särskilt boende finns ett antal personer som ingår i det palliativa teamet.
- All personal har skrivit under en sekretessförbindelse.
- Personalen kan konsultera sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast eller annan specialist vid behov.
- All personal arbetar förebyggande med riskbedömningar och åtgärder i kvalitetsregistret Senior Alert.

Värdighetsgaranti inom särskilt boende

Vi garanterar att:

- Du som bor i särskilt boende har rätt till ett välkomstsamtal inom 4 veckor efter inflyttning. Då träffar du personal från olika yrkeskategorier och kan ställa frågor och lämna önskemål. Om du vill kan en anhörig vara med på detta möte.
- Du som bor i särskilt boende har rätt till att kunna delta i minst 2 aktiviteter i veckan.

LÄMNA SYNPUNKTER PÅ ÄLDREOMSORGEN

Socialtjänstens målsättning är att hålla god kvalitet i alla våra verksamheter. Vi tycker därför att det är värdefullt att få veta om du har synpunkter, såväl positiva som negativa.

Synpunkter och kritik kan lämnas både muntligt och skriftligt. Vänd dig gärna till personalen eller chefen för verksamheten. Om du vill ringa, sök respektive verksamhets- och sektionsansvarig via kommunens växel på telefon 0140-681 00. Du kan även prata med Socialtjänstens kontaktperson Margaretha Rosén på telefon 0140-681 75. Det går också att lämna skriftliga synpunkter via brev eller hemsidan www.tranas.se där det finns en blankett att fylla i. Du kan självklart vara anonym, men då kan vi inte kontakta dig för att diskutera synpunkten.