



Kinda
kommun

Kvalitetsdeklaration

för dig som får hemtjänst
i ordinärt (eget) boende

Kvalitetsdeklaration hemtjänst

Om kvalitetsdeklarationen

Kvalitetsdeklarationen anger vilka grundläggande kvalitetskrav som ska finnas för olika tjänster till äldre och personer med funktionsnedsättning i Kinda kommun. Kvalitetsdeklarationerna anger:

- vad den enskilde och dennes närstående kan förvänta sig av hemtjänstens tjänster
- vad som förväntas av den enskilde

Kvalitetsdeklarationen anger grundläggande kvalitetskrav för:

- myndighetsutövning
- hemtjänst i Kinda kommun
- trygghetslarm
- boservice städ, tvätt, inköp
- omvårdnad (personlig omvårdnad, matservice, ledsagning, hälso- och sjukvård/rehabilitering)
- avgifter

Sociala tjänster ska enligt 3 kap 3 § Socialtjänstlagen vara av god kvalitet. Det förutsätter:

- att tjänsten ska vara likvärdig oavsett var den enskilde bor och oavsett vem som utför insatserna
- att personalen ska ha lämplig utbildning och erfarenhet
- att utförande av insatser ska utgå från den enskildes behov och önskemål
- att alla ska bemötas med individuellt anpassade insatser efter sina behov och förutsättningar

Myndighetsutövning

Beslut om bistånd föregås av en utredning enligt 11 kap 1 § Socialtjänstlagen (SoL) och är en individuell behovsbedömning. Bistånd kan beviljas för det som man inte klarar själv och när behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Du som är 80 år eller äldre och bosatt i Kinda kommun kan ansöka om insatserna städ, tvätt, inköp och trygghetslarm med förenklad biståndshandläggning, dvs. utan föregående behovsbedömning. Den som får bistånd har dock fortfarande ansvaret för sig själv och för sin situation.

Du kan förvänta dig av oss att:

- en biståndsbedömare tar kontakt med dig via telefon eller hembesök inom 5 arbetsdagar efter det att vi fått din ansökan
- du som ansöker om bistånd med förenklad handläggning kontaktas av hemtjänsten för att planera dina insatser
- du har rätt utifrån din ansökan att få ett beslut på vilka insatser du fått beviljat eller fått avslag på, inom en månad från ansökningsdatum eller en månad efter det att vi fått nödvändigt underlag
- biståndsbedömare hjälper dig överklaga om du inte är nöjd med beslutet

Hemtjänst i Kinda kommun

Behov av hemtjänst kan tillgodoses dygnet runt i hela kommunen. Hemtjänst syftar till att underlätta boendet och det dagliga livet när ålder, sjukdom eller funktionsnedsättning gör det svårt att klara sig själv. Ambitionen är att göra det möjligt för dig att bo kvar i det egna hemmet så länge som möjligt. Personalen arbetar utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt där målsättningen är att stärka dina förutsättningar att leva ett självständigt liv i den mån det är möjligt. Det finns även olika former av insatser utanför hemmet som bland annat gör det möjligt för dig att bo kvar i din bostad.

Du kan förvänta dig av oss att:

- personal från hemtjänsten kontaktar dig inom 5 dagar vid beslut om nya insatser för att planera dina insatser
- du får en kontaktansvarig hemtjänstpersonal (undantag för dig som endast har trygghetslarm) som har kännedom om dig och ditt behov och som så långt som möjligt svarar för kontakten med dig.
- en individuell genomförandeplan ska upprättas senast inom en månad efter det att insatsen/insatserna påbörjats (ej vid enbart trygghetslarm). I planen ska framgå hur och när de beviljade insatserna ska utföras. Genomförandeplanen ska följas upp tillsammans med dig vid behov dock minst en gång per år

Vi förväntar oss av dig att:

- Din bostad är utformad så personal kan ge dig insatser där kraven på en god arbetsmiljö uppfylls. Detta kan t ex innebära att du behöver ta emot en höj - och sänkbar säng

Trygghetslarm

Trygghetslarm innebär att du kan få kontakt med hemtjänstpersonal alla tider på dygnet genom trygghetslarm. Trygghetslarm ska fungera som en trygghet för dig som exempelvis är sjuk eller orolig för att ramla.

Du kan förvänta dig av oss att:

- inom en vecka efter det att du blivit beviljad trygghetslarm skall larmet vara installerat i din bostad
- personal kontrollerar att ditt larm fungerar minst en gång per halvår
- när du har tryckt på ditt larm så får du en telefonkontakt inom 10 minuter
- du får besök av oss inom 45 minuter efter det att du tryckt på ditt larm om behov finns

Vi förväntar oss av dig att:

- du lämnar nycklar till din bostad
- du har en fungerande telefonutrustning
- du tar emot information om hur larmet fungerar

Boservice

Utifrån dina individuella behov kan du via hemtjänsten få hjälp med boservice; städ, tvätt och inköp. Boserviceinsatser utförs måndag-fredag helgfri dag klockan 07-17.

Städ

Städning utförs varannan vecka, men variationer kan förekomma utifrån dina individuella behov. Hemtjänsten städar toalett och 2 rum och kök vid varje tillfälle. Storstädning ingår inte i ditt beslut. Med storstädning avses exempelvis vädra garderober, städa källare/vind/förråd, putsa silver/koppar/kristallkronor, ta ut stora mattor, utomhusarbete och liknande.

Du kan förvänta dig av oss att:

- personal senast **2** vardagar före planerad städinsats kontaktar dig om vi inte kan utföra insatsen
- du har möjlighet att under ett kalenderår få avfrostning av frysen och rengöring av kyl/frys, ugn och spisfläkt. Dessa moment ska rymmas inom ramen för insatsen, vilket innebär att du får avstå viss del av din andra städning
- personal hjälper dig med kontakter för att få storstädning genomförd

Vi förväntar oss av dig att:

- du kontaktar oss senast **2** vardagar före städningen vid ändring av planerad städinsats
- du är hemma när städinsatsen ska utföras
- du tillhandahåller fungerande städutrustning, i form av dammsugare, torkdukar, golvmopp med hink och rengöringsmedel

Tvätt/klädvård

Tvätt/klädvård utförs varannan vecka, men variationer kan förekomma utifrån dina individuella behov. Inom ramen för tvätt/klädvård ingår hjälp med maskintvätt, hänga tvätt, ta ned, vika och lägga in rent i skåp. Tvättmaskin ska finnas i bostaden eller i gemensam tvättstuga. Strykning och mangling kan utföras inom ramen för beviljad insats. Matttvätt utföres inte.

Du kan förvänta dig av oss att:

- personalen följer de tvättråd som finns
- personal senast **2** vardagar före planerad tvätt/klädvård kontaktar dig om vi inte kan utföra insatsen
- du har möjlighet att få något klädesplagg struket. Du kan också få hjälp att sy i en knapp och hänga ut och vädra kläder. Dessa moment ska rymmas inom ramen för insatsen, vilket innebär att du får avstå viss del av din andra tvätt/klädvårdsinsats

Vi förväntar oss av dig att:

- du kontaktar oss senast **2** vardagar före tvätt/klädvård vid ändring av planerad tvätt/klädvårdsinsats
- du är hemma när tvättinsatsen utförs
- du tillhandahåller tvätt- och sköljmedel

Inköp

Inköp avser en veckas normalförbrukning av livsmedel i en affär och utförs en gång per vecka.

Du kan förvänta dig av oss att:

- om du har behov följer personal med dig om du vill åka till affären. Hemtjänsten ordnar inte med transport till och från affären
- du har möjlighet att få hjälp med inköp på apotek och viss hjälp med återvinning av glas/flaskor mm. Dessa moment ska rymmas inom ramen för beviljad insats

Byte del av insats

Inom ramen för dina beviljade boserviceinsatser – städ, tvätt och inköp - har du möjlighet att byta ut delar av en insats till något annat. Det kan till exempel vara promenad, högläsning av tidning eller bok, hjälp med skötsel av krukväxter, byte av gardiner, glödlampor eller hämta något från vind/källare (inte tunga lyft). Väljer du att byta ut del av en insats till något annat ska det rymmas inom ramen för dina beviljade insatser.

Du kan förvänta dig av oss att:

- du har möjlighet att byta ut delar av dina boserviceinsatser till något annat

Omvårdnad

Utifrån dina individuella behov kan du via hemtjänsten få hjälp med omvårdnad. Omvårdnadsinsatser kan utföras dygnet runt. Vad som ingår i just din personliga omvårdnad samt omfattningen av insatsen varierar beroende på ditt behov och vad du är beviljad enligt biståndsbeslutet.

Personlig omvårdnad

Utifrån dina individuella behov kan du via hemtjänsten få hjälp med exempelvis personlig hygien, på- och avklädning, toalettbesök, förflyttning, tillredning av frukost, kvällsmat, hjälp att äta, ledsagning, gångträning, social samvaro osv.

Behov av omfattande insatser kan uppstå av olika skäl. Insatser i hemmet kan beviljas dygnet runt vid behov av omfattande omvårdnad eller vid insatser i samband med vård i livets slutskede.

Du kan förvänta dig av oss att:

- personalen ser till dina behov och integritet när de hjälper dig
- personalen bemöter dig med respekt och värdighet

Matservice

När du inte klarar tillagning av lunch kan du bli beviljad inköp. Personal handlar då färdigrätter att värma till dig. Om du behöver stöd kring matsituationen kan du bli beviljad hjälp att till exempel värma maten, öppna förpackningar och att äta.

Du kan även äta i någon av kommunens matsalar, i Kisa på Kindagård och på äldreboendet Bergdala, i Horn på Stångågården och i Rimforsa på Västerliden. Vid behov kan du få hjälp med ledsagning till och från matsal.

Du kan förvänta dig av oss att:

- vid behov av stöd vid din matsituation får du en hemtjänstinsats vid måltidstillfället

Vi förväntar oss av dig att:

- du har en mikrovågsugn som hemtjänsten kan hjälpa dig att värma maten i

Följeslagare

Har du behov av följeslagare för att komma till exempelvis sjuk- eller tandvård bör i första hand någon anhörig/närstående eller frivilligorganisation/väntjänst följa med. Är detta inte möjligt ser vi om behovet kan tillgodoses på annat sätt exempelvis genom att sjukvårdspersonal kan möta dig vid ankomst till sjukvårdsinrättningen.

Du kan förvänta dig av oss att:

- om inte anhörig/närstående eller någon annan kan följa med dig exempelvis till sjuk/tandvården följer personal från hemtjänsten med dig

Hälso- och sjukvård/rehabilitering

I ordinärt boende ansvarar primärvården för hälso- och sjukvårdsinsatser samt rehabilitering. Insatserna kan, efter delegation av distriktssköterska eller liknande utföras av kommunens hemtjänstpersonal. Det kan exempelvis handla om insulingivning, läkemedelshantering eller träning. Vid behov av kompressionsstrumpor undersöks alltid om behovet kan tillgodoses genom till exempel hjälpmedel som utprovas av arbetsterapeut/distriktssköterska.

Avgifter

Avgifter för hemtjänst utgår enligt Kinda kommuns regler för avgiftsberäkning enligt maxtaxa. Inkomstprövning sker alltid vilket kan ge dig en lägre avgift.

Beslut om taxa fattas av kommunfullmäktige. Avgiftens storlek är beroende av vars och ens aktuella nettoinkomster och ränteinkomster av kapital samt boendekostnad. Det finns ett högkostnadsskydd för vård och omsorg – det vill säga en högsta avgift för hemtjänst. För att beräkna avgiften måste kommunen få de aktuella uppgifter som behövs av dig. Vid fastställandet av avgift förutsätts att du sökt bostadsbidrag från Försäkringskassa.

Du kan förvänta dig av oss att:

- om du inte är nöjd har du möjlighet att överklaga inkomstberäkningen, avgiften och förbehållsbeloppet. Om du behöver stöd hjälper avgiftshandläggaren dig

Vi förväntar oss av dig:

- du tillhandahåller oss aktuella och relevanta uppgifter om dina inkomster och boendekostnader

Om du inte är nöjd:

Om du eller dina närstående inte är nöjda med de insatser du får, eller om du har synpunkter som rör verksamheten inom hemtjänst kontakta ansvarig chef via kommunens växel 0494-190 00 eller gå in på www.kinda.se

Du kan också kontakta politikerna inom socialnämnden genom att skriva till:

**Socialnämnden
Box 1
Kinda kommun
590 40 Kisa**