

Värdighetsgarantin

– vårt kvalitetslöfte till dig som kund



Den här informationen kan
beställas i DAISY-format, som
lättläst version eller översatt
till vissa språk. Kontakta
Medborgarkontoret så
hjälper de dig, 026-17 80 00.

Värdighetsgaranti

Antagen av omvårdnadsnämnden, Gävle kommun 2012-12-19.
Gäller från 2013-03-01. Ersätter tidigare kvalitetsdeklarationer.

1. INLEDNING

Värdighetsgarantin innehåller de utfästelser som omvårdnadsnämnden i Gävle kommun lovar att leva upp till mot dig som kund. Den ger också anvisningar för vad du kan göra om du tycker nämnden inte har lyckats utföra sina åtaganden på ett tillfredsställande sätt.

Värdighetsgarantin utgår från den nationella värdegrund som finns för äldreomsorgen och som hänvisar till Socialtjänstlagens 5 kap. 4 §:

”Socialtjänstens omsorg om äldre, ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund)” och Socialtjänstlagens 5 kap. 5 §:

”Den äldre personen ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boende och annan lättåtkomlig service ska ges”.

Gävle kommun har valt att från den utgångspunkten lämna en värdighetsgaranti som om inte annat anges gäller för all verksamhet inom omvårdnadsnämnden. Den gäller därmed inte bara för äldre utan också för yngre personer med funktionsnedsättning som beviljats insatser enligt Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Den gäller också för både den omvårdnad och

service som nämndens egen förvaltning utför och för den som bedrivs av andra utförare på nämndens uppdrag. Med garanti menar omvårdnadsnämnden att man garanterar att rätta till det som blivit fel.

Förvaltningen kompletterar värdighetsgarantin med *övergripande riktlinjer* för det som gäller i respektive verksamhet (särskilt boende, hemtjänst, personlig assistans etc). Där beskrivs även vad som gäller för de behandlande insatser som styrs av Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Förutsättningen för att garantin ska gälla är att du fått beslut om bistånd eller insatser av omvårdnadsnämndens biståndshandläggare. Garantin är därmed riktad till dig som kund och användare av omvårdnadsnämndens tjänster. Den anger i ett antal punkter den kvalitet du har rätt att förvänta dig av utförandet av det bistånd/de insatser som du har beviljats. Den utgör samtidigt en riktlinje till ledning och övriga medarbetare i verksamheten om vilka krav som ska uppfyllas i arbetet.

Även vissa begränsningar för bistånd/insatser är specificerade för att göra tydligt vad du inte kan förvänta dig av omvårdnadsnämnden.



2. BISTÅNDSBEDÖMNING

Som det framgår av lagtexten styr inte lagarna i detalj vad en kommun ska erbjuda eller hur bistånd eller insatser ska organiseras. Det ger ett utrymme åt varje kommun att själv avgöra hur de ska utformas och ett utrymme för dig att diskutera vad som kan vara det lämpligaste i ditt fall. Biståndshandläggare ska därför lyssna på dig för att kunna besluta om det bistånd eller de insatser som bäst svarar mot dina behov och önskemål.

Alla som bor, och när det gäller Socialtjänstlagen också vistas i Gävle kommun, kan ansöka om hjälp och stöd i form av bistånd eller insatser inom omvårdnadsnämndens ansvarsområde. Ansökan om stöd görs hos biståndsenheten vid Omvårdnad Gävle, som utreder och fattar beslut om vilken hjälp som ska beviljas. Bedömningen görs individuellt, alltid med stöd av lagen.

Du bör observera att biståndsbedömningen inte innebär att du per automatik får bistånd/insatser beviljade eller att dina önskemål alltid beviljas. Det ingår i biståndshandläggares uppgift att också vägleda dig i hur dina behov av en skälig levnadsnivå och goda levnadsvillkor kan tillgodoses utan att kommunal eller annan utförare behöver vara inblandade.

Det du beviljas av omvårdnadsnämndens biståndshandläggare utgår från de rättigheter som du har enligt dels Socialtjänstlagen (SoL), dels Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Utgångspunkten är det som i lagarna kallas *"rätt till bistånd"* (SoL) respektive *"rätt till insatser"* (LSS). Om du är missnöjd med ett beslut som har fattats hos Omvårdnad Gävle har du rätt att överklaga.

2.1 DIN RÄTT TILL BISTÅND ELLER INSATSER

Gävle kommun har enligt lagarna skyldighet att ge stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service till personer som behöver det för sin livsföring.

Enligt 4 kap 1 § SoL ska rätten gälla den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt

Enligt 7 § LSS ska rätten gälla personer med:

- utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd
- betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom
- andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.

2.2 SYFTET MED BISTÅNDET ELLER INSATSERNA

Det bistånd som beviljas enligt SoL ska inriktas så att:

- den enskilde genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå och biståndet utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv (SoL 4 kap 1 §)

De insatser som beviljas enligt LSS ska inriktas så att:

- de främjar jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de personer som tillhör lagens målgrupp (LSS 5 §)
- den enskilde får möjlighet att leva som andra (LSS 5 §).

2.3 SKÄLIG LEVNADSNIVÅ

Den som beviljas bistånd enligt SoL ska genom biståndet tillförsäkras en *skälig levnadsnivå* (SoL 4 kap 1§).

Biståndshandläggares uppgift är att från den utgångspunkten utreda, bedöma och genom biståndsbeslut tillgodose dina behov. Det grundläggande är en bedömning av vilket bistånd som bäst svarar mot dina fysiska och/eller psykiska behov. Men hänsyn ska också tas till hur din vardag såg ut innan omvårdnadsbehovet uppstod.

Det innebär att det bistånd som handläggare beviljar ska vara framåtblickande och ge dig stöd att så långt möjligt få leva som du gjort tidigare i de delar av vardagen där dina funktioner är intakta nog för att tillåta det.

2.4 GODA LEVNADSVILLKOR

Den som beviljas insats enligt LSS ska genom beslutet tillförsäkras *goda levnadsvillkor* (LSS 7 §).

Det innebär att de insatser som biståndshandläggare beviljar ska anpassas till dina individuella behov och utformas så att de är lättillgängliga för dig. Insatserna ska stärka din förmåga att leva ett självständigt liv och vara varaktiga och samordnade.

3. VAD DU HAR RÄTT ATT FÖRVÄNTA DIG

3.1 GOD KVALITET

Sociala tjänster ska enligt 3 kap SoL och 6 § LSS vara av god kvalitet.

God kvalitet är att det finns personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Det ska finnas den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad ska kunna ges. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt utvecklas och säkras.

Omvårdnadsnämnden betonar för sin del också ett jämlikt bemötande vid myndighetsutövning och i omvårdnadsverksamhet som en viktig förutsättning för god kvalitet. Det innebär att du ska bemötas med individuellt anpassade insatser efter behov och förutsättningar oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning, könsöverskridande identitet, uttryck eller ålder.

3.2 INFORMATION

Du har alltid rätt att få information om hur verksamheten är uppbyggd så att du vet vilket bistånd eller vilka insatser du kan ansöka om, vilka alternativa möjligheter du har att få dina behov tillgodosedda och på vilket sätt du själv har möjlighet att delta i planering och genomförande av bistånd eller insatser.

Personalen i verksamheten ska informera dig på ett sätt som du förstår (språk, tal, vid behov lättläst etc) om:

- vad verksamheten består av och hur den är organiserad samt vilka mål och förhållningssätt som styr verksamheten

- vilken kvalitet som finns angiven för verksamheten och hur verksamheten har uppfattats och bedömts i kvalitetsundersökningar, kundundersökningar etc

- vad som krävs för att få del av insatser

- vilka valmöjligheter och rättigheter du har

- vilka avgifter som gäller för de insatser du beviljats.

3.3 DIN MÖJLIGHET ATT PÅVERKA

Omvårdnadsnämnden vill att du ska ges möjlighet till *inflytande, valmöjlighet och delaktighet* när dina insatser beviljas och sedan utförs.

3.3.1 INFLYTANDE

Du ska ges inflytande att i samband med biståndsbedömningen påverka vilken eller vilka insatser du kan få del av. Biståndshandläggaren ska i samråd med dig besluta om de insatser som bäst svarar mot dina behov utifrån bedömning av skälig levnadsnivå (SoL) alternativt goda levnadsvillkor (LSS).

3.3.2 VALMÖJLIGHET

Du som bor i lägenhet i särskilt boende har möjlighet att välja att byta till annan boendeenhet.

Har du särskilda behov kan du ansöka om ett boende som är anpassat efter dina behov.

Du som är beviljad hjälp i hemmet i form av hemtjänst kan välja om du vill ha kommunen eller en extern utförare av dina tjänster.

För insatsen personlig assistans gäller den lagliga rätten att välja assistansutförare och där vara delaktig i rekrytering av personal.

3.3.3 DELAKTIGHET

Du ska vara delaktig i och kunna påverka hur de beviljade insatserna ska utformas och planeras inom den ram som har angetts i ditt biståndsbeslut. Att det sker i samråd med dig ska säkras med en genomförandeplan.

3.4 BEMÖTANDE

Du har rätt att förvänta dig ett bra och värdigt bemötande. Den rätten gäller även dina närstående och andra personer som är delaktiga i biståndsutredningen och eller i ditt bistånd eller dina insatser och i övrigt vid deras kontakter med verksamheten.

Bra bemötande ska tillgodose dina behov av delaktighet och trygghet. Biståndshandläggare och övrig personal ska vara lyhörda för dina önskemål.

Ett *värdigt bemötande* ska bekräfta dig och stärka din tilltro till dina egna resurser.

Du ska därmed ha rätt att alltid bli lyssnad på och att bli vänligt och korrekt bemött på ett sätt som du förstår och med respekt för din personliga integritet.

Personalen ska:

- ha de kunskaper om dig som krävs för att den ska kunna uppfatta och tillgodose dina specifika behov
- vara observant på faktorer som kan bidra till att du upplever trygghet eller otrygghet och till att dina behov blir tillgodosedda
- respektera ditt behov av uppmärksamhet och inte tala i telefon, inte tala över ditt huvud eller på annat sätt negligera dig vid genomförandet av ditt bistånd/ dina insatser.

3.5 KONTAKTMANNASKAP

För att säkra din rätt till inflytande och information i verksamheten får du en kontaktman utsedd i personalgruppen. Det är inte alltid befogat att utse en kontaktman till exempel vid bistånd/insatser av tillfällig eller begränsad karaktär. Ansvar för kontaktmannens uppgifter ligger då på respektive verksamhetschef. Kontaktmannaskap handlar om ett förtroende och det är därför viktigt att du och din kontaktman kommer överens och att du är nöjd med hur personen utför sitt uppdrag.

Kontaktmannen ska:

- fungera som en länk mellan dig/närstående/eventuell företrädare och verksamheten och bevaka och se till att allt fungerar så bra som möjligt omkring dig samt upprätthålla kontakt och samordna dina stödinsatser med eventuella samverkanspartners
- informera dig och - om du har lämnat medgivande - din närstående/företrädare om verksamhetsförändringar och praktiska frågor som berör ditt bistånd/dina insatser
- regelbundet efter överenskommelse med dig avsätta tid för samtal kring det du känner angeläget
- om behov finns, och efter överenskommelse med dig, hjälpa dig med kontanta medel enligt rutin för hantering av pengar.

Du har alltid rätt att byta kontaktman om du önskar det och utan att behöva ange några skäl för bytet. Du ska erbjudas en ersättare som går in som ersättare när din ordinarie kontaktman är ledig.

3.6 GENOMFÖRANDEPLAN

Genomförandeplanen ska utformas i samarbete mellan utföraren och dig och/eller din företrädare och gälla som en överenskommelse mellan er om hur ditt bistånd eller dina insatser ska genomföras.

Det är bra om du har möjlighet att själv, eller genom närstående, informera personalen om din tidigare och nuvarande livssituation så att de vet vad som är viktigt för att omvårdnaden ska anpassas efter dina behov.

Genomförandeplanen ska:

- med utgångspunkt från vad du fått beviljat i biståndsbeslutet ge en samlad beskrivning av var, när och hur ditt bistånd/dina insatser ska utformas
- redovisa dina önskemål och vad som känns särskilt viktigt för dig under genomförandet av biståndet/insatserna
- när den arbetas fram beakta individuella behov och önskemål med hänsyn till funktionsnedsättning, ålder, kultur, religion, kön/sexuell läggning och andra faktorer som kan påverka biståndets/insatsernas utförande
- visa din delaktighet och på vilket sätt du därmed fått utöva inflytande över planeringen
- också visa den samverkan som ska ske med närstående och andra personer omkring dig
- påbörjas inom en vecka och vara klar senast 14 dagar efter att biståndet/insatsen verkställts
- därefter hållas aktuell och uppdateras senast var 6:e månad om inte förändringar i dina behov påkallar en tidigare uppdatering.

I genomförandeplanen måste hänsyn tas till lagar och avtal om arbetstider och arbetsmiljö.

3.7 PERSONALENS KOMPETENS OCH KONTINUITET

Du ska möta den personal som har de kunskaper som krävs för att ge dig den omvårdnad och service du har rätt till. Personal med kunskap om till exempel demens, psykisk funktionsnedsättning, teckenspråk, ska vid behov finnas tillgänglig i varje verksamhet.

Utöver detta ansvar finns inom Omvårdnad Gävle verksamhet riktad till vissa särskilda målgrupper och med personal anpassad efter målgruppens behov.

3.7.1 PERSONAL- OCH OMSORGSKONTINUITET

Du har rätt till en kontinuitet i din omvårdnad. Det innebär att verksamheten så långt det är möjligt ska begränsa antalet personer som hjälper dig och i god tid informera dig om nödvändiga personalbyten till exempel i samband med semester.

Kontinuitet ska även upprätthållas i hur omvårdnaden utförs så att du möter en personal som utifrån samtal med dig och den dokumentation som finns om dig är väl insatt i dina behov och vet vad som känns viktigt för dig när biståndet/insatser utförs.

Du ska också kunna förvänta dig att personalen alltid utför det bistånd/de insatser som du har fått beviljade och på det sätt som har överenskommit med dig.

Du ska också kunna förvänta dig att personalen kommer på överenskommen tid och annars hör av sig om förändrad tid.



3.8 SAMVERKAN/NÄRSTÅENDE

Samverkan ska ske för att du ska få en god och effektiv omvårdnad och service. En förutsättning för samverkan är att den alltid ska ske med samtycke från dig och/eller dina företrädare.

Samverkan och samutnyttjande av resurser kan vara av särskild vikt om du bor i Gävle kommuns ytterområden för att tillgodose både din tillgång till omvårdnadsinsatser och den närhet och kontinuitet som en god vård förutsätter. Organiseringen av omvårdnaden rent geografiskt får inte hindra din rätt till omvårdnad på lika villkor.

Biståndshandläggare och utförare:

- ska i samråd med dig bedöma om samverkan med andra kring ditt bistånd

eller dina insatser kan vara en kvalitetsförbättring för dig och om så är fallet se till att en samverkan kommer till stånd

- ska om det finns skäl för samverkan förmedla kontakt eller ta initiativ till samarbete med andra berörda verksamheter och andra vårdgivare som primärvården och sjukhuset. Du kan själv framföra önskemål om vilka andra samarbetspartners som kan komma ifråga. Målet ska vara att ge dig en omvårdnad som är så sammanhållen som möjligt

- ska verka för ett löpande samarbete med frivilliga organisationer, träffpunkter och volontärverksamhet för att med stöd därifrån kunna stärka din delaktighet i samhällslivet och gemenskap med andra om du har behov av det och/eller det känns angeläget för dig.

3.8.1 NÄRSTÅENDE

Samverkan kan också ske med personer som är viktiga för dig om du har behov av det. Det kan vara god man, anhöriga eller andra närstående som står i en sådan relation till dig att de har erfarenheter och kunskaper som kan ge viktiga bidrag till din omvårdnad.

Det innebär att personer som är viktiga för dig kan:

- vara delaktiga i planeringen av dina insatser och i upprättande av genomförandeplan under förutsättningen att du samtycker till det
- erbjudas samtal kring din omvårdnad och informeras om de stödformer som finns via kommunens Anhörigstöd

- kunna bidra med kunskaper om din livshistoria och livsstil om du samtycker till det. De kan bidra till en levnadsberättelse som grund för planering och utförande av ditt bistånd eller dina insatser så att dessa så långt möjligt kan anpassas efter dina förutsättningar och de behov som du har förvärvat

- i förekommande fall informeras om möjligheterna att få god man/förvaltare förordnad. Den som utför ditt bistånd eller dina insatser kan hjälpa dig vid ansökan om en sådan.



3.9 TRYGGHET

Du ska alltid kunna känna dig trygg och få dina rättigheter tillvaratagna i samband med utförande av bistånd eller insatser.

För din trygghet ska du kunna begära att service, omvårdnad och övrigt stöd ska finnas tillgängligt när det behövs. Om ett behov uppkommer akut ska du få stöd med nödvändiga åtgärder.

Lokaler där verksamheten bedrivs ska uppfylla krav på tillgänglighet och vara anpassade för lika villkor även om du har en funktionsnedsättning (tillgång till hörselslinga vid behov etc).

De dagliga rutinerna i arbetet kring dig ska vara så väl upparbetade att du ska känna att dina önskemål tas på allvar och att dina kontakter med omvårdnadsnämnd och utförare handläggs korrekt och professionellt.

Den omvårdnad du får ska ta hänsyn till ditt behov av stimulans i tillvaron och motverka eventuell ensamhet och isolering.

Personalen har ansvar för att använda, underhålla och påkalla behov av hjälpmedel som du kan behöva.

Säkerheten vid hantering av medicintekniska hjälpmedel ska vara så väl genomarbetad att risk för skador inte föreligger.

Säkerheten kring hot och våld ska vara så väl genomarbetad att sådana situationer så långt möjligt hindras att uppstå och att väl fungerande uppföljning finns om något ändå har skett.

Din personliga rättssäkerhet ska alltid beaktas i alla led i handläggningen av dina ärenden. Särskild uppmärksamhet ska riktas mot tillvaratagandet av barns rättigheter.

För arbetet med att skapa trygghet finns i verksamheten rutiner för gåvor, tystnadsplikt, klagomål, hygien, hot och våld,

brandskydd, ditt personliga skydd, hur missförhållanden hanteras mm.

3.9.1 DIN PERSONLIGA INTEGRITET

Din omvårdnad ska grundas på respekt för din personliga integritet.

Du ska inte bli utsatt för övergrepp eller andra kränkningar av kroppslig eller psykisk natur.

Du ska inte bli utsatt för situationer som du upplever som ovärdiga för din person.

Du ska inte bli utsatt för underlåtenhet från personalen att lyssna och agera om du upplever något i din omvårdnad som kränkande eller ovärdigt.

Du har rätt till en personlig sfär och till förfogande över dina tillhörigheter om du inte medgivit att också personalen får hantera dem.

I vissa fall – om en person till exempel är förvirrad och utsätter sig för risker i trafiken eller risk för förfrysning – kan det vara nödvändigt att ingripa även om det sker utan dennes samtycke och går emot grundregeln att aldrig utsätta någon för fysisk kränkning. Avgörande är att ingripandet då får ses som en säkerhetsåtgärd för att skydda den enskildes liv och hälsa.

Också i andra sammanhang kan den personliga integriteten komma att ställas mot omvårdnadsnämndens mål att alltid svara upp mot den enskildes behov. Det kan gälla för personer som på grund av sjukdom eller av andra skäl inte kan eller vill hantera sina behov utan matvägrar, utsätter sig för risker, uppträder aggressivt mot sin omgivning eller underlåter sin hygien med olägenheter för både sig själv och sin omgivning. Detta kan motivera ett ingripande med skyddsåtgärder för hans eller hennes egen och omgivningens säkerhet.

3.9.2 TRYGGHET I BEMÖTANDET

Du ska kunna känna tryggheten att lita på den personal du möter. För anställning med barn inom LSS-verksamheten och för att bli kontaktperson och ledsagare inom LSS ska det alltid göras ett utdrag ur belastningsregistret.

Den personal du möter ska alltid presentera sig.

All personal (inklusive vikarier) ska bära namnbricka och vid behov kunna visa sin tjänstelegitimation.

Den som har yrkeslegitimation ska bära den väl synlig.

3.9.3 EKONOMISKA FRÅGOR

3.9.3.1. Gåvor till personal

Personal får inte ta emot belöning för det arbete den har betalt för att utföra. Du och/eller dina närstående ska inte behöva känna ett krav att belöna personalen med gåvor, pengar eller dylikt även om den visat gott bemötande och gjort ett bra jobb.

3.9.3.2. Testamente

Personalen får under inga förhållanden låta sig bli inblandad i tillkomsten av testamenten. Detta gäller även bevittnande av testamente.

3.9.3.3. Privata medel

Du har själv ansvar för att ta hand om dina pengar och besluta om dina inköp. Personalen kan utifrån rutinen för hantering av egna medel stödja dig praktiskt i detta.

Om du på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning inte kan ta ansvar kan du ansöka om god man/förvaltare som tingsrätten tillsätter.

Om personal behöver hjälpa till med mindre inköp etc ska det alltid ske med din tillåtelse och det ska finnas en överenskommelse mellan personalen och dig och/eller din företrädare.

3.9.4 TYSTNADSPLIKT OCH SEKRETESS

De som utför ditt bistånd eller dina insatser har tystnadsplikt som gäller både för den personal du möter och för andra som är medarbetare inom organisationen. Det innebär att personalen inte får tala om för någon utomstående vad du berättat eller annat som de fått reda på kring dig och din livssituation. Personalen får inte heller utan ditt samtycke lämna ut uppgifter till någon annan. Genomförandeplan och journalanteckningar som rör dig ska förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

3.9.5 BRISTER I OMVÅRDNADEN

Den som utför ditt bistånd eller dina insatser har ansvar för att de håller den goda kvalitet som lagen kräver och som anges i Vårdighetsgarantin. Om brist ändå uppstår i din omvårdnad är det viktigt att du eller dina anhöriga rapporterar det så att den som utför omvårdnaden kan rätta till det som gått fel.

3.9.5.1 Klagomål och synpunkter

Omvårdnadsnämnden har en särskild rutin för klagomål eller synpunkter som du och/eller dina närstående kan använda om du eller ni vill påtala brister, förmedla positiva upplevelser eller har något annat att säga om din omvårdnad.

Du själv, dina närstående eller annan person har alltid möjlighet att lämna klagomål eller synpunkter om inte det bistånd eller de insatser du får anses uppfylla god kvalitet.

Du ska alltid kunna känna att klagomål eller synpunkter tas på allvar och alltid få besked om att dina eventuella klagomål eller synpunkter har mottagits och hur de kommer att hanteras. Inom 7 dagar ska du få besked av verksamhetschef om vilka eventuella åtgärder som planeras eller har genomförts.

3.9.5.2 Lex Sarah

För att underlätta att eventuella missförhållanden upptäcks i tid och åtgärdas finns särskild lagstiftning, Lex Sarah, som ger den som utför ditt bistånd eller dina insatser vissa skyldigheter. De skyldigheterna är att personalen genast ska rapportera missför-

hållanden till den som bedriver verksamheten och att den som bedriver verksamheten ska utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål. Den som bedriver verksamheten ska, om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Socialstyrelsen.

Du bör observera att Lex Sarah innebär anmälningsplikt för personal hos den som utför din omvårdnad. Om du själv eller dina närstående vill påtala ett missförhållande ska du/ni lämna era klagomål eller synpunkter genom omvårdnadsnämndens klagomåls- hantering.



3.9.6 SPRÅK OCH ÖVRIG KOMMUNIKATION

Du ska inte behöva riskera att bli missförstådd på grund av till exempel språket. Har du svårt att förstå svenska eller av andra skäl har svårt att förstå eller göra dig förstådd ska du vid inledande kontakt med omvårdnadsnämndens verksamheter och vid viktiga samtal få tillgång till tolk om behov av det finns.

Du ska ges möjlighet till dialog med omgivningen och deltagande i samhällslivet också om du på andra plan behöver hjälp med att kommunicera (via kommunikationshjälpmedel, teckenspråk etc).

Du ska vid behov få tillgång till personal som behärskar pictogram, talande datorer, punktskrift med mera.

3.10 UPPFÖLJNING

Dina behov kan förändras så att också omfattningen av ditt bistånd eller dina insatser kan behöva ändras, nya omvårdnadsinsatser behövs eller insatser kan upphöra. Om förändringarna är stora ska en ny biståndsbedömning göras. Det ingår i verksamhetschefens uppdrag att efter samråd med dig meddela biståndshandläggaren om sådana förändringar kan vara aktuella.

Biståndshandläggaren har ansvar för att följa upp verkställigheten av beslutet om ditt bistånd eller dina insatser:

- om dina behov har ändrats så att ett nytt beslut behövs
- om beslutet innehåller oriktighet på grund av förbiseende eller av andra skäl
- vid omfattande och komplicerade omvårdnadsinsatser.

Du ska alltid få information av biståndshandläggaren när dina behov förändras så mycket att ett nytt beslut kan krävas.

Du ska alltid få en personlig återkoppling som ska vara tydlig för dig och/eller din företrädare om det ska göras någon förändring av ditt bistånd eller dina insatser eller av hur de utförs. Utföraren ska försäkra sig om att du och/eller dina närstående har fått klart för er vad förändringen innebär.

Det ingår i utförarens uppdrag att kontinuerligt följa upp hur du själv upplever att ditt bistånd eller dina insatser fungerar för att se till att det du har fått beviljat också utförs enligt biståndsbeslutet.

Omvårdnad Gävle
Box 825
80130 Gävle
www.gavle.se
omvardnad@gavle.se

