



Tjänstedeklaration

Hemtjänsten Örnsköldsviks kommun

VARFÖR TJÄNSTEDEKLARATION?

Tjänstedeklarationen beskriver insatsernas innehåll, vad du kan förvänta dig av oss och vilka förväntningar vi har på dig. Det är ditt biståndsbeslut som avgör vilka av de uppräknade insatserna som du har rätt till. Om du behöver mer eller mindre insatser är det biståndshandläggaren som utreder, bedömer och fattar beslut i ditt ärende.

Hemtjänsten arbetar utifrån en verksamhetsidé som lyder:

”Vi i ordinärt boende arbetar för att ge människor vi är till för rätt utförda insatser utifrån deras behov, med respekt och gott bemötande och då skapa trygghet”.

Vårt arbete utgår från ett rehabiliterande förhållningssätt. Det innebär att vi planerar och utför insatser på ett sådant sätt att du ges möjlighet att bevara dina förmågor och funktioner. Du ska ges möjlighet att delta och efter bästa förmåga utföra vardagliga aktiviteter.

När insatsen påbörjas får du en namngiven kontaktperson. Kontaktpersonen kommer sedan tillsammans med dig upprätta en genomförandeplan som beskriver vilket stöd du har behov av och hur det ska utföras. Du får då tillfälle att berätta vad du själv kan göra, vad närstående gör och vad du behöver stöd med från hemtjänsten. Det vi kommer överens om i planen följer vi tillsammans. Om dina behov förändras så förändras också genomförandeplanen. Personal inom hemtjänst har skyldighet att dokumentera genomförande av insatser. All personal har tystnadsplikt.

Din hemmiljö är personalens arbetsmiljö och därför genomförs en arbetsmiljöbedömning hemma hos dig vid start av insats. Det kan exempelvis vara så att du har behov av hjälpmedel som innebär viss ommöblering för att personalen ska kunna utföra insatserna på ett bra sätt. Om du är rökare så vill vi att du inte röker när personalen är hemma hos dig och det kan även bli aktuellt att sätta in luftrenare. Om du har husdjur så ska dessa vara på behörigt avstånd medan personalen utför sina uppgifter. Vintertid behövs det att du har sandat, skottat och utebelysning tänd. Hemtjänstens personal skottar inte men däremot tar de bort snö så att både du och personal kan ta sig in och ut genom ytterdörren.

De förväntningar som du kan ha på oss är att:

- du får insatser utifrån de beslut du fått och hur vi tillsammans med dig planerat i genomförandeplanen
- vi meddelar dig om det blir ändringar av tider och tillfällen
- vi håller oss till det vi kommit överens om i genomförandeplanen

De förväntningar vi har på dig är att:

- du ska vara hemma när insatserna ska utföras hos dig, annars uteblir insatserna
- du meddelar oss när du åker bort eller av annan anledning inte är i behov av insatserna du är beviljad



- du håller dig till vad vi kommit överens om i genomförandeplanen

SERVICEINSATSER

STÄDNING INKLUSIVE FÖNSTERPUTS

Beskrivning av tjänsten

Hemtjänsten utför ett så kallat underhållsstäd enligt det beslut du har. I städet ingår att damma fria ytor, översyn av kylskåp, dammsuga golv och mattor, torka golv samt rengöring av toalett/badrum. Mindre mattor tas ut för vädring. Fönsterputs och gardinbyte utförs max 1 gång per år. Väljer du att låta hemtjänsten utföra fönsterputs så minskar tiden för underhållsstäd vid det tillfället. Städning utförs till dig, inte efter anhöriga som varit på besök i ditt hem.

Hemtjänsten utför inte storstädning. Som storstädning räknas: tvätt av tak och väggar, rengöring av skåp, städ av källare/vind/förrådsutrymmen, flyttstädning, silverputs, rengöring av takarmatur, vädring av stora mattor, rengöring av värdefulla föremål, städ och fönsterputs av inglasad balkong/altan samt avfrostning av frys. Om fönsterputs inte kan utföras av personal från hemtjänsten på grund av arbetsmiljöskäl så föreslås du anlita privat utförare för detta. Detta ingår då inte i hemtjänstavgiften.

Detta kan du förvänta dig av oss

Du har möjlighet att byta ut rum från en gång till annan om du har en bostad större än vad beslutet omfattar.

Detta förväntar vi oss av dig

För att städning ska kunna utföras måste du se till att det finns dammsugare, hink, mopp/trasa rengöringsmedel, fönsterskrapa etc. Om det inte finns fullgod städutrustning kan städning helt eller delvis utebli.

HUSHÅLLSGÖROMÅL

Beskrivning av tjänsten

I insatsen ingår att hålla snyggt vid behov, främst i kök och toalett/badrum. Andra exempel på vad hemtjänsten kan göra är att vattna blommor, bäddning, ta ut sopor och ta in post. Hushållssopor tas ut och läggs i anvisat sopkärl, däremot fraktas inga sopkärl till upphämningsplatsen och vi hanterar inga grovsopor. Källsortering ingår i sophantering endast om du bor där det är ett krav att källsortera och sopkärl för ändamålet finns uppställda tillsammans med ordinarie sopkärl.

Detta kan du förvänta dig av oss

Vi utför de sysslor som vi kommit överens om.

Detta förväntar vi oss av dig

Att du förhåller dig till det vi har kommit överens om.



**ÖRNSKÖLD SVIKS
KOMMUN**

INKÖP

Beskrivning av tjänsten

Planering samt inköp av mat och förbrukningsartiklar för dina personliga behov i närmaste livsmedelsbutik.

Detta kan du förvänta dig av oss

Vi utför inköpen enligt vad vi kommit överens om. Vi utför inköpen på överenskommen dag. Du ska få veta om det blir på förmiddagen eller eftermiddagen.

Detta förväntar vi oss av dig

Vi vill undvika hantering av kontanta medel så det är önskvärt om du har inköpskort kopplat till affär eller bankkort kopplat till ett särskilt konto.

ÄRENDEN OCH KOMMUNIKATION

Beskrivning av tjänsten

Exempelvis ärenden till posten, apoteket, inköp av annat än mat, som utförs åt dig, det vill säga att du följer inte med hemtjänstpersonalen på dessa ärenden. Det kan också innebära stöd av kommunikation, till exempel ringa telefonsamtal, skriva kort, göra beställningar av mat, beställa färdtjänst/sjukresa, beställa service från städfirma med mera. Bankärenden bör i första hand skötas genom privat/bankgiro, autogiro eller med stöd av anhörig eller god man. Detta då hemtjänsten i största mån undviker hantering av pengar.

TVÄTT OCH RENBÄDDNING

Beskrivning av tjänsten

I tjänsten ingår att samla ihop smutsig tvätt om du har behov av det, boka tvättstuga och tvätta där, alternativt tvätta hemma hos dig om du har tvättmaskin. Uppsnygning i tvättstugan. Bädda rent i sängen. Insatsen gäller endast din tvätt, inte tvätt som hör till maka/make/partner eller anhörig såvida de inte är beviljade insatsen. I tjänsten ingår bara det som kan tvättas i vanlig tvättmaskin, handtvätt utförs inte. Strykning för vissa gångplagg som till exempel byxor, blusar och skjortor. Gardiner vid gardinbyte och enstaka dukar vid byte av dessa stryks. Övrig strykning och mangling ingår inte.

Detta kan du förvänta dig av oss

Du får tillbaka din tvätt ren, torr och viken.

Detta förväntar vi oss av dig

Du ansvarar för att det finns tvättmedel och eventuellt sköljmedel att använda.



MATDISTRIBUTION

Beskrivning av tjänsten

Leverans av matbricka från kommunens kök i ditt område. Vid behov kan personal stötta dig när du ska fylla i beställningsunderlaget. Hemtjänsten ser till att underlaget kommer till köket i tid.

OMVÅRDNADSINSATSER

DUSCH OCH HÅRVÅRD

Beskrivning av insatsen

Vi stöttar dig när du behöver duscha. Stödet ges utifrån dina behov. I dusch ingår även hårvård som kamning och rulla hår. I tjänsten ingår även att hänga upp handdukar på tork och torka upp från golv.

Detta förväntar vi oss av dig

Du ansvarar för att det finns hygienartiklar hemma hos dig.

AKTIVERING/SOCIALT

Beskrivning av insatsen

Hemtjänsten utför insatsen utifrån vad du vill använda tiden till. Det kan till exempel vara promenader, en pratstund, spela spel- göra något tillsammans med personalen. Det vill säga att du själv måste aktivt delta i det som görs. Insatsen kan göras i anslutning till annan insats.

Detta kan du förvänta dig av oss

Vi utför aktiveringen utifrån vad vi kommit överens om.

Detta förväntar vi oss av dig

Du förhåller dig till det vi har kommit överens om.

TRYGGHET I BOSTADEN

E-LÅS

Beskrivning av insatsen

Vi ser helst möjligheten att installera ett E-lås. Du behöver då endast lämna ut en nyckel. Om det inte går att sätta in E-lås på din dörr så måste du lämna ut 3 nycklar. E-lås är kostnadsfritt för dig. Vi testar ditt E-lås 1 gång i månaden.



TRYGGHETSLARM

Beskrivning av insatsen

Ett personligt larm som installeras i din bostad och som möjliggör för dig att larma på hjälp om något skulle hända. Detta larm är ett trygghetslarm (inte ett akutlarm).

Detta kan du förvänta dig av oss

När du har larmat kommer vi hem till dig så fort vi kan. Vi förvarar din nyckel i ett låst nyckelskåp och lämnar tillbaka den när du återlämnar larmet. Vi testar din larmknapp gång i månaden.

TELEFONKONTAKT

Beskrivning av tjänsten

Telefonkontakt innebär att någon från hemtjänsten ringer upp dig på en bestämd tid för att höra att allt är bra.

Detta kan du förvänta dig av oss

Om du inte svarar när vi ringer så agerar vi utifrån vad vi kommit överens om.

Detta förväntar vi oss av dig

Du ansvarar för att ha en fungerande telefon och håller det vi kommit överens om. Du meddelar oss om du åker bort eller av annan anledning inte är i behov av telefonkontakt.

TILLSYN

Beskrivning av tjänsten

Tillsyn innebär att någon från hemtjänsten gör ett kort besök hos dig utifrån beslut, för att se att allt är bra och öka tryggheten. Tillsynen kan även utföras via kamera om du inte önskar fysiska besök.

Detta kan du förvänta dig av oss

Vi besöker dig, alternativt kameratillsyn, på de tider vi kommit överens om.

Detta förväntar vi oss av dig

Du måste meddela oss när du är bortrest eller av annan anledning inte är i behov av tillsynsbesöken.

DAGLIGA OMVÅRDNADSINSATSER (DAG/KVÄLL)

Stödet ges till dig utifrån dina behov och ditt beslut. Det kan till exempel vara:

- Stöd med din dagliga hygien
- På- och avklädning
- Stöd vid toalettbesök, byta inkontinensskydd
- Mathållning (frukost, lunch, middag, mellanmål, kvällsmål)



Huvudmålen tillgodoses i första hand via matdistribution eller annan färdiglagad mat. I måltiderna ingår att duka fram och av samt diskning. Om behov finns kan du även få måltidsstöd, det vill säga att personalen kan stötta dig i samband med att du ska äta.

Detta kan du förvänta dig av oss

Vi går igenom vilka behov du har och dokumenterar dem.

Detta förväntar vi oss av dig

Om det behövs hjälpmedel för din säkerhet och vår arbetsmiljö är det viktigt att du tillsammans med oss hittar bästa lösning annars kan insatsen helt eller delvis utebli. Du ansvarar för att hygienartiklar och förbrukningsvaror finns hemma hos dig.

NATTINSATS

Beskrivning av tjänsten

Kommunens nattpatruller utför tillsyn och kan ge stöd gällande exempel toalettbesök, lägesförändringar och hygien. Vid enbart tillsyn så erbjuds detta i första hand via kamera i hemmet.

Detta kan du förvänta dig av oss

Vi kommer till dig på avtalat antal besök per natt alternativt tillsyn via kamera och på de tider vi kommit överens om.

Detta förväntar vi oss av dig

Du måste meddela oss om du planerar att åka bort eller av annan anledning inte är i behov av insatsen.

AVLÖSNING I HEMMET

Beslut på avlösning i hemmet innebär att närstående som utför insatser får avlösning av hemtjänstens personal. Det innebär att hemtjänstens personal kommer till hemmet och tillgodoser de behov den enskilde har när den närstående är borta.

KONTINUERLIG TILLSYN

Under mycket specifika omständigheter kan den enskilde beviljas denna insats. Det innebär att personal är närvarande helt eller delvis under dygnet för den enskildes trygghet och säkerhet.

LEDSAGNING OCH FÖLJESLAGARE

LEDSAGNING

Beskrivning av insatsen

Personalen följer med dig på aktiviteter och samhällsengagemang som återkommer regelbundet. Det kan exempelvis vara att besöka restaurang/café, besöka vänner, besöka grav, pub, gå kurser, delta i föreningsaktivitet.



Detta kan du förvänta dig av oss

Vi utför ledsagningen på de tillfällen som vi gjort upp utifrån ditt beslut.

Detta förväntar vi oss av dig

Om du vill ändra ledsagningsdagar så vill vi veta det en vecka innan.

FÖLJESLAGARE

Beskrivning av insatsen

Personal i hemtjänsten följer med dig när du utför personliga ärenden, till exempel besök hos hälso- och sjukvården, tandläkare, optiker, frisör, myndighetskontakter, apotek, bank och liknande.

Detta kan du förvänta dig av oss

Vi följer med vid de tillfällen vi gjort upp utifrån ditt beslut.

Detta förväntar vi oss av dig

För att vi ska kunna planera in att följa dig behöver du meddela oss i så god tid som möjligt.



**ÖRNSKÖLD SVIKS
KOMMUN**