

Servicegarantier inom socialtjänst

Övergripande Servicegarantier 2018

Mål och resultatstyrning sker i Robertsfors kommun genom balanserade styrkort. Kommunfullmäktige har antagit styrkort som kommunstyrelsen har att utgå ifrån.

Kommunfullmäktige har beslutat att all kommunal verksamhet ska ha servicegarantier. Av service garantierna ska Du som kund/brukare få veta vad Du kan förvänta Dig för garantier av kommunen som utförare.

Servicegarantier finns både som övergripande garanti och tydligare formulerat för varje verksamhet.

Här redovisas den övergripande servicegarantier som antagits av kommunstyrelsens.

Din kontakt med äldreomsorgens handläggare.

Vi kan lova att Du

- När Du har behov av information från äldreomsorgens handläggare får Du kontakt inom en vecka.
- När du söker bistånd får du återkoppling av en handläggare vid äldreomsorgen inom en vecka.

Din kontakt med hemtjänsten

Vi kan lova att Du

- bestämmer över din vardag som vi kommer till
- bemöts vänligt, korrekt och med respekt av vår personal.
- inom 14 dagar, efter att dina insatser har påbörjats, har en genomförandeplan som innehåller dina beviljade insatser.
- har en genomförandeplan som följs upp regelbundet, minst var 6:e månad.
- självklart alltid är delaktig i den planering som rör dig
- har ett kontaktombud inom 14 dagar efter att dina insatser har påbörjats.
- får insatser som är rehabiliterade.
- ges möjlighet att delta vid s.k träffpunkter i Ånäset, Bygdeå eller i Robertsfors
- du får insatser i hemmet så långt det är möjligt utifrån ett bedömt behov men att behovet kan bli tillgodosett i ett särskilt boende om insats behovet överstiger 6 timmar/dygn.

Vi förväntar oss av Dig

- Att du själv eller din företrädare aktivt ska delta i upprättande av din genomförandeplan.
- Att du eller din företrädare informerar oss om du är missnöjd eller har synpunkter.

Din kontakt med Särskilt boende (Äldreboende, Boende för personer med demens)

Vi kan lova att Du

- bestämmer över din vardag på boendet
- *välkomstsamtal vid inflyttning*
- bemöts vänligt, korrekt och med respekt av vår personal.
- senast 14 dagar efter inflyttning på boendet har en genomförandeplan/hälsoplan
- har en genomförandeplan/hälsoplan som följs upp regelbundet minst var 6:e månad.
- har ett kontaktombud och kontaktsjuksköterska vid inflyttning på boendet.
- självklart alltid är delaktig i planering som rör dig
- får insatser som utgår från ett rehabiliterande synsätt
- bor på ett boende där vi kontinuerligt följer upp kvalité.

Vi förväntar oss av dig

- Att du själv eller din företrädare aktivt ska delta i upprättande av din genomförandeplan och vårdplan.
- Att du eller din företrädare informerar oss om du är missnöjd eller har synpunkter.

Din kontakt med Gläntans korttids

Vi kan lova att Du

- får komma till Gläntans korttidsverksamhet inom 5 dagar om Du behöver det och får bistånd för detta.
- bemöts vänligt, korrekt och med respekt av vår personal har en individuell planering följs upp minst en gång per vecka
- får insatser som utgår från ett rehabiliterande synsätt
- får hjälp och stöd i ditt eget hem om vi inte klarar av att erbjuda detta.

Vad förväntar vi oss av dig

- Att du själv eller din företrädare deltar i upprättande av din individuella plan.
- Att du eller din företrädare informerar oss om du är missnöjd eller har synpunkter.

Din kontakt med kommunens hälso- och sjukvården

Vi kan lova att du

- eller personal kan nå sjuksköterska på telefon dygnet runt för bedömning av hälso och sjukvårdsbehov
- har en namngiven ansvarig sjuksköterska/fysioterapeut/sjukgymnast/arbetsterapeut
- får kontakt med sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut efter att ett ärende inkommit till dem.
- är delaktig i den egna vårdens mål planering och genomförande
- möts av personal som har god kännedom om evidens och kunskapsbaserade behandlingsmetoder

Lagen om stöd och service till viss funktionshindrade LSS

Din kontakt med LSS - Handläggare

Vi kan lova att Du

- När Du har behov av information från LSS-enhetens handläggare får Du kontakt inom en vecka.
- När du söker insatser enl LSS så får du återkoppling av en handläggare inom en vecka.

Din kontakt med LSS-boende

Vi kan lova att Du

- bemöts vänligt, korrekt och med respekt av vår personal.
- självklart alltid är delaktig i planering som rör dig
- har en genomförandeplan upprättad inom 14 dagar efter verkställighet/inflyttning i boendet
- genomförandeplan som följs upp regelbundet minst var 6:e månad.
- har en planering som regelbundet följs upp
- får insatser som utgår från ett rehabiliterande synsätt

Vi förväntar oss av Dig

- Att du och/eller din gode man/förvaltare medverkar vid upprättandet av din genomförandeplan
- samt vid uppföljningen av denna.
- Att du eller din företrädare informerar oss om du är missnöjd eller har synpunkter.

Individ- och familjeomsorg

Din kontakt med kommunens socialkontor.

Vi kan lova

- att du under socialkontorets öppettider kan komma i telefonkontakt med en socialsekreterare, assistent eller chef på socialkontoret.
- att du inom två veckor skall få möjlighet att träffa en socialsekreterare.

Vi förväntar oss av dig

- att du i första hand söker socialsekreterare på dennes telefontid.
- att du passar överenskomna tider

Din ansökan om ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd

Vi kan lova

- att du inom 10 arbetsdagar får ett beslut på din ansökan om ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd.
- att du, efter ett positivt beslut, får pengar insatta på konto inom tre arbetsdagar.

Vi förväntar oss av dig

- att du lämnar in korrekta och efterfrågade handlingar.

Dina barns behov av stöd och hjälp.

Vi kan lova

- att dina barns behov av stöd och hjälp utreds med metod som har stöd av forskning och beprövad erfarenhet.
- att utredningstiden inte är längre än 4 månader om det inte behövs kompletteringar från annan myndighet /nya händelser som behöver beaktas.

Vi förväntar oss av dig

- att du på ett öppet och ärligt sätt samarbetar med oss både under utredningstiden och tiden när du får bistånd.

Dina behov av hjälp för ditt missbruk av alkohol eller droger.

Vi kan lova

- att dina behov av hjälp för ditt missbruk utreds med metod som har stöd av forskning och beprövad erfarenhet.
- att när dina behov av behandling är konstaterade skall du erbjudas lämplig insats så fort som möjligt.

Vi förväntar oss av dig

- att du på ett öppet och ärligt sätt samarbetar med oss både under utredningstiden och tiden när du får bistånd.

När du kommer till oss som ensamkommande asylsökande barn.

Vi kan lova

- att du får ett professionellt omhändertagande i ett tryggt boende
- att vi svarar för att du får hälso/sjukvård/tandvård
- att vi erbjuder dig delaktighet att påverka din tid hos oss
- inom 1 vecka får en god man
- att du utan fördröjning anmäls till skolan och under läsåret kan börja i språkintröduktion inom 1 månad efter ankomst
- vi utan fördröjning efter det att du fått permanent uppehållstillstånd gör en ansökan om en särskild förordnad vårdnadshavare för dig som är under 18 år.

Vi förväntar oss av dig

- att du på ett öppet och ärligt sätt samarbetar med oss både under utredningstiden
- att du utifrån mognad och utveckling tar ett eget ansvar för din framtid.