



Dokumentnamn: Göteborgs Stads hemtjänsts rutin kring tillgänglighet för dem vi är till för

Beslutad av:
Avdelningschef

Gäller för:
Avdelning hemtjänst

Diarienummer:
Ej aktuellt

**Datum och paragraf för
beslutet:**
Ej aktuellt

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
2023-06-01 tills vidare

Senast reviderad:
Ej aktuellt

Dokumentansvarig:
Verksamhetsutvecklare
avdelning hemtjänst

Göteborgs Stads hemtjänsts rutin kring tillgänglighet för dem vi är till för

Syftet med denna rutin

Det är viktigt att dem vi är till för lätt kan komma i kontakt med verksamheten och hitta rätt kontaktuppgifter. Det gör att verksamheterna kan ge bra service och hantera synpunkter och frågor effektivt.

Rutinen beskriver hur Göteborgs Stads hemtjänst arbetar med tillgänglighet till verksamheten via telefon och e-post för dem vi är till för.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för chefer och medarbetare inom avdelning hemtjänst.

Rutin

Kontakt med verksamheten

För att det ska vara lätt för dem vi är till för att komma i kontakt med verksamheten ska det finnas ett angivet nummer och en angiven funktionsbrevlåda till varje hemtjänstenhet.

Verksamheten ska vara tillgänglig via telefon och funktionsbrevlåda helgfri måndag till fredag mellan kl. 8.00 och 16.30.

Vid akuta oförutsedda händelser hänvisas till trygghetslarmet.

Vid fara för liv hänvisas till 112.

Meddelande på telefonsvararen

Meddelande på telefonsvararen ska lyssnas av kontinuerligt. Vid önskemål om återkoppling ska det ske utan dröjsmål.

Om meddelande lämnats på telefonsvararen efter kl. 16.30 eller under helgdag lämnas, vid önskemål, återkoppling nästkommande helgfri vardag.

Meddelande i funktionsbrevlådan

Meddelande i funktionsbrevlådan ska läsas minst en gång per dag, varje helgfri måndag till fredag mellan kl. 8 och 16.30. Vid önskemål om återkoppling ska det ske utan dröjsmål.

Kontakt med verksamhetsansvarig

Enligt kravspecifikation, Göteborgs Stads hemtjänst ska verksamhetsansvarig eller annan företrädare vara tillgänglig för omsorgstagare måndag till fredag mellan kl. 8.00 och 16.30.

Det ska finnas en utsedd ställföreträdare om verksamhetsansvarig inte är nåbar under en hel arbetsdag, har kortare sjukfrånvaro samt under den delen av medarbetarnas arbetstid som kan ligga utanför verksamhetsansvarigs normalarbetstid.

Kontaktinformation

För att det ska vara lätt att hitta kontaktuppgifter ska varje hemtjänstenhet/hemtjänstcentral ha en kontaktsida på goteborg.se.

Kontaktsidan ska minst innehålla följande information:

- Enhetens namn
- Telefonnummer till enheten
- E-postadress till enheten
- Telefonnummer och e-postadress till enhetschef

Telefonnummer och e-postadress till enheten ska även finnas i omsorgstagarens kontaktpärm eller motsvarande.

Enhetschefen ansvarar för att kontaktuppgifterna på hemsidan är uppdaterade.

Koppling till andra styrande dokument

Kravspecifikation, Göteborgs Stads hemtjänst, 2023-10-01 (Kravspecifikation framtagen utifrån kommunfullmäktiges beslut om förfrågningsunderlag för hemtjänst, 27 april 2023)

Göteborgs Stads regler för användande av e-post

Stödande dokument

Välkomstbroschyr till omsorgstagare hemtjänst