

**Tähän voit kirjoittaa muita sinulle  
tärkeitä numeroita:**

.....

.....

.....

**Mielipiteesi on tärkeä**

Göteborgin kaupungin kotipalvelua pyritään parantamaan. Mielipiteesi on siksi arvokas meille.

**Voit lähettää kommentteja seuraavilla tavoilla:**

- » Lähetä kommenttisi osoitteessa [goteborg.se/lamnasynpunkt](https://goteborg.se/lamnasynpunkt)
- » Pyydä palautelomaketta, jolla voit lähettää palautteesi postitse.
- » Puhu kanssamme, kun olemme kotonasi.



# Tukea itsenäiseen elämään

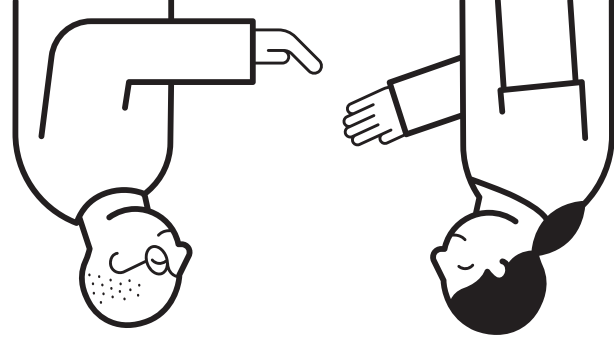
**- Göteborgin kaupungin kotipalvelu**

# Hei!

Informaatio on tarkoitettu sinulle, joka käytät Göteborgin kaupungin kotipalvelua. Tapamme sinut arjessasi ja työskentelemme, jotta voit elää mahdollisimman itsenäisesti.

Nämä tiedot sisältävät vastauksia usein kysyttyihin kysymyksiin. Jos sinulla on lisäkysymyksiä näiden tietojen lukemisen jälkeen, voit aina keskustella kotonasi käyvän henkilökkunnan kanssa.

Tavoitteemme on, että voit tuntea olosi turvallisiksi käyttäessäsi Göteborgin kaupungin kotipalvelua!



## Hyödyllisiä yhteystietoja

**Göteborgin kaupungin yhteyskeskus**

**Yhteyskeskuksen puhelinnumero on: 031-365 00 00.**

Yhteyskeskus toimii Göteborgin kaupungin kaikkien toimintojen puhelinpalveluna. Täältä löydät etsimäsi henkilön tai toiminnon. Muista selittää asiasi, niin sinua autetaan eteenpäin. Suomenkielinen henkilökunta on käytettävissä tiettyinä aikoina.

Lisätietoja saat osoitteesta [goteborg.se](http://goteborg.se).

### **Turvapalvelus**

**Puhelinnumero: 031-365 85 85**

Turvapalvelus voi antaa neuvoja ja tukea hälytystilanteissa ja tehdä hätätilanteissa päätöksiä kotipalvelusta, turvahälyttimistä ja lyhytaikaiseen oleskeluun liittyvistä asioista.

### **Hoito-opas**

**Puhelinnumero: 1177**

Voit soittaa mihin aikaan tahansa vuorokaudesta. Puhelimeen vastaavat sairaanhoitajat arvioivat hoitotarpeesi, antavat neuvoja ja ohjaavat sinut tarvittaessa asianmukaiselle hoitovastaanotolle. Sairaanhoitaja vastaa puhelimeen sairaanhoitoneuvonnassa.

**Jos kyseessä on hengenvaarallinen tila, soita aina hätänumeroon 112.**

## Lahjoista ja rahasta

On tärkeää, että tiedät, että kotipalvelu ei saa ottaa vastaan lahjoja tai rahaa sinulta. Jotta kotipalvelu ei joutuisi käsittelemään käteistä ja/tai luottokorttiasi, suosittelemme, että teet ostoksesi laskulla, suoraveloituksella tai tilikortilla, johon on kytketty pieni rahasumma. Jos meidän on käsiteltävä käteistä ja/ tai tilikortteja, sitä varten on olemassa erityiset menettelyt.

## Jos sinulla on lemmikkejä

On tärkeää muistaa, että joku huolehtii lemmikistäsi, jos et pysty siihen itse. Me emme voi huolehtia lemmikistäsi. Kerro henkilökunnalle, miten olet varautunut lemmikkisi hoitoon, esimerkiksi jos sairastut. Jos kukaan ei huolehdi lemmikistäsi, lääninhallitus voi päättää, että lemmikki on otettava huostaan.



# Sisältö

Turvallisuutesi on meille tärkeää	4
Suunnittelemme yhdessä	6
Kun kotipalvelu tulee kotiisi	7
Seuraavassa on muutamia asioita, jotka on syytä pitää mielessä	9
Hyödyllisiä yhteystietoja	11
Mielipiteesi on tärkeä	12

## Tähän voit kirjoittaa kotipalvelusi yhteystiedot:

.....

.....

.....

# Turvallisuutesi on meille tärkeää

Kotipalvelu auttaa sinua arjen askareissa ja henkilökohtaisessa huolenpidossa avustuspäätöksesi perusteella. Saat tarvitsemaasi tukea, jotta voit selviytyä mahdollisimman pitkälle omatoimisesti.

Jotta voisit tuntea olosi turvallisiksi,

työskentelemme Göteborgin kaupungin

kotipalvelussa arvokkustakuumme perusteella:

1

Takaamme, että avunsaannin ja tuen järjestämisen suunnittelu tehdään yhdessä sinun tai sinua edustavan henkilön kanssa. Suunnitelman on oltava valmis kahden viikon kuluessa avustamisen alkamisesta. Jos äidinkielenesi ei ole ruotsi, takamme, että suunnitelmasi käännetään, jos niin haluat.

2

Takaamme sinulle palvelun, jolle on ominaista yksilöllisyysesi ja arvokkuutesi kunnioittaminen. Siksi kuvaamme kanssasi toteutussuunnitelmassa, mitä kunnioitettava kohtelu ja arvokkuuden takaavat työmenetelmät tarkoittavat juuri sinulle.

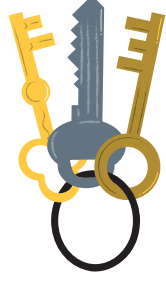
# Seuraavassa on muutamia asioita, jotka on syytä pitää mielessä

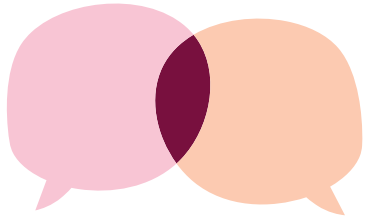
## Avain kotiisi

Jos et pysty avaamaan ovia itse, kun kotipalvelu saapuu paikalle, saatat joutua lainaamaan meille avainta. Silloin sinä ja henkilökunta allekirjoitatte niin sanotun avainkuitin. Saatat joutua lainaamaan useita avaimia, jos sinulla on myös turvahälytin ja kotisairaanhoidon apua. On tärkeää, että sinulla on kotivakuutus, joka on voimassa, kun luovutat avaimen kotipalvelulle. Ota yhteyttä vakuutusyhtiöosi ja kysy, mitä juuri sinun vakuutukseesi sovelletaan.

## Kerro meille, jos et ole kotona

Jos et ole kotona silloin, kun meidän on määrä saapua, ilmoita siitä meille. Haluamme varmistaa, että voit hyvin eikä ole vaarassa, jos et avaa ovia. Sinun on peruutettava on rutiinit, miten meidän on toimittava, jos et avaa kotisi avaimia, jotta sinun ei tarvitse maksaa käynnistä.





## Kotipalvelua eri kielillä

Jos puhut muuta kieltä kuin ruotsia, pyrimme löytämään henkilökuntaa, joka puhuu samaa kieltä kanssasi. Jos kyseessä on suomen kieli, meillä on erityinen velvollisuus tarjota suomenkielistä henkilökuntaa. Kotipalveluja on mahdollista hakea myös viittomakielellä.

## Maksu

Maksat maksun kotipalvelusta saamastasi tuesta. Maksujen käsittelijä tekee laskelman juuri sinua varten ja tarkistaa sen kansallisten ja kunnallisten sääntöjen perusteella, jotta maksat oikean maksun.

## Kun tarvitset tukea usealta eri taholta

Kotipalvelu tekee yhteistyötä useiden ammattiryhmien kanssa tarpeidesi perusteella ja varmistaakseen, että saat tarvitsemasi avun.

Näitä voivat olla esimerkiksi työterapeutit, fysioterapeutit, lääkärit ja sairaanhoitajat.

## Apuvälineet

Joskus saatat joutua mukauttamaan kotiasi tai käyttämään apuvälineitä, kuten rollaattoria tai hoitosänkyä, jotta tilanne toimisi hyvin sinulle ja meille.

Jos tarvitset apuvälineitä, ota yhteyttä terveyskeskukseen tai 1177 hoito-oppaaseen, niin he auttavat sinua. Jos sinulla on kunnallinen terveydenhuolto, ota yhteyttä sinne.

**3**

Puhumalla siitä, mitä arvokkuustakuut merkitsevät juuri sinulle, kun suunnitellaan ja seurataan saamaasi apua, teemme niistä tunnetut ja konkreettiset.

**4**

Takaamme, että henkilökunta, joka vierailee kotonasi, näyttää henkilöstökortin esittäytyessään.

**5**

Takaamme, että otamme sinuun yhteyttä heti, kun tiedämme, ettemme voi tulla sovittuna aikana.

**6**

Takaamme, että otamme sinuun etukäteen yhteyttä, jos uusi työntekijä tulee antamaan sinulle tukea ja apua.

**7**

Jos sinulla on päätös lomituksesta kodissa, takaamme henkilökohtaisesti mukautetun avun. Kun kerrot meille, että tarvitset lomitusta, sinun on saatava se viimeistään 48 tunnin kuluessa. Tarvitsemme kaksi työpäivää suunnitteluun.



# Suunnitellemme yhdessä

Kotipalvelu suorittaa sinulle myönnetyt tuen. Avustuspäätöksessäsi kerrotaan muun muassa, mitä tukaa saat ja kuinka monta tuntia. Jos sinulla on kysyttävää päätöksessäsi tai jos tarpeesi muuttuu, ota yhteyttä sosiaalisihtheerisi yhteyskeskukseen kautta 031-365 00 00. Voit saada apua suomeksi tietyinä aikoina.

Suunnitellemme yhdessä sinun ja/tai edustajasi kanssa, miten haluat, että tukaa annetaan ja miten aika jaetaan.

on valmis, saat siitä oman kappaleen, ja me Göteborgin kaupungin kotipalvelussa työskentelemme suunnitelmasi mukaisesti.

Tavoitteenamme on tarjota kaikille, jotka tarvitsevat ja haluavat kiinteän hoivayhteyden. Kiinteä hoivakontakti vieraillee luonasi säännöllisesti, mutta ei ole läsnä jokaisella käynnillä. Kiinteä hoivakontakti voi tarpeidesi mukaan tukaa sinua muun muassa yhteydenpidossa sosiaalisihtheeriin ja läheisiin.

Teemme tämän avustus-päätöksessäsi esitettyjen tarpeiden ja tavoitteiden perusteella. Voit osallistua ja vaikuttaa jossain määrin siihen, miten ja milloin voit saada tukaa ja apua ja mihin aikaan meidän tulisi suunnilleen tulla. Se, mistä olemme sopineet, kirjataan toteutussuunnitelmaasi. Kun toteutussuunnitelma

# Kun kotipalvelu tulee kotiisi

Tunnistat meidät työvaatteistamme ja henkilöstökortistamme, kun esittäydymme. Et voi valita, ketkä henkilökunnan jäsenet tulevat kotiisi, mutta otamme mielellämme vastaan palautetta.

Käytämme matkapuhelimamme rekisteröimään, kun tulemme ja menemme. Näin voimme kirjata käynnin ja laskea maksusi. Käytämme suojavaruksia suojeleaksemme sinua tai meitä tartunnoilta. Käytettävät suojavaruksheet vaihtelevat tilanteen mukaan.

Käytämme usein alihankkijoita, jotka tekevät esimerkiksi siivous-, pyykinpesu-, valmisateria- ja ostospalveluja.

## Meillä on vaitiovelvollisuus

Jokaisella kotipalvelussa työskentelevällä on vaitiovelvollisuus. Tämä tarkoittaa, että emme kerro kenellekään työpaikan ulkopuoliselle mitään sinusta. Meidän on kirjattava muistiin tärkeät asiat, jotta saat oikeaa tukaa ja apua. Teemme dokumentoinnin matkapuhelimella tai tietokoneella. Vain sinä ja henkilökunta, joka tarvitsee sinua koskevia tietoja kotipalvelujen tarjoamiseksi, voivat lukea sinusta kirjoitetut tiedot. Kukaan ulkopuolinen ei pääse käsiksi tietoihin. Jos haluat, että joku muu voi lukea, mitä olemme kirjoittaneet sinusta, tarvitsemme ensin sinun lupasi.