



# **Ditt stöd för att leva ett självständigt liv**

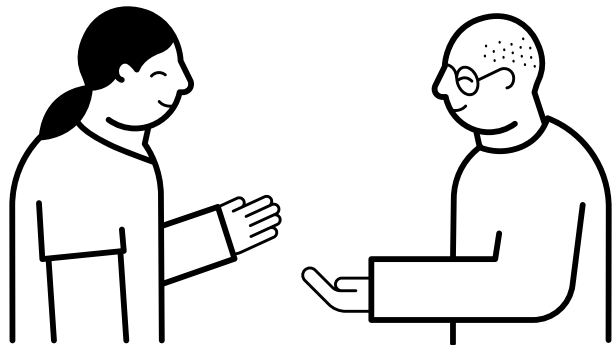
**- Göteborgs Stads hemtjänst**

# Hej!

Den här informationen är till dig som får stöd av oss på Göteborgs Stads hemtjänst. Vi kommer att möta dig i din vardag och jobbar för att du ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt.

Den här informationen innehåller svar på vanliga frågor. Har du fler frågor efter att du har läst den här informationen så kan du alltid prata med den personal som kommer hem till dig.

Vårt mål är att du ska känna dig trygg med stödet från Göteborgs Stads hemtjänst!



# Innehåll

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Din trygghet är viktig för oss      | 4  |
| Vi planerar tillsammans             | 6  |
| När hemtjänsten kommer hem till dig | 7  |
| Det här kan vara bra att tänka på   | 9  |
| Kontaktuppgifter som är bra att ha  | 11 |
| Dina synpunkter är viktiga          | 12 |

**Här kan du skriva in kontaktuppgifter till din hemtjänst:**

.....

.....

.....

# Din trygghet är viktig för oss

Hemtjänsten hjälper dig med vardagliga sysslor och personlig omvårdnad utifrån ditt biståndsbeslut. Du får det stöd du behöver för att klara så mycket som möjligt på egen hand.

För att du ska känna dig trygg arbetar vi inom hemtjänsten i Göteborgs Stad utifrån våra värdighetsgarantier:

**1**

Vi garanterar att planeringen för hur din hjälp och ditt stöd ska utföras görs tillsammans med dig eller med en person som företräder dig. Planeringen ska vara klar inom två veckor från det att din hjälp påbörjats. Har du annat modersmål än svenska garanterar vi att din plan översätts om du så önskar.

**2**

Vi garanterar dig ett bemötande präglat av respekt för din person och din värdighet. Därför beskriver vi tillsammans med dig i din genomförandeplan vad ett respektfullt bemötande och värdigt arbetssätt innebär för just dig.

**3**

Genom att i planering och uppföljning av dina insatser prata om vad värdighetsgarantierna innebär för just dig, gör vi dem väl kända och konkreta.

**6**

Vi garanterar att vi tar kontakt med dig i förväg om en ny medarbetare ska ge dig stöd och hjälp.

**4**

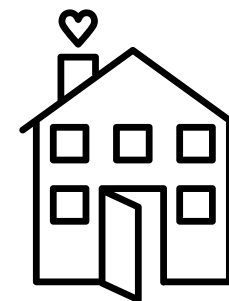
Vi garanterar att medarbetare som besöker dig i ditt hem visar sin tjänstelegitimation när de presenterar sig.

**7**

Om du har ett beslut om avlösning i hemmet garanterar vi individuellt anpassad hjälp. När du meddelar att du behöver avlösning ska du kunna få det senast inom 48 timmar. Vi behöver två vardagar för att planera.

**5**

Vi garanterar att vi tar kontakt med dig så fort vi vet om vi inte kan komma inom överenskommen tid.



# Vi planerar tillsammans

Hemtjänsten utför det stöd som du har blivit beviljad. Ditt biståndsbeslut innehåller bland annat vilket stöd du ska få och hur många timmar det ska ta. Om du har frågor kring ditt beslut eller om ditt behov förändras kontaktar du din socialsekreterare via kontaktcenter 031-365 00 00.

Vi planerar tillsammans med dig och/eller den person som företräder dig om hur du vill att ditt stöd ska ges och hur tiden ska fördelas.

Detta gör vi utifrån behov och mål som finns i ditt biståndsbeslut. Du kan vara med och påverka till viss del hur och när du kan få stöd och hjälp, och på vilka ungefärliga tider vi ska komma.

Det vi kommer överens om dokumenteras i din genomförandeplan. När genomförandeplanen är klar ska du få ett eget exemplar

och vi inom Göteborgs Stads hemtjänst ska jobba enligt din plan.

Vårt mål är att alla som har behov och önskemål ska erbjudas en fast omsorgskontakt. En fast omsorgskontakt besöker dig regelbundet men är inte med vid varje besök. Fast omsorgskontakt kan utifrån dina behov ge dig stöd i kontakten med bland annat socialsekreterare och närstående.

# När hemtjänsten kommer hem till dig

Du känner igen oss på våra arbetskläder och vår tjänstelegitimation när vi presenterar oss. Du kan inte välja vilken personal som ska komma hem till dig men vi tar gärna emot dina synpunkter.

Vi använder skyddsutrustning för att skydda dig eller oss från smitta. Vilken skyddsutrustning som används är olika beroende på situation.

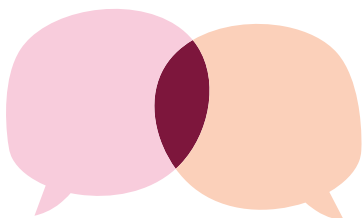
Ofta anlitar vi underleverantörer för att exempelvis utföra städ, tvätt, färdiglagad mat och inköp.

## Vi har tystnadsplikt

Alla som arbetar inom hemtjänsten har tystnadsplikt. Det innebär att vi inte berättar något om dig för personer utanför arbetsplatsen.

Vi behöver skriva ner det som är viktigt för att du ska få rätt stöd och hjälp.

Dokumenteringen gör vi med hjälp av våra mobiltelefoner eller datorer. Det som skrivs om dig får bara läsas av dig och personal som behöver det för att du ska få din hemtjänst. Ingen utomstående kan komma åt informationen. Om du vill att någon annan ska kunna läsa det vi skrivit om dig behöver vi få ditt godkännande först.



## Hemtjänst på flera språk

Om du talar ett annat språk än svenska försöker vi hitta personal som talar samma språk som dig. När det gäller finska har vi särskild skyldighet att erbjuda finskspråkig personal. Det går också att ansöka om hemtjänst på teckenspråk.

## Avgift

Du betalar en avgift för det stöd du får från hemtjänst. Avgiftshandläggaren gör en beräkning just för dig och stämmer av mot statliga och kommunala regler så att du betalar rätt avgift.

## När du behöver stöd från flera

Hemtjänsten samarbetar med flera yrkesgrupper utifrån ditt behov och för att du ska få den hjälp du behöver. Det kan bland annat vara arbetsterapeuter, fysioterapeuter, läkare och sjuksköterskor.

## Hjälpmedel

Ibland kan du behöva anpassa ditt hem eller använda hjälpmedel, som till exempel rollator eller vårsäng, för att det ska fungera bra både för dig och för oss.

Om du behöver hjälpmedel kontakta din vårdcentral eller 1177 vårdguiden så hjälper de dig vidare. Har du kommunal hälso- och sjukvård så kontaktar du dem.

# Det här kan vara bra att tänka på

## Nyckel till din bostad

Om du inte själv kan öppna när hemtjänsten kommer kan du behöva låna ut nyckel till oss. Då skriver du och personalen under en så kallad nyckelkvittens. Du kan behöva låna ut flera nycklar om du även har trygghetslarm och hjälp från hemsjukvården.

Det är viktigt att du har en hemförsäkring som gäller när du lämnar ut en nyckel till hemtjänsten. Ta kontakt med ditt försäkringsbolag och fråga vad som gäller för just din försäkring.

## Berätta för oss om du inte kommer att vara hemma

Tänk på att berätta för oss i hemtjänsten om du inte är hemma den tid som det är planerat att vi ska komma. Vi vill försäkra oss att du har det bra och inte är i fara om du inte öppnar när vi ringer på. Hemtjänsten har rutiner för hur vi ska agera om du inte öppnar dörren.



### **Om gåvor och pengar**

Det är viktigt att du vet om att hemtjänsten inte får ta emot gåvor eller pengar från dig. För att undvika att hemtjänsten hanterar dina kontanter och/eller kontokort ser vi helst att du gör dina inköp via faktura, autogiro eller kontokort kopplat till en mindre summa pengar. Om vi behöver hantera kontanter och/eller kontokort så finns det särskilda rutiner för detta.

### **Om du har husdjur**

Det är viktigt att tänka på att någon ska ta hand om ditt husdjur om du inte själv kan göra det. Vi kan inte ta hand om ditt husdjur. Meddela personalen hur du planerat för ditt husdjur, exempelvis om du blir sjuk. Om ingen tar hand om ditt husdjur kan Länsstyrelsen besluta att det ska omhändertas.



# **Kontaktuppgifter som är bra att ha**

## **Göteborgs Stads kontaktcenter**

**Telefonnummer: 031-365 00 00**

Kontaktcenter fungerar som en telefonväxel för Göteborgs Stads alla verksamheter. Hit vänder du dig för att komma till den person eller funktion som du söker efter, tänk på att förklara ditt ärende så hjälper de dig vidare. Vissa tider finns finskspråkig personal tillgänglig.

Du hittar mer information på [goteborg.se](http://goteborg.se).

## **Trygghetsjouren**

**Telefonnummer: 031-365 85 85**

Trygghetsjouren kan ge råd och stöd vid larm och kan fatta beslut i akuta situationer om hemtjänst, trygghetslarm och korttidsvistelse.

## **Vårdguiden**

**Telefonnummer: 1177**

Du kan ringa dygnet runt. Sjuksköterskorna som svarar bedömer ditt behov av vård, ger dig råd och vägleder till lämplig vårdmottagning när så behövs. En sjuksköterska svarar i telefon på sjukvårdsrådgivningen.

**Gäller det ett livshotande tillstånd  
- ring alltid 112**

## Här kan du skriva in andra nummer som är viktiga för just dig:

.....

.....

.....

## Dina synpunkter är viktiga

Hemtjänsten i Göteborgs Stad arbetar ständigt för att bli bättre. Dina synpunkter är därför värdefulla och kan bidra i det arbetet.

### Du kan lämna synpunkter på följande sätt:

- » Prata med oss när hemtjänstpersonalen är hemma hos dig
- » Be om en synpunktsblankett för att skicka in din synpunkt skriftligt
- » Skriv digital synpunkt genom att gå in på [goteborg.se/lamnasynpunkt](http://goteborg.se/lamnasynpunkt)