

## Begreppsförtydligande:

**Genomförandeplanen** ger en samlad beskrivning av när, hur och på vilket sätt dina insatser ska utföras. Genomförandeplanen utformas tillsammans med dig, din kontaktman, och om du önskar, en anhörig. Det ska finnas mål för planerade insatser utifrån dina behov och önskemål och genomförandeplanen används i samband med pågående insatser/åtgärder samt vid uppföljning och utvärdering.

**Kontaktmannaskap - kontaktman** är den person i personalgruppen som kommer att ha en närmare och regelbunden kontakt med dig och dina anhöriga.

## Synpunkter och klagomål

Om du upplever att vi inte följer det vi lovar i värdighetsgarantierna vill vi att du kontaktar oss på något av följande sätt:

- Via telefon
- Genom att fylla i vår blankett för synpunkter och klagomål

Kontakta gärna någon av personalen som hjälper dig att förmedla dina synpunkter.

När du har lämnat dina synpunkter kommer vi snarast att kontakta dig, dock senast inom 14 dagar. Du får då veta vad vi kommer att göra för att undvika att en liknande situation inträffar.



## VÄRDIGHETSGARANTIER

AVSEENDE

## Hemtjänst



SOCIALFÖRVALTNINGEN  
TORGGATAN 11 • 186 86 VALLENTUNA  
TFN 08-587 850 00  
SF@VALLENTUNA.SE

WWW.VALLENTUNA.SE



Vallemtuna  
kommun



## Hemtjänst

Inom äldreomsorgen i Vallentuna kommun ska du bemötas med

- Respekt, artighet och hänsyn
- Empati, uppmärksamhet och lyhördhet
- Vänlighet och generositet
- Stöd och uppmuntran

Vallentuna kommun vill ge dig vård och omsorg med god kvalitet, delaktighet och individanpassning, självbestämmande, integritet och gott bemötande.

Du ska ha möjlighet

- Att påverka och bestämma över din egen tillvaro
- Att uttrycka dina synpunkter och önskemål
- att känna trygghet och meningsfullhet

Värdighetsgarantierna gäller inom biståndshandläggning, hemtjänst, äldreboenden och dagverksamhet.

## I KONTAKT MED HEMTJÄNSTEN KAN DU FÖRVÄNTA DIG

- Att du erbjuds ett informationssamtal av den hemtjänstleverantör som du har valt när ditt stöd/din hjälp börjar
- Att du erbjuds en kontaktman och en ersättare för denne. Du har rätt att byta kontaktman
- Att ditt stöd/din hjälp planeras tillsammans med dig och, om du så önskar, en anhörig (genomförandeplan)
- Att den personal som besöker dig bär en tydlig namnbricka och kan identifiera sig med fotolegitimation
- Att du så fort som möjligt blir informerad av personal som du känner vid försening, förhinder eller förändring av insatser
- Att du har möjlighet att påverka vem som hjälper dig med din personliga hygien