



# **SERVICEGARANTIER & VÄRDIGHETSGARANTIER**

**VÅRA LÖFTEN TILL DIG SOM KARLSTADSBO OCH KUND**

# VÅRA LÖFTEN TILL DIG SOM KARLSTADSBO OCH KUND!

Vård- och omsorgsförvaltningen har infört fem servicegarantier och åtta värdighetsgarantier. Kvaliteten på våra tjänster ska vara god och på lika villkor för alla. Garantierna visar vad du kan förvänta dig av oss från första kontakten tills att du är vår kund.

En servicegaranti är såväl ett löfte som en upplysning om vad du kan förvänta dig av oss. Kvaliteten på våra tjänster ska vara god och på lika villkor för alla. Exempelvis har du rätt att få besked om vårdboendeplats och insatser inom funktionsstöd inom en viss tid. Vi garanterar också att du bara behöver ta en kontakt när du söker en handläggare eller annan personal inom vård- och omsorgsförvaltningen och att du kan få fixarservice en vecka från det att vi mottagit din anmälan.

Värdighetsgarantierna bygger på den nationella värdegrunden som handlar om dina rättigheter till att leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Särskilt betonas vikten integritet, delaktighet, självbestämmande samt ett gott bemötande. Exempelvis har du rätt att träffa din kontaktpersonal regelbundet. Vi garanterar att vi tillsammans med dig tar fram en aktuell genomförandeplan inom två veckor från att du flyttar in på något av våra boenden och att du ska kunna erbjudas minst en aktivitet i veckan.

Vår personal som besöker dig i ditt hem bär alltid namnbricka och om den planerade tiden för besöket ändras hör vi av oss till dig.

Här kan du läsa om alla våra service- och värdighetsgarantier.



# DU BEHÖVER BARA TA EN KONTAKT

Om du behöver prata med en handläggare eller annan personal inom vård- och omsorgsförvaltningen ska du inte behöva ringa flera samtal för att komma fram till rätt person – det ska räcka med att du tar en kontakt. Om vi inte kan hjälpa dig direkt blir du kontaktad av rätt person så snart som möjligt. Du kan naturligtvis få kontaktuppgifter till den person du vill nå om du själv önskar ta kontakt igen.

## VI GARANTERAR:

Vi garanterar att du endast behöver ta en kontakt när du ska nå en handläggare eller annan personal. Den du talat med ansvarar för att den du söker, eller den som kan hjälpa dig i ditt ärende, tar kontakt med dig senast nästkommande vardag.

## OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).



# FIXARSERVICE INOM EN VECKA

Tjänsten Fixarservice är till för dig som är 75 år eller äldre, eller om du är beviljad trygghetslarm. Främst handlar det om att få tillfällig hjälp med sådant som du tycker är tungt och sådant som kan innebära en risk för att du ramlar. Exempel på sådant du kan få hjälp med är att ta ned och sätta upp gardiner, hämta eller bära upp saker till vind eller källare, sätta upp tavelkrokar, bära upp varor från affären om hiss saknas, sätta upp brandvarnare och byta batteri. Det som inte ingår i Fixarservice är städning, fönsterputsning och tvätt eller sysslor som kräver yrkeskunniga hantverkare. Du har möjlighet att välja en senare tid än inom en vecka om du så önskar.

## VI GARANTERAR:

Vi garanterar, att du som har trygghetslarm eller är 75 år eller äldre, kan få Fixarservice inom en vecka från att du kontaktat oss.

## OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).

# HANDLÄGGNINGSTIDER INOM VÅRD OCH OMSORG

Hos vård- och omsorgsförvaltningen ansöker man om hemtjänst, vårdboende eller funktionsstöd. När ansökan om hjälp och stöd kommer in handlägger vi den så fort vi kan. Det finns möjlighet att ha tolk med vid hembesök om det behövs för att du och din handläggare ska förstå varandra. Tiden från ansökan till beslut varierar beroende på vad du ansöker om.

## **VI GARANTERAR:**

Vi garanterar att det tar så här lång tid som längst från ansökan till beslut:

- Hemtjänstinsatser – två veckor
- Boende inom äldreomsorgen – fyra veckor
- Insatser inom funktionsstöd (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) – tre månader
- Beslut om avgifter – fyra veckor.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).



# TIDER FÖR INFORMATION OCH RÅD OM HJÄLPMEDEL

Kommunen ansvarar för merparten av personliga hjälpmedel för vuxna, till exempel manuell rullstol, rollator, badbräda och toalettförhöjare. När du behöver få information eller råd om personliga hjälpmedel kan du kontakta verksamheten Hjälpmedel inom vård- och omsorgsförvaltningen.

**Besöksadress:** Ramgatan 7

**Telefon:** 054-540 58 50

**E-post:** [hjalpmedel@karlstad.se](mailto:hjalpmedel@karlstad.se)

## **VI GARANTERAR:**

Vi garanterar att du kan få information och rådgivning om hjälpmedel varje vardag mellan klockan 10.00 och 16.00.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).

# KONTAKT INOM TVÅ VECKOR EFTER LSS-BESLUT

Om du har en funktionsnedsättning kan du ansöka om stöd och service enligt LSS. Garantin gäller stöd och service som vård- och omsorgsförvaltningen erbjuder. Det kan handla om behov av personlig assistans, ledsagare, kontaktperson, avlösare i hemmet, korttidsvistelse, daglig verksamhet samt boende för barn, unga och vuxna.

## **VI GARANTERAR:**

Vi garanterar att när du blivit beviljad stöd och service enligt LSS ska du bli kontaktad inom två veckor av den verksamhet som ska hjälpa och stödja dig.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).

# GENOMFÖRANDEPLAN, EN PLAN ÖVER HUR DIN HJÄLP OCH DITT STÖD SKA UTFÖRAS

Genomförandeplanen är en planering för hur den hjälp och det stöd som du är beviljad ska utföras. Du ska vara delaktig och vi upprättar genomförandeplanen tillsammans med dig. Om du har en företrädare kan hen också delta. Genomförandeplanen ska hållas aktuell och uppdateras två gånger/år om inte förändringar i dina behov påkallar en tidigare uppföljning.

## **VI GARANTERAR:**

Genomförandeplanen, planeringen för hur din hjälp och stöd ska utföras, ska påbörjas tillsammans med dig redan första dagen du får hjälp. Inom två veckor ska det finnas en aktuell genomförandeplan. Vi garanterar även att personalen känner till, uppdaterar och följer din genomförandeplan.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).



# TRÄFFA DIN KONTAKTPERSONAL REGLBUNDET

En kontaktpersonal har huvudansvaret för att det finns en bra grundplanering för hur din hjälp och ditt stöd ska utföras. Målet är att skapa trygghet för dig som kund. Din kontaktpersonal utses i den personalgrupp som hjälper eller stödjer dig. Information om vem som är utsedd och vad som ingår i uppdraget meddelas inom en vecka från att hjälpen och stödet har startat.

Garantin gäller för dig som har hemtjänst, boendestöd, daglig verksamhet eller bor på vårdboende, servicebostad eller gruppboende. Vid kontaktpersonalens frånvaro till exempel vid sjukdom eller semester kan vi inte garantera att du får träffa din kontaktpersonal varje vecka.

## **VI GARANTERAR:**

Vi garanterar att du som har hjälp och stöd en eller flera gånger i veckan, ska ha möjlighet att träffa din kontaktpersonal minst en gång per vecka i samband med att du får din hjälp. Om du vill byta kontaktpersonal ska vi utse en ny person inom en vecka.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).

# MINST EN AKTIVITET I VECKAN

Du som har hemtjänst eller boendestöd, bor på äldreboende, servicebostad eller gruppboende har möjlighet att delta i en aktivitet i veckan. En aktivitet kan till exempel vara; en pratstund, promenad utomhus, gruppaktiviteter samt att kunna fortsätta med intressen.

## VI GARANTERAR:

Vi garanterar att du, som inte har en egen förmåga till aktiviteter, ska bli erbjuden att delta i minst en aktivitet i veckan. Aktiviteten ska vara anpassad efter dina behov och du ska ha möjlighet att själv välja aktivitet.

## OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).

# VÄLKOMSTSAMTAL

Ett välkomstsamtal är ett samtal mellan dig och den personal som ansvarar för att utföra den hjälp och det stöd du blivit beviljad. Vi berättar om verksamheten och du får tillfälle att ställa frågor till oss. Vi gör tillsammans med dig en planering för hur din hjälp och ditt stöd ska utföras. I ett uppföljningssamtal pratar vi om hur det fungerar för dig. Du har möjlighet att när som helst ta upp eventuella frågor och funderingar kring den hjälp och det stöd som du får från oss men under uppföljningssamtalet bereder vi särskild tid för detta.

Garantin gäller för dig som har hemtjänst, boendestöd, daglig verksamhet, personlig assistans eller bor på äldreboende, servicebostad eller gruppboende.

## **VI GARANTERAR:**

Vi garanterar att du som ny kund blir erbjuden ett välkomstsamtal inom två veckor. Två till fyra veckor efter välkomstsamtalet, eller senare om du så önskar, garanterar vi att du blir erbjuden ett uppföljningssamtal.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).

# HÄLSOGENOMGÅNGAR PÅ VÅRDBOENDE

När du flyttat in på ett vårdboende har du möjlighet att få en hälsogenomgång inom fyra veckor som sedan följs upp en gång per år och vid förändrat hälsotillstånd. De områden som främst ska belysas är läkemedel, risk för trycksår, kost, munvård samt risk för fall.

## **VI GARANTERAR:**

Vi garanterar dig, som flyttat in på ett vårdboende, att inom fyra veckor få en hälsogenomgång.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).

# VI VILL RESPEKTERA DIG I DITT HEM

När vi besöker dig ska vi respektera att vi kommer in i ditt hem. Det innebär att vi bland annat frågar om vi kan komma in om du har besök, att vi talar om vem vi är när vi kommer och frågar eller berättar innan vi öppnar skåp och lådor.

## **VI GARANTERAR:**

Vi garanterar att alltid ringa på eller knocka innan vi kommer in till dig.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).

# NAMNSKYLT OCH TJÄNSTE-ID HOS PERSONAL

Personalen som hjälper och stödjer dig i ditt hem har en namnskylt med kommunens eller företagets namn eller symbol. Namnskylden och ett tjänste-ID, ett kort som identifierar att personen arbetar inom vård och omsorg, ska bäras väl synligt när personalen är i tjänst. I vissa situationer har du möjlighet att be personalen att ta av sig sina namnskyltar och tjänste ID-kort.

## **VI GARANTERAR:**

Vi garanterar att personalen som besöker dig i ditt hem alltid bär namnskylt och tjänste-ID väl synliga.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).

# KUND INOM HEMTJÄNST OCH HEMSJUKVÅRD BLIR KONTAKTAD OM DET BLIR FÖRSENINGAR

Du ska kunna planera din dag och veta när du ska få besök eller stöd och hjälp av personal från verksamheten. Ibland kan det uppstå oförutsedda händelser som gör att personalen inte kan komma vid den tid som är planerad. Om den planerade tiden för besöket ändras hör vi av oss till dig.

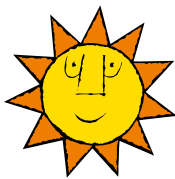
## **VI GARANTERAR:**

Personalen kommer på avtalad tid +/- 20 minuter. Vid längre förseningar meddelar vi dig detta.

## **OM VI INTE HÅLLER DET VI LOVAR:**

Vi kontaktar dig omgående när vi upptäcker att vi brustit i vårt åtagande gentemot dig. Vi kontaktar dig också omgående om du lämnat en synpunkt på hur vi utfört vårt åtagande gentemot dig. Du ska då få en förklaring på varför vi brustit och en ursäkt. Om du vill får du också ett skriftligt svar med åtgärder som vidtagits.

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi lovat. Vi vill rätta till fel och brister. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vänd dig direkt till kontaktpersonal, personal eller ansvarig chef. Du kan även kontakta oss och framföra din synpunkt via Kontaktcenter eller via blankett som finns på [karlstad.se](http://karlstad.se).



## **KARLSTADS KOMMUN**

Postadress: Vård- och omsorgsförvaltningen, 651 84 Karlstad.  
Tel: 054-540 00 00. E-post: [vardochomsorgsförvaltningen@karlstad.se](mailto:vardochomsorgsförvaltningen@karlstad.se)