

Hjälp oss att bli bättre!

Vår ambition är att ge den omsorg som vi lovat. Om du anser att vi inte kunnat hålla vårt löfte, ber vi dig lämna synpunkter och klagomål till oss. Vi kommer att undersöka vad som inträffat, ge en förklaring och snarast rätta till felet.

Synpunkter och klagomål

Vi vill gärna ta del av både positiva och negativa synpunkter så att vi kan förbättra vår verksamhet. Det finns en särskild blankett, **Hjälp oss att bli bättre**, för detta som du kan hämta på följande sätt:

- Internet, kommunens hemsida: www.hassleholm.se/omsorg
- Stadshuset, Nytorget 1
- Omsorgsförvaltningen, Löjtnant Granlunds väg 14
- Personal
- Enhetschef

Har du några frågor?

Då får du gärna ringa till växeln på Hässleholms kommun, telefon 0451 – 26 70 00 så får du hjälp att komma till rätt person på omsorgsförvaltningen.

E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se

Vill du skriva till oss?

Adress: Omsorgsförvaltningen
Löjtnant Granlunds väg 14
281 52 Hässleholm

Värdighetsgarantierna finns på:

www.hassleholm.se/omsorg



**Hässelholms
kommun**

Hässelholms kommun · Omsorgsförvaltningen
Löjtnant Granlunds väg 14 · 281 52 Hässelholm · 0451-26 70 00 · omsorgsnamnden@hassleholm.se

graphoteket.se · Juni 2012

www.hassleholm.se

www.hassleholm.se



Värdighetsgarantier för hemvård Matdistribution och larm



Värdegrund
Vi arbetar **alla** med omsorg inom Hässelholms kommun.
Vår värdegrund bygger på att skapa **trygghet** och
delaktighet genom att visa **respekt** och **omtanke**.

Vision
Rätt insats i rätt tid till rätt person.

Hemvård

Hjälp i hemmet ska göra det möjligt för dig att bo kvar i din bostad så länge som möjligt.

Vad kan du förvänta dig av oss?

- En individuell genomförandeplan upprättas tillsammans med dig och dina anhöriga.
- Du erbjuds en Hemma-hos-pärm.
- Vi meddelar när vi är försenade.
- Personalen bär tydliga namnskyltar och legitimation.
- Du erbjuds en kontaktman.
- Kommunen ska erbjuda stöd för att underlätta för den som vårdar eller stödjer en närstående.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Du meddelar oss senast dagen innan om du inte kan ta emot oss.
- Att du tillsammans med personalen medverkar till att tekniska hjälpmedel kan användas för att utföra arbetet på ett säkert sätt.
- Du respekterar att personalen inte får ta emot pengar eller andra gåvor och inte får bevittna juridiska dokument, till exempel testamente.
- Du har tecknat en hemförsäkring med allrisk.

Matdistribution

Vad kan du förvänta dig av oss?

- Maten levereras hem till dig efter överenskommelse.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Avbeställningar ska göras senast klockan 16.00 dagen före.

Larm

Vad kan du förvänta dig av oss?

- Att trygghetslarmet installeras inom tre dagar efter beslut.
- Att personalen bär tydliga namnskyltar och legitimation.
- Att vi har säkra rutiner för hantering av nycklar.
- Att larm besvaras inom två minuter och åtgärdas inom 60 minuter.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Att du lämnar nyckel till din bostad.

