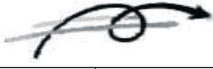
 <b>Härnösands kommun</b>	<b>Kvalitetsdokument Socialförvaltningen</b> 
	D.nr. eller dokumenttyp: Kvalitetsdeklaration

Programområde eller övergripande: Äldreomsorg	Verksamhet: Hemtjänst
Framtagen av: Ingrid Fagerström Utbildnings- och kvalitetssamordnare	Beslutad av: Socialnämnden
Gäller from: 081015	Reviderad: 100713

## KVALITETSDEKLARATION INOM HEMTJÄNST

*Kvalitetsdeklarationen anger vilka grundläggande kvalitetskrav och vilken stöd- och omsorgsnivå som ska finnas inom Härnösands kommuns hemtjänst samt inom den som drivs av entreprenörer. Syftet är att klargöra vad den enskilde och dennes närstående har rätt att förvänta sig i form av bemötande, stöd och omsorg.*

### ANSÖKAN OCH BESLUT

Ansökan om hemtjänst sker hos Stöd och biståndsenheten vid socialförvaltningen. Stöd och biståndsenheten garanterar att din ansökan prövas skyndsamt (inom två veckor) samt att information ges.

Biståndshandläggaren beslutar enligt delegation om bistånd i form av hemtjänst enligt Socialtjänstlagen 4 kap 1 §. Den enskilde har rätt att överklaga ett icke gynnande beslut.

### HEMTJÄNST

Den enskilde har efter biståndsbedömning möjlighet att erhålla hjälp och stöd med service, personlig omvårdnad och sociala insatser för att klara sin dagliga livsföring. Omvårdnadspersonal utför hemsjukvård och rehabilitering enligt delegation från distriktssköterska respektive sjukgymnast. Nattetid utförs omvårdnad och hemsjukvård av kommunens nattpatrull. Kommunen och Landstinget Västernorrland samarbetar kring den uppsökande tandvården.

Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet och den enskilde ska få ett bra och värdigt bemötande. Ett värdigt bemötande innebär att ta hänsyn till den enskildes vilja och önskemål samt stärka tilltron till de egna resurserna. Mötet ska ske på lika villkor.

Verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet.

Omvårdnad och service ska ges med respekt för alla människors lika värde. Den enskildes värderingar och önskemål ska så långt det är möjligt ligga till grund för planering och genomförande av omsorgen.

 <b>Härnösands kommun</b>	<b>Kvalitetsdokument Socialförvaltningen</b>	
	D.nr. eller dokumenttyp: Kvalitetsdeklaration	

Ett övergripande utvecklingsområde är att utveckla ett så kallat salutogent förhållningssätt vilket innebär att det friska tillvaratas med fokus på ett positivt synsätt så att den enskilde ses som en resurs i ett socialt sammanhang.

### Information

Den enskilde, närstående och företrädare ska ges information om verksamheten, förändringar mm som är av vikt för att den enskilde ska kunna ta tillvara sina rättigheter. Informationen ska utformas på ett sådant sätt att den är lätt att förstå.

### Planering

I samband med planering av den enskildes beviljade insatser upprättas en genomförandeplan. I planeringen deltar förutom den enskilde, enhetschef, kontaktperson och vid önskemål närstående. Genomförandeplanen ska ge en samlad beskrivning av vad, när och hur den enskilde får sina behov och önskemål gällande omvårdnad och service tillgodosedda.

Genomförandeplanen skall visa insatser över hela dygnet, följas upp kontinuerligt och vid behov revideras. Eventuella förändringar av genomförandet av insatser meddelas den enskilde och/eller närstående.

Enhetschefen har ansvaret för att genomförandeplanen upprättas och följs upp.

### Kontaktperson

För att säkra den enskildes och anhörigas rätt till inflytande och information ska den enskilde ha en kontaktperson utsedd i personalgruppen.

Kontaktpersonen ska vara ombud mellan anhöriga och den egna verksamheten genom att framföra den enskildes behov och önskemål samt fortlöpande informera om förändringar och frågor som berör den enskilde till enhetschef, biståndshandläggare och berörd personal.

### Personlig omvårdnad

Med omvårdnad avses sådana personliga insatser som behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov t ex hjälp med personlig hygien, måltider, förflyttningar samt insatser för att känna trygghet och gemenskap.

Ovanstående insatser skall erbjudas dygnet runt.

Personalen ska i det dagliga arbetet tillgodose den enskildes behov av att bibehålla uppnådd funktions- och aktivitetsnivå.

### Serviceinsatser

Med serviceinsatser avses stöd och hjälp med t ex städ, tvätt och inköp.

### Kvarboendepincipen

Den enskilde med behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser och som önskar bo kvar i det ordinära boendet ska erbjudas hemtjänst i den omfattning som krävs för att det ska vara möjligt.

 <b>Härnösands kommun</b>	<b>Kvalitetsdokument Socialförvaltningen</b>	
	D.nr. eller dokumenttyp: Kvalitetsdeklaration	Sid. 3 (3)

### Synpunkter och klagomål

Härnösands kommun har rutiner för hur synpunkter och klagomål hanteras. Den enskilde och närstående/företrädare kan erhålla skriftlig information om dessa t ex via den broschyr som finns att tillgå eller genom att tillfråga personalen.

