



Lokala verksamhetsgarantier



Alla människor har rätt att mötas med respekt, tydlighet, lyhördhet, hänsyn och acceptans för den man är.

Insatserna inom Vård och ska vara av god kvalitet, personalen ska ha lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Personalen ska skapa förutsättningar för att den enskilde ska uppleva en meningsfull tillvaro. Personalen ska också bidra till att stärka den enskildes självkänsla och tilltro till sin egen förmåga.

De lokala verksamhetsgarantierna ska tydliggöra för den enskilde vad hen kan förvänta sig av Vård och omsorg.

Vård och omsorg har tagit fram lokala verksamhetsgarantier för följande områden:

- Boende LSS
- Dagcentraler och dagverksamhet
- Daglig verksamhet LSS
- Hemtjänst
- Hälsa- och sjukvård
- Korttidsvistelse och korttidstillsyn LSS
- Mötesplats Linden
- Socialpsykiatri
- Särskilt boende
- Biståndshandläggning, SoL och LSS

Värdegrund

Vård och omsorgs verksamheter ska inriktas så att personer får leva ett värdigt liv och känna ett välbefinnande. Värdegrunden gäller vid såväl handläggning av ärenden och genomförandet av insatser.

Värdegrunden innefattar följande begrepp:

- Självbestämmande
- Delaktighet
- Bemötande
- Trygghet
- Information

Självbestämmande och delaktighet

- Personalen ska värna om att den enskilde får leva sitt liv i enlighet med sin personlighet och identitet.
- Personalen ska respektera att den enskildes bostad är dennes hem till exempel genom att det finns en överenskommelse om hur besök i hemmet ska gå till.
- Personalen ska visa diskretion i omsorgssituationer.
- Personalen ska ge den enskilde stöd i att upprätthålla sitt oberoende till exempel genom ett rehabiliterande arbetssätt.
- Personalen ska arbeta på ett sätt som säkerställer att den enskilde kan påverka hur insatserna ska genomföras.
- Personalen ska samarbeta med närstående när den enskilde så önskar.

Gott bemötande

- Personalen ska vara lyhörd och empatisk i mötet med den enskilde.
- Arbetet ska organiseras så att personalen får tillräckligt med tid att lyssna och samtala med den enskilde.
- Personalen ska beakta att den enskilde befinner sig i beroendeställning och alltid verka för att bemötandet upplevs som respektfullt.
- Personalen ska ha ett förhållningssätt som inbjuder den enskilde att föra fram sina åsikter och önskemål.

Trygghet

- Personalen ska arbeta på ett sätt som skapar förtroende och trygghet.
- Personalen ska värna om att insatser genomförs på de tider och på det sätt som är överenskommet.
- Personalen ska informera den enskilde inför förändringar.
- Personalen ska uppmärksamma sådant som skapar oro eller ovisshet hos den enskilde och komma överens med den enskilde om vad som ska göras för att hen ska känna sig trygg.

Information

- Personalen ska ta emot och förmedla den enskildes synpunkter och klagomål.
- Personalen ska se till att den enskilde får information om vården och omsorgen som ges.
- Kommunikationen med den enskilde ska anpassas till hens förutsättningar och behov.
- Personalen ska arbeta på ett sätt som säkerställer att de insatser som ges är lättillgängliga och att det är enkelt för den enskilde att komma i kontakt med ansvarig personal.