



Eksjö kommuns hemtjänst

Kvalitet, delaktighet och flexibilitet ger
självbestämmanderätt och integritet



Hemtjänsten ska ge det stöd som just du behöver för att kunna bo kvar i din bostad. Den hjälp du kan få beror på din situation och bedöms individuellt. Det är viktigt att du deltar i sysslor efter egen förmåga.



Det trygga alternativet

Du ska känna dig trygg med ditt val av Eksjö kommuns hemtjänst som utförare av hjälp i ditt hem. Vi erbjuder ett helhetsåtagande som omfattar personlig omvårdnad och serviceinsatser. Genom denna broschyr vill vi att du som brukare ska få information om vår verksamhet.

Vi har lång erfarenhet och kunskap av att arbeta med omvårdnad och serviceinsatser inom hemtjänsten. Våra insatser är flexibla och vi ger dig stöd att leva ett självständigt liv. Du ska kunna känna dig trygg med, och delaktig i, den omvårdnad och omsorg som vi utför. Alla insatser ska utgå från dig som individ.

Vi målsättning är att

- börja med omvårdnadsinsatserna inom ett dygn efter att du blivit beviljad hemtjänsten.
- kontakta dig inom en vecka med informationen om när din serviceinsats (till exempel städning) kan starta.

Vad kostar det?

Kostnaden för hemtjänstinsatserna varierar beroendet på din inkomst och ditt behov av hjälp. Fakturan kommer alltid från Eksjö kommun.

Värdegrund

Vi i hemtjänsten bygger vårt arbete på Eksjö kommuns lokala värdighetsgarantier som är framtagna utifrån den nationella värdegrunden.

- Värdigt liv – Respekt för privatliv och personlig integritet
- Möjlighet att upprätthålla sitt självbestämmande
- Individanpassning och delaktighet
- Insatser av god kvalité
- Ett gott bemötande
- Välbefinnande – Känsla av trygghet
- Upplevelse av meningsfullhet

Vår målsättning är att vid de tillfällen vi behöver ändra dag för dina planerade insatser kontakter vi dig senast samma dag.

Personal & kompetens

Eksjö kommuns hemtjänst kan tillgodose de behov som du som brukare har då vi är en flexibel personalgrupp fördelad utifrån olika områden. Varje områden består av 10–15 medarbetare. Vi är verksamma i hela Eksjö kommun och personal har god lokalkännedom. Några av våra medarbetare talar andra språk förutom svenskan. Flera medarbetare i hemtjänsten är specialistutbildade inom anhörigstöd, demens och palliativ vård.

Alla hemtjänstgrupper är utrustade med mobiltelefon, vilket möjliggör att du kan kontakta oss. Du kan nå oss på telefon både dagtid och kvällstid.



Bemötande & kontakt

Bemötande är en viktig del i vårt arbete. Som brukare ska du kunna känna att du möts med förståelse och respekt för den personliga integriteten. Kvalitet för oss är det vardagliga och lilla mötet människor emellan. Ett bra bemötande är grunden i vår verksamhet.

Mötet med våra brukare och deras anhöriga eller närstående ska ske med respekt och lyhördhet i alla situationer. Vi lyssnar på dig och dina synpunkter tas på allvar.

Vår målsättning är att

- en kontaktpersonal utses till dig inom 14 dagar från det att vi varit i kontakt med dig.
- en genomförandeplan upprättas tillsammans med dig, och om du så önskar dina närstående, inom 14 dagar.

En kontaktpersonal är en person ur personalgruppen som har ett särskilt ansvar för dig. Din kontaktpersonal finns till för att ni ska kunna prata igenom och tillsammans bestämma hur du vill att dina insatser ska utföras. I din genomförandeplan skriver vi in hur du vill att de beviljade insatserna ska utföras.

Trygghet & säkerhet

Vi har säkra rutiner för nyckelhanteringen. Vi ringer eller knackar alltid på dörren när vi kommer. I samband med att du beviljas hemtjänst kommer du att lämna ifrån dig en fysisk nyckel. Nyckel kommer att förvaras inlåst i ett nyckelskåp, där det går att spåra nyckeln digitalt. Vi kommer även att installera ett digitalt lås på din dörr. Med ett digitalt lås använder du din dörr precis på samma sätt som du gör idag. Du och dina anhöriga öppnar och låser med vanlig nyckel. Den enda skillnaden är att ett nytt låsvred kommer att monteras på insidan av din dörr.

Vem har tillgång till låset?

Det digitala låset har mycket hög säkerhet och integritet där endast behörig personal kan komma in.

I samband med att du lämnar ut en nyckel är det viktigt att du tar kontakt med försäkringsbolaget (där du har din hemförsäkring). Anledningen är att vissa hemförsäkringar inte ersätter det som kallas ”öppen stöld” eller stöld utan inbrott. Om din nuvarande försäkring inte täcker det kan du behöva teckna en försäkring som inkluderar skyddet ”öppen stöld”. Försäkringspremien betalar du själv.



Tystnadsplikt

All personal som arbetar inom hemtjänsten har tystnadsplikt. Det innebär att personal inte får föra vidare sådant som hen får kännedom om rörande personliga förhållanden, utan att du givit ditt samtycke till det.

Dokumentation

Du får en brukarpärm med information om vem som är din kontaktpersonal och andra viktiga kontaktuppgifter. Du hittar även kontaktuppgifterna sist i denna folder.

Dokumentationen sker enligt gällande lagstiftning (Socialtjänstlagen) och utförs i vårt dokumentationssystem. Systemet är kopplat till verksamhetstelefoner, där personalen kan dokumentera direkt vid besöket hos dig. I vårt verksamhetssystem dokumenterar vi även om det sker några avvikelser så som till exempel fallolyckor och brister i bemötande.

Vi finns för dig varje dag

Omfattningen av ditt hemtjänstbehov kan variera mellan hjälp några timmar i månaden till hjälp flera gånger per dag. Eksjö kommuns hemtjänst finns tillgänglig alla dagar och kvällar på året. Nattetid tar nattpatrullen över ansvaret för de brukare som har biståndsbeviljade insatser under natten. Nattpatrullen drivs av Eksjö kommun.

Viktigt att tänka på

- Vid planerad frånvaro ska du meddela din utförare minst tre dagar i förväg, i annat fall debiteras full avgift.
- Planerad ledsagning måste du alltid boka senast fem dagar i förväg.
- När du är beviljad städinsats ska du tillhandahålla oss funktionsduglig dammsugare, golvmopp och rengöringsmedel för olika ändamål.
- För att uppnå en god arbetsmiljö kan arbetstekniska hjälpmedel behöva installeras i ditt hem. Då behov uppstår meddelas du i förväg när dessa ska installeras, samt meddelas anledningen till varför eventuella arbetstekniska hjälpmedel behöver installeras i ditt hem.

Din åsikt

Din åsikt är viktigt för oss och du kan hjälpa oss att bli ännu bättre.

Du kan lämna din synpunkt på flera olika sätt, både muntligt och skriftligt.

En synpunktsblankett finns i din pärm i

hemmet samt skickas ut till dig en gång per halvår. Du kan ta hjälp av oss med att fylla i blanketten, genom att fråga oss på plats eller ringa till oss. Alla synpunkter som kommer in till kommunen diarieförs och behandlas av handläggare/enhetschef. Om du väljer du att vara anonym kommer du inte få någon återkoppling i ärendet.

Lämna din synpunkt digitalt på sjalvservice.eksjo.se/synpunkt



Anhörigstöd

I Eksjö kommuns hemtjänst erbjuder vi också insatsen anhörigstöd. Det kan exempel vara i form av avlösning i hemmet. Syftet med insatsen är att stötta den anhörige eller närstående och ge möjlighet till egna aktiviteter. I flera grupper inom hemtjänsten finns utbildade anhörigombud.

Eksjö kommun kan även bistå med andra insatser. Har du frågor eller funderingar gällande om vad just du kan få för ytterligare hjälp kan du alltid ta kontakt med biståndshandläggare för att ansöka om ytterligare hjälp.



Kontakt



Telefonnummer till hemtjänsten:

När du ringer och söker oss så låt många signaler gå fram. Vi har inte alltid möjlighet att svara i telefonen, därför kan det ibland ta tid innan vi svarar.

Kontaktperson: _____

Vill dina närstående vara säkra på att träffa din kontaktperson, avtala tid i förväg.

Enhetschef: _____

Telefonnummer: _____

Vill du vara säker på att nå ansvarig enhetschef, boka tid i förväg.

Sjuksköterska: _____

Telefonnummer: _____

Vill du vara säker på att nå ansvarig sjuksköterska, boka tid i förväg.

Rehabpersonal: _____

Telefonnummer: _____

Vill du vara säker på att nå oss, boka tid i förväg.

Läsa mer om Eksjö kommuns hemtjänst på www.eksjo.se/hemtjanst

