



TRELLEBORGS KOMMUN

Värdighetsgaranti

Socialnämnden i Trelleborgs kommun har beslutat om en värdighetsgaranti som talar om vad du som kund har rätt att förvänta dig av oss inom vård och omsorg.

Värdighetsgarantin är ett kvalitetslöfte från verksamheten och om brister upptäcks ska de åtgärdas.

Din garanti – vårt ansvar

Vi lovar att:

- du ska kunna nå oss på telefon eller att vi ringer tillbaka snarast om du lämnat ett meddelande på vår telefonsvarare.
- du får ett bemötande som är vänligt, lyssnande, lugnt och engagerande.
- ha korrekt information på vår webbplats.
- informera dig genom brev och muntligt om vilka hjälpinsatser du beviljats och vad dessa innebär.
- när du erbjuds en kontaktperson att vi tillsammans går igenom vad detta innebär.
- din personliga genomförandeplan påbörjas inom 1 vecka och är färdig senast inom 4 veckor.
- meddela dig om din hjälpinsats blir försenad.
- informera dig när det sker personalförändringar.
- följa upp din hjälpinsats och beslut minst var 6:e månad eller oftare vid förändringar.
- du som bor på särskilt boende erbjuds minst en planerad aktivitet om dagen, även på helger
- alla synpunkter och klagomål återkopplas till dig inom 10 arbetsdagar.

Om du upplever att vi inte uppfyllt det vi har lovat, kan du få kompensation. Kompensationen bedöms personligt och är en överenskommelse mellan dig och oss som vårdgivare.