



JÄRFÄLLA KOMMUN

# Garantier i äldreomsorgen

---

Värdegrund och  
värdighetsgarantier  
i Järfälla

*För att du ska veta vad du kan förvänta dig av äldreomsorgen har Järfälla kommun infört lokala värdighetsgarantier. De vänder sig till dig som har fyllt 65 år och som beviljas hjälp och stöd inom äldreomsorgen.*

# Värdegrund för äldreomsorgen

Värdighetsgarantierna utgår från vår värdegrund för äldreomsorgen. Den ska genomsyra all äldreomsorg i kommunen, så att du kan leva ett värdigt liv, känna välbefinnande och att dina behov sätts i centrum.

## Självbestämmande

- Du är med och planerar det stöd och hjälp du har behov av.
- Du får hjälp att uttrycka dina behov.
- Du uppmuntras till att göra det du själv klarar av.

## Individanpassning och delaktighet

- Hjälpen och stödet utgår från dina behov, önskemål och förutsättningar.
- Information om din bakgrund, modersmål och vanor beaktas i utredning och planering av behov.
- Du känner till möjligheten att framföra synpunkter och klagomål.
- Vid livets slut tas hänsyn till dina och anhörigas önskemål.

## Privatliv och personlig integritet

- Du har rätt till kroppslig integritet och avskildhet i den personliga omvårdnaden.
- Personalen respekterar att bostaden är ditt egna hem.

## Gott bemötande

- Du och dina anhöriga bemöts på ett positivt och respektfullt sätt i alla situationer.
- Personalen är lyhörd för dina behov och önskemål.

## Trygghet

- Du får hjälp av så få personer som möjligt på de tider som har planerats.
- Personalen sätter sig in i vad du behöver för att du ska känna dig trygg.
- Vid livets slut får du ett tryggt och värdigt omhändertagande.

## God kvalitet

- Du får din hjälp av personal med lämplig utbildning och erfarenhet.
- Det finns tillräckligt med personal för att ge dig ett gott stöd och god omvårdnad utifrån dina behov.

## Meningsfull tillvaro

- Du får det stöd du behöver för att du ska uppleva en meningsfull tillvaro.
- Du får stöd att upprätthålla dina vanor, intressen och sociala kontakter.

# Lokala värdighetsgarantier

*Järfälla kommun garanterar att ...*

## **Gemensamma garantier för hela äldreomsorgen**

- Personalen ska bära namnskyltar och/ eller tjänstelegitimation.
- Du ska få muntlig och skriftlig information kring möjligheten att framföra synpunkter och klagomål.

## **Biståndshandläggning**

- Du ska informeras muntligt och skriftligt om vilket stöd och hjälp du kan ansöka om.
- En genomförandeplan ska användas vid uppföljning av ditt biståndsbeslut.
- Ditt biståndsbeslut ska följas upp vid förändringar och minst en gång per år.

## **Hemtjänst**

- Ditt stöd/din hjälp ska planeras tillsammans med dig, och om du så önskar en anhörig.
- Du ska bli kontaktad av din utförare vid försening och förhinder av insatser. Om personalen blir mer än 30 minuter sen ska det meddelas till dig.
- Du ska erbjudas en kontaktperson och en ersättare för denne inom fem dagar efter påbörjad insats. Du har rätt att byta kontaktperson.
- Du ska kunna påverka vem som hjälper dig med din personliga hygien. Dina särskilda behov och önskemål ska dokumenteras i din genomförandeplan.

## **Särskilt boende**

- Ditt stöd/din hjälp ska planeras tillsammans med dig, och om du så önskar en anhörig.
- Du ska erbjudas en kontaktperson och en ersättare för denne inom fem dagar efter påbörjad insats. Du har rätt att byta kontaktperson.
- Du ska kunna påverka vem som hjälper dig med din personliga hygien. Särskilda behov och önskemål ska dokumenteras i din genomförandeplan.
- Du ska erbjudas att delta i aktiviteter både i grupp och enskilt varje vecka.
- Det ska finnas ett matråd på boendet där du har möjlighet att påverka måltidernas innehåll och kvalitet.
- Du ska ges möjlighet till daglig utevistelse i närområdet till exempel promenadstöd, ledsagning eller möjlighet att sitta ute på balkong/terrass eller i trädgård.

# Om vi inte håller det vi lovar

Om du upplever att vi inte uppfyller våra värdighetsgarantier vill vi gärna ha dina synpunkter, klagomål eller idéer för att komma till rätta med fel och förbättra servicen i kommunen. Dina synpunkter registreras och följs sedan upp av den berörda verksamheten. De presenteras också för ansvarig politisk nämnd.

## Du kan lämna dina synpunkter på följande sätt:

- Ring kommunens servicecenter på telefon 08-580 285 00 (tonval 1)
- Använd e-tjänsten på [www.jarfalla.se](http://www.jarfalla.se)
- Fyll i kommunens blankett för synpunkter och klagomål.
- Du kan även kontakta ansvarig för verksamheten.



**JÄRFÄLLA KOMMUN**

Järfälla kommun, äldreheten  
Telefon: 08-580 285 00 (tonval 1)  
[www.jarfalla.se](http://www.jarfalla.se)