



••• Servicedeklaration



Stöd i hemmet

Servicedeklarationen beskriver vad du kan förvänta dig när du nyttjar kommunala tjänster.

Stöd i hemmet ska stärka din förmåga att klara din vardag. De insatser du får ska tillgodose dina behov av personlig omvårdnad och stöd i ditt hem. Stödet kan vara i form av hemtjänst, personlig assistans eller boendestöd.

Ansöka om stöd:

- Du själv eller ditt ombud kan ansöka om stöd i hemmet.
- Din ansökan behandlas så snart som möjligt. Du får ett beslut inom tre veckor efter att alla handlingar kommit in till socialförvaltningen.
- Beslutet visar vilket stöd du blivit beviljad.
- Om du inte är nöjd med beslutet kan du överklaga. Om du önskar kan du få hjälp med överklagan.
- Du blir kontaktad av dem som kommer att stödja dig inom tre vardagar efter beslutet.

När du får stöd:

- ska du veta vem som kommer till dig. Våra medarbetare ska alltid kunna legitimera sig.
- ska det ske den tid vi kommit överens om. Uppstår förändringar meddelar vi dig.
- har några i personalgruppen ett extra ansvar för att du ska få det stöd som du behöver.
- skapas en genomförandeplan för hur insatserna ska utföras tillsammans med dig.

Om du vill kan någon av dina närstående medverka vid planeringen. I normalfallet ska din genomförandeplan vara klar inom tre veckor efter första gången du får stöd. Den följs upp vid överenskommelse eller behov, minst en gång per år.

Delaktighet

Din förmåga och dina resurser ska alltid tillvaratas - det är vår viktigaste utgångspunkt i samarbetet med dig.

Vid kontakter med oss:

är det självklart att alla medarbetare har tystnadsplikt.

Du möts av ansvarstagande, engagerade och kompetenta medarbetare.

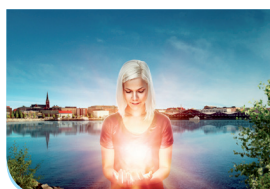
Vi eftersträvar att du ska få:

- ett gott bemötande med omtanke och respekt
- tydlig och enkel information
- den service du behöver utan dröjsmål.

Detaljerad information om stöd i hemmet hittar du på www.lulea.se

Du är också välkommen att kontakta oss på telefon **0920-45 30 00**.

Säg vad du tycker!



Vi vill utvecklas

Har du synpunkter på vår verksamhet – berätta det för oss. Vi tycker att det är värdefullt att få ta del av dina tankar och idéer. Det ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet. Lämna dina synpunkter via www.lulea.se/synpunkter