

Strategi  
Program  
Plan  
Policy  
Riktlinjer  
» **Regler**

Borås Stads  
**Värdighetsgarantier  
i äldreomsorgen**

---

# Borås Stads styrdokument

## » Aktiverande

STRATEGI – avgörande vägval för att nå målen för Borås

PROGRAM – verksamheter och metoder i riktning mot målen

PLAN – aktiviteter, tidsram och ansvar

## » Normerande

POLICY – Borås Stads hållning

RIKTLINJER – rekommenderade sätt att agera

REGLER – absoluta gränser och ska-krav

Fastställt av: Kommunfullmäktige

Datum: 20 november 2014

Dokumentet gäller för: Stadsdelsnämnderna

För revidering ansvarar: Stadsdelsnämnden Öster, kommungemensam äldreomsorg

För ev uppföljning och tidplan för denna ansvarar: Stadsdelsnämnden Öster

Dokumentet gäller till och med: 2017

# Värdighetsgarantier i äldreomsorgen

Våra värdighetsgarantier är till för att klargöra vilket bemötande vår personal ska ge i äldreomsorgen. De är skrivna riktade till den enskilde vårdtagaren, och ska läsas som regler för vad vi ska uppnå i bemötande, trygghet, inflytande och meningsfull vardag. Reglerna gäller oavsett vem som ger omsorgen, kommunal eller extern utförare.

Garantierna bygger på den nationella värdegrunden för äldreomsorgen som finns inskriven i socialtjänstlagen. De har fokus på den enskildes självbestämmande och önskemål. Genom det vill vi skapa bättre förutsättningar för ett värdigt liv och välbefinnande. Den som behöver stöd för en meningsfull vardag ska få det, och ska kunna känna trygghet.

Vi garanterar ett gott bemötande av personalen, att man kan göra sin röst hörd, och att det är enkelt att lämna synpunkter eller klagomål.

## **Gott bemötande**

Ett gott bemötande innebär att

- du möts med respekt, artighet och hänsyn, och att vi är lyhörda för dina unika behov.
- vi anpassar din hjälp så att den passar din dagsform och dygnsrytm. I samråd och med lyhördhet frågar vi hur du vill att din hjälp ska utföras, såväl den personliga som den praktiska.
- innan vi går in i ditt hem knackar eller ringer vi på dörren och frågar om det går bra att komma in.

## Trygghet

Trygghet innebär att

- personalen alltid bär namnskylt eller visar legitimation, och presenterar sig med namn.
- du får dina insatser på planerad tid, med en tidsram på 30 minuter. I annat fall kontaktar personalen dig senast inom en timme med information.
- det finns ett informationsblad till dig och dina anhöriga om boende och hemtjänst, med information om personal i vår verksamhet som du har kontakt med.

## Inflytande och delaktighet

Inflytande och delaktighet innebär att

- vi gör en individuell planering tillsammans med dig inom två veckor efter att du fått beslut om bistånd i hemmet, eller flyttat till ett vård- och omsorgsboende. Då samtalar vi om hur och när du vill få din hjälp. Det är dina behov och önskemål som styr, så långt det är möjligt.
- vi erbjuder dig ett uppföljande samtal två gånger per år där du kan berätta hur du upplever din service eller omvårdnad, och vad som är viktigt för dig.
- du kan skriftligt lämna dina synpunkter, beröm eller klagomål, och du får hjälp med att göra det om du behöver. Inom två veckor får du en personlig återkoppling.

## **Meningsfull vardag**

Meningsfullhet i vardagen innebär att

- du får information om de aktiviteter som finns på mötesplatser och på boenden. Informationen ska vara enkel och lätt att ta del av.
- när du besöker en av våra mötesplatser ger vi ett bra välkomnande och hjälper dig att hitta aktiviteter som passar just dig.
- du som bor på vård- och omsorgsboende har möjlighet till minst en aktivitet i veckan efter dina egna önskemål.
- du som bor på vård- och omsorgsboende erbjuds att få din levnadsberättelse nedtecknad för att dina behov och önskemål ska bli tydliga, och för att främja ditt välbefinnande och öka ditt inflytande.

## **Uppföljning**

Stadsdelsnämnden Öster ansvarar för att alla stadsdelar följer upp att garantierna uppfylls, dels via Socialstyrelsens årliga brukarundersökningar, dels genom egna stickprov. Resultatet av uppföljningen ska redovisas årligen till respektive nämnd och till Kommunstyrelsen. Om det visar sig påkallat ska Stadsdelsnämnden Öster ta initiativ till bättre efterlevnad.

Stadsdelsnämnden Öster ansvarar för revidering av värdighetsgarantierna.



**BORÅS STAD**

POSTADRESS 501 80 Borås BESÖKSADRESS Stadshuset, Kungsg. 55  
TEL 033-35 70 00 E-POST [boras.stad@boras.se](mailto:boras.stad@boras.se) WEBBPLATS [boras.se](http://boras.se)