

## Tjänster som utförs

Äldreomsorgen i Tierps kommun utför alla förekommande hemtjänstinsatser som kommunens biståndshandläggare beviljat. Av oss kan du få hjälp med hela din tillvaro från veckostädning och hjälp vid måltider till vård i livets slutskede.

Väljer du Tierps kommun som utförare av serviceinsatserna städ, tvätt och inköp är det vår underleverantör Samhall som utför tjänsterna. Tvätten tvättas, torkas, stryks och manglas i Samhalls eget tvätteri. Inköp av dagligvaror görs i Coop:s butik i Tierp eller på ICA och levereras sedan hem till dig som kund.

## Personal och kompetens

Vår viktigaste resurs är vår personal. Vi har cirka 180 anställda inom hemtjänsten med den specifika kompetens som krävs för att möta våra kunders skiftande behov. Där ingår bland andra sjuksköterskor, arbetsterapeuter, fysioterapeuter och så naturligtvis undersköterskor som utgör merparten av vår personalstyrka i äldreomsorgen.

## Verksamhetsidé

Äldreomsorgen ska verka för att, i livets olika skeden, tillvarata kundens egna resurser och i samråd stötta och/eller vårda utifrån individuella förutsättningar och behov. Vårt förhållningssätt ska vara väl förankrat i vår värdegrund där respekt betyder att vi ser varje människa för den denne är, för varje person är unik. Varje medarbetare har ett ansvar att fullgöra sitt uppdrag och se konsekvenserna av sitt handlande. Tillsammans inspirerar vi till framtidstro genom att våga se möjligheter istället för problem. Vårt kundfokus bygger på ett starkt engagemang och en vilja att se, lyssna och vara nyfiken på den vi är till för. Äldreomsorgen har mod att göra annorlunda.

## Kontinuitet

Att du upplever god kontinuitet är viktigt för oss oavsett om det för dig handlar om att ha ett mindre antal personer som besöker dig, att personalen kommer på bestämda tider eller att all personal är väl insatt i just dina rutiner för hur du vill ha din hjälp utförd. I dialog med dig planerar vi utförandet av dina insatser utifrån ditt önskemål gällande personkontinuitet, omsorgskontinuitet och tidskontinuitet.

## Bemötande

Vår personal ska bemöta dig med respekt och lyhördhet för dina önskemål och behov. Vår målsättning är att du känner förtroende för vår personal och att du vid frågor får saklig och korrekt information.

## Vem tar emot synpunkter och klagomål?

Dina synpunkter är viktiga för oss. Du kan lämna dina synpunkter skriftligt eller muntligt till oss. Alla synpunkter och klagomål behandlas och utvärderas för att vi ska utveckla och förbättra vår verksamhet. Du kan lämna din synpunkt via [www.tierp.se](http://www.tierp.se). Vill du hellre lämna din synpunkt muntligt, ring Medborgarservice på telefonnummer 0293-21 80 00. De hjälper dig att få kontakt med ansvarig enhetschef för den verksamhet synpunkten gäller.



## Trygghet

Trygghet för oss innebär att du får den hjälp du behöver på den tid och på det sätt som vi kommit överens om då vi planerar utförandet av insatserna till dig. Du ska kunna bestämma, ta ansvar för och ha inflytande över ditt eget liv. Hos oss får du en kontaktman utsedd inom sju dagar från och med att du fått beslut om dina insatser. Kontaktmannen ansvarar för att du ska få en individuell och trygg vård och omsorg. Ansvaret innebär även att säkra din rätt till delaktighet, inflytande och information i utförandet av beviljade insatser. Kontaktmannen är ditt ombud i verksamheten.

## Delaktighet och inflytande

Du som är kund hos oss är delaktig i planeringen av dina insatser. Vi kontaktar dig inom en arbetsdag, efter att vi fått ditt biståndsbeslut. Då bekräftar vi att fått ditt beslut och gör en första planering för hur du vill att vi utför insatserna. Inom tre veckor efter att vi tagit emot ditt biståndsbeslut kommer din kontaktman hem till dig för att mer detaljerat planera dina insatser. Detta dokumenteras i en genomförandeplan. Planen är en överenskommelse mellan dig och oss, där behov, önskemål och insatser av service, vård och omsorg dokumenteras. Utgångspunkten är ditt biståndsbeslut samt hur insatserna ska utföras och utvärderas. Genomförandeplanen följs upp minst en gång per år eller vid behov tillsammans med dig.

## Kontaktuppgifter

Tierps kommun	Vård och omsorg
Adress	Centralgatan 7, 815 80 Tierp
Telefon	0293 – 21 80 00
Hemsida	<a href="http://www.tierp.se">www.tierp.se</a>
Verksamhetsansvarig	Ulrica Stjerngren
Kontaktperson	Heléne Klockare