



SOLNA STAD

# Kvalitetsdeklaration

Våra löften till dig som medborgare/brukare hjälper dig att bedöma kvaliteten på våra tjänster. Du ska veta vilka krav du kan ställa och vad du kan förvänta dig av stadens tjänster oavsett utförare.

## Hemtjänst

Personer som har behov av hjälp och stöd i vardagen kan ansöka om att få hjälp i hemmet i form av hemtjänst. Beslut fattas utifrån socialtjänstlagen och kommunala riktlinjer.

### Vi lovar att

- Du får en kontaktman som har ett helhetsansvar för det stöd och den hjälp du är beviljad. Kontaktmannen ska vara den som i första hand hjälper dig. Du har rätt att byta kontaktman om du så önskar.
- Du får ett gott bemötande av personal som har rätt kompetens för att utföra den hjälp du har blivit beviljad.
- Du har inflytande och medbestämmande i hur ditt stöd och din hjälp ska utformas. Dina behov och önskemål skrivs ned i en genomförandeplan som följs upp två gånger om året.
- Du kan dagligen komma i kontakt med ansvarig person inom hemtjänsten.
- Du blir informerad om personalen är försenad eller om det kommer annan personal än den som är inplanerad. All personal som kommer till dig ska kunna visa företagslegitimation.
- Personalen som sköter dina inköp hanterar dina pengar på ett säkert sätt så att du kan känna dig trygg.
- Hemtjänsten hanterar dina nycklar på ett säkert sätt så att du kan känna dig trygg.
- Samverka med andra vård- och omsorgsaktörer utifrån dina behov.

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av omvårdnadsnämnden 2021-10-27 och gäller från och med 2021-11-01. En kvalitetsdeklaration kan behöva omprövas och ändras. På stadens webbplats [solna.se](https://solna.se) finns alltid aktuell version.

## Hjälp oss att bli bättre

Vi vill gärna ta del av dina synpunkter och hur du tycker vi lyckas uppnå det vi lovar i vår kvalitetsdeklaration. Det ger oss möjlighet att förbättra verksamheten. Kontakta i första hand den verksamhet som din synpunkt rör. Du kan också lämna synpunkter via Solna stads synpunktshantering på [solna.se/synpunkt](https://solna.se/synpunkt).