



# Service deklARATION för

## Vård- och omsorgsboende

Socialförvaltningen  
Vård- och omsorg



## **VAD ÄR EN SERVICEDEKLARATION?**

En servicedeclaration beskriver vad du som medborgare kan förvänta dig när du använder våra kommunala tjänster i Kungsörs kommun. En beskrivning av vad du som medborgare kan förvänta dig av en viss kommunal tjänst, service eller verksamhet.

Vi lovar en viss nivå på service men ibland kräver vi något tillbaka av dig som medborgare för att detta ska fungera fullt ut. En servicedeclaration förtydligar kommunens insats och är både ett löfte och en upplysning om vad du som medborgare/kund kan förvänta dig av kommunen.

Kommunens uppdrag är att garantera dig en skälig levnadsnivå och utforma den på ett sådant sätt att du känner delaktighet, inflytande, trygghet och där du så mycket som möjligt upplever och har en meningsfull och självständig vardag.

## **KORT BESKRIVNING AV VERKSAMHETEN**

I den beslutade strategiska äldreomsorgsplanen i Kungsörs kommun benämns vård och omsorgsboende enligt följande: Kungsörs vård- och omsorgsboende är beläget på Kungsringen 1 och 3, Södergården, i nära anslutning till vårdcentralen och grönområden, och drivs i kommunal regi. Boendeenheterna Ängen, Rönnen och Lärken omfattar totalt 59 lägenheter. Ängen och Lärken har som inriktning personer med demenssjukdom och/eller kognitiv svikt, medan Rönnen har inriktning multisjuka äldre. Personal finns tillgänglig dygnet runt för att tillgodose den äldres behov av trygghet och god vård och omsorg. Vård- och omsorgsboende är en biståndsbedömd verksamhet och idag fattas bara beslut om rätten till boende med beslut som omfattar alla förekommande insatser. Rätten till vård och omsorgs boende gäller först när behovet av tillsyn och omvårdnad inte längre kan tillgodoses i det ordinära boendet. Denna grups behov av stöd och önskemål handlar ofta om att vardagen ska fungera så bra som möjligt och att personen får den omvårdnad som behövs i ett anpassat vård- och omsorgsboende. Den enskildes inflytande på innehåll och upplevt välbefinnande ska vara vägledande för den vård och omsorg som tillhandahålls i boendet.

## VAD DU KAN FÖRVÄNTA DIG AV OSS

- Att vi har ett gott och respektfullt bemötande.
- Att du erbjuds en kontaktpersonal inom 1 vecka efter att du flyttat in på boendet.
- Att ett välkomstsamtal erbjuds när du flyttat in tillsammans med din kontaktpersonal senast 1 vecka efter du flyttat in.
- Att en genomförandeplan påbörjas tillsammans med dig inom 2 veckor efter att du flyttat in. Du avgör vem du vill ha med dig då planen upprättas. Genomförandeplanen ligger till grund för hur vi utför dina insatser. Genomförandeplanen följs upp och revideras minst två gånger per år eller vid behov.
- Att boenderåd och närståendeträff erbjuds för ökad möjlighet till delaktighet och inflytande.
- Med ditt samtycke kan vi erbjuda samverkan med anhöriga eller andra personer som är viktiga för dig.
- Att du erbjuds daglig utevistelse samt sociala och fysiska aktiviteter.

## VAD VI FÖRVÄNTAR OSS AV DIG

- Att du är delaktig gällande planering av insatser och deltar efter förmåga.
- Att du talar om dina önskemål så att insatser utförs på det sätt du önskar.
- Att du medverkar då förändringar behöver göras i din bostad. Detta för att vi ska kunna ge dig stöd och hjälp på ett säkert sätt.
- Att du är meddelar oss, om möjligt, ifall du får ändrade behov.
- Att du meddelar oss om vi inte uppfyller dina förväntningar.
- Att du har en hemförsäkring.



## VAD HÄNDER OM VI INTE HÅLLER VAD VI LOVAR?

Hör av dig till oss om vi inte håller våra servicelöften, vi lovar dig en förklaring och möjlighet till personligt möte med oss om du önskar. Om du har åsikter om hur kommunen lever upp till servicedeklarationerna är vi tacksamma om du berättar det för oss. Vi använder dina synpunkter som underlag för utveckling och förbättring av verksamheten. Gå in på webben och klicka på Synpunkter och felanmälan eller prata med någon av kommunens personal.

## VAD TYCKER DU?

Har du synpunkter på vår verksamhet, så berätta det för oss. Vi vill ta del av dina tankar och idéer, för det ger oss en chans att förbättra verksamheten.

### Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss.

- E-posta till [socialforvaltningen@kungsor.se](mailto:socialforvaltningen@kungsor.se)
- Skicka ett brev med posten. Adressen är:  
Kungsörs kommun, Socialförvaltningen, 736 85 Kungsör.
- Ringa kommunens växel, tfn 0227-60 00 00, och framför ditt ärende. Växeln är öppen måndag-fredag klockan 07.30-12.00 och 13.00–16.30.
- Personligen lämna dina synpunkter direkt till personalen. De ser till att synpunkterna registreras och blir hanterade.
- Webbadress till socialförvaltningens synpunktshantering:  
[www.kungsor.se/synpunkt-socialforvaltningen](http://www.kungsor.se/synpunkt-socialforvaltningen)



Kungsör

Kungsörs kommun, Socialförvaltningen, 736 85 Kungsör  
0227-600 000 [socialforvaltningen@kungsor.se](mailto:socialforvaltningen@kungsor.se) [www.kungsor.se](http://www.kungsor.se)