

Kvalitetsdeklaration hemtjänst

Vårt uppdrag

Vårt uppdrag är att ge stöd och omsorg i ditt hem så att det stärker din förmåga att leva ett självständigt liv.

Vi lovar

- Ditt självbestämmande och din delaktighet respekteras genom regelbunden dialog i din vardag.
- Du får möta personal som har god kunskap i sitt yrke och har relevant inskolning.
- Du får en kontaktpersonal som du kan känna extra förtroende för. Om du inte är nöjd med din kontaktpersonal så har du möjlighet att byta.
- Du får ett välkomstsamtal inom en vecka med din kontaktpersonal och, om du så önskar, tillsammans med dina närstående.
- Det ska vara enkelt för dig att komma i kontakt med ansvarig chef.
- Du får veta vilken personal det är som kommer och hjälper dig.
- Personalen alltid kan visa tjänstelegitimation.
- Att hålla överenskomna tider med en marginal på 30 minuter. Vid förändringar meddelar vi dig.
- Du i möjligaste mån får bestämma hur många olika personal som hjälper dig.

Vi vill bli bättre

Om du tycker att vi brustit i våra löften vill vi veta det. Vänd dig i första hand till ansvarig chef. Du kan också använda vår blankett för klagomål och synpunkter som går att beställa på 090-16 10 00. Du har även möjlighet att lämna dina klagomål eller synpunkter på kommunens hemsida www.umea.se/medborgarslussen. Du ska få återkoppling på ditt klagomål så snart som möjligt och allra senast inom 14 dagar.

Vill du veta mer?

Kontakta verksamhetschef för hemtjänst, 090-16 10 00, om du vill veta mer om kvalitetsdeklarationerna.

Fastställd

Kvalitetsdeklarationerna är fastställd av sociala nämnderna 2014-02-26.