



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.

Handläggning av hemtjänst, trygghetslarm, dagverksamhet samt vård- och omsorgsboende

Du kan söka hemtjänst eller vård- och omsorgsboende när du inte själv kan tillgodose ditt behov av service och omvårdnad i hemmet på en bibehållen skälig levnadsnivå. Du kan även ansöka om trygghetslarm och dagverksamhet. För att kunna utreda ditt behov av hjälp behöver vi få veta hur din situation ser ut gällande din hälsa, din sociala situation och nuvarande boende samt vad du klarar själv och vad du behöver hjälp med. Besluten fattas utifrån socialtjänstlagen och kommunala riktlinjer.

Vi lovar att

- En handläggare på myndighetsavdelningen ger dig återkoppling via e-mail eller telefon inom 24 timmar på helgfria vardagar.
- Ge dig information om villkoren för hjälp i hemmet, trygghetslarm, dagverksamhet, vård- och omsorgsboende samt hur du gör en ansökan till dessa insatser.
- Handläggarna bär ID-bricka med foto vid hembesök så att du kan känna dig trygg och säker.
- Handläggarna har rätt kompetens för att kunna utreda ditt behov av stöd och service.
- Du får ett gott bemötande och får vara delaktig i din utredning innan beslutet fattas.
- Du får ett skriftligt beslut inom tre arbetsveckor efter det att du har lämnat en fullständig ansökan.
- Ge dig tydlig information om varför vi beviljat eller avslagit din ansökan. Om du behöver kan du få hjälp att överklaga.
- Du som har beviljats en insats får stöd och information om hur du kan välja utförare.
- Samverka med andra vård- och omsorgsaktörer utifrån dina behov.

Du har rätt att överklaga beslut som rör dig och ta del av allt som skrivs om dig. Vi har tystnadsplikt och uppgifter om dig får inte lämnas till obehöriga.

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://www.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://www.solna.se/synpunkt).