



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.

## Trygghetslarm

Ett trygghetslarm kan göra att du känner dig säkrare i ditt hem. Trygghetslarm innebär möjlighet att få kontakt med personal dygnet runt vid behov av omedelbara hjälpinsatser. Beslut fattas utifrån socialtjänstlagen och kommunala riktlinjer.

## Vi lovar att

- Du får larmet installerat i ditt hem inom tre arbetsdagar från det att beställningen mottagits.
- Du får ett gott bemötande av larmpersonal med rätt kompetens för att ge dig den hjälp du behöver när du larmar.
- Nycklarna till din bostad förvaras inlåsta och hanteras av larmpersonalen på ett säkert sätt.
- När du larmar svarar personalen på larmcentralen inom en halv minut.
- Larmpersonalen kommer hem till dig inom en halvtimme, om de blir försenade ringer de upp och meddelar dig det.
- Larmpersonalen samverkar med hemtjänstutförarna, hälso- och sjukvården och dina närstående utifrån dina behov och önskemål.

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).