



## Värdighetsgaranti för Handläggarenheten

Värdighetsgarantier beskriver vad du har rätt till och kan förvänta dig av Sandvikens kommuns tjänster, service och verksamheter. De följs upp årligen.

### Du som behöver hjälp för att klara din vardag

När du inte längre kan tillgodose ditt behov av service och omvårdnad kan du ansöka om hjälp för att uppnå en skälig levnadsnivå.

Vad du får hjälp med beror på vad just du behöver. Din ansökan om insatser kan vara skriftlig eller muntlig.

Vi har tystnadsplikt och respekterar din personliga integritet.

### Vi lovar att

- Du ska få ett gott bemötande i alla dina kontakter med oss.
- Du kan få en personlig kontakt med en handläggare varje vardag.
- Handläggarna vid hembesök alltid legitimerar sig och uppvisar sitt tjänstekort så att du kan känna dig trygg och säker.
- Du får ditt beslut senast inom tre veckor om du har ansökt om hemtjänstinsatser i ditt eget hem.
- Du får ditt beslut om demensboende och äldreboende inom 5 veckor.

### Ditt ansvar

För att underlätta för oss att göra en riktig bedömning av vilken hjälp du behöver är det viktigt att din ansökan (muntlig eller skriftlig) är så tydlig och komplett som möjligt.

Om du inte är nöjd med beslutet har du rätt att inom tre veckor överklaga beslutet till förvaltningsrätten. Vi hjälper dig gärna med det.

### Vid frågor eller kontakt inför ansökan om hjälp

Ta kontakt med handläggare.

Telefon vardagar kl 08.00-16.00 vxl 026-24 00 00.

Besökstid efter överenskommelse.

### Vi vill veta vad du tycker

Du kan lämna synpunkter på kommunens tjänster och få svar.

Skicka in din synpunkt via webbformuläret på vår hemsida [www.sandviken.se](http://www.sandviken.se) eller fråga personalen för att få en blankett.

Om vi inte lever upp till vad värdighetsgarantin utlovar, lovar vi en personlig kontakt inom två vardagar från det att du lämnat synpunkten.

