



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
Beredningen	2011-01-21		
Allmänna utskottet	2011-02-08	3	5
Socialnämnden	2011-02-18	15	6

Dnr 2011/70-734

### **Service-deklaration för stöd i hemmet - revidering**

Bilagor: Förslag till service-deklaration för stöd i hemmet - revidering

#### **Ärendebeskrivning**

En service-deklaration förtydligar kommunens insats och är en information om vad medborgare/kund kan förvänta sig av kommunen. Verksamheterna ska präglas av kvalitet och utgå från bestämda grundläggande värderingar.

Socialförvaltningen svarar för att ge Luleås invånare social omsorg i olika former. Nämnden har ett särskilt ansvar för att stödja utsatta, enskilda och familjer som har behov av kompletterande samhällsinsatser. Den kommunala hälso- och sjukvården liksom färdtjänsten svarar också förvaltningen för.

En service-deklaration i socialnämndens verksamheter lämnas utifrån den värdegrund som socialnämnden fastställt och som vilar på följande värdeord:

- Bemötande – Varje medborgare/kund är unik och ska bemötas med omtanke och respekt.
- Tydlighet – Vår information ska på ett korrekt och okomplicerat sätt vara anpassad till mottagaren.
- Tillgänglighet – Vi ska se till att de som söker kontakt med oss får den service de behöver utan omotiverat dröjsmål.
- Kompetens – Vi ska ständigt utveckla vår förmåga att ha rätt resurs för varje behov och för varje uppgift.

Revideringen av service-deklarationer för stöd i hemmet har förtydligats i frågan om ansökningsförfarandet genom att satsen ” *du kan själv eller via ditt ombud ansöka om stöd i hemmet*”. Utöver denna skrivning handlar revideringen om redaktionella förändringar av texten, för att det ska bli en likriktning strukturellt i socialnämndens service-deklarationer.



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
<b>Beredningen</b>	2011-01-21		
<b>Allmänna utskottet</b>	2011-02-08	3	6
<b>Socialnämnden</b>	2011-02-18	15	7

### **Socialförvaltningens förslag till beslut**

- anta reviderat förslag till servicedeclarationer för stöd i hemmet enligt ovan

### **Socialnämndens allmänna utskott föreslår socialnämnden besluta**

- i enlighet med förvaltningens förslag till beslut

### **Socialnämnden beslutar**

- **anta reviderat förslag till servicedeclarationer för stöd i hemmet enligt ovan, samt uppdra till socialförvaltningen att vid behov revidera densamma**

### **Beslutsexpediering**

Verksamhets- och enhetschefer stab