



## Riktlinjer för ärendehandläggning enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till funktionshindrade (LSS) för insatser till äldre och funktionshindrade

### Sammanfattning och bakgrund

De nu gällande riktlinjerna är antagna av äldre- och handikappomsorgens nämnder. Med anledning av vår nya omsorgsnämnd behöver nya riktlinjer för handläggning tas fram och beslutas. I de nya riktlinjerna beskrivs både handläggning av bistånd enligt SoL och beviljande av insatser enligt LSS.

Med anledning av att Socialstyrelsen utkommit med föreskrifter och allmänna råd om ansvaret för personer med demenssjukdom och bemanning i särskilda boende kommer Omsorgsnämnden att behöva revidera och ta fram nya riktlinjer även inför 20140101. Regeringen har även påtalat att föreskrifterna kan komma att gälla för andra personer än dem med demenssjukdom, inget beslut finns i dagsläget om detta.

### Syfte

Syftet med riktlinjerna är att åstadkomma rättsäkerhet och likabehandling när det gäller utredning, bedömning och tillgång till de insatser som erbjuds från Omsorgsförvaltningen. Syftet är vidare att skapa en samsyn och att en jämn kvalitet säkerställs i handläggningen. Riktlinjerna ska ge handläggarna stöd och vägledning i arbetet. Riktlinjerna anger den politiska ambitionsnivån för stödinsatser som ges enligt myndighetsutövningen. Myndighetsutövningen har sin grund i medborgarperspektivet och utgår från lagstiftning och domstolsbedömning, dvs. rättspraxis.

Riktlinjerna innebär ingen inskränkning i den enskildes rätt att få en individuell prövning. Bedömning skall alltid ske utifrån den individuella situationen.

Biståndet och insatserna utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv. Det ska underlätta för den enskilde i den dagliga livsföringen och underlätta kvarboende. Utgångspunkten är att den enskilde ska kunna bo kvar i sin invanda miljö så långt det är möjligt.

Alla insatser bygger på frivillighet och med beaktande av den enskildes integritet. Insatserna ska så långt det är möjligt, utformas med den enskilde. Hänsyn bör tas till anhörigas önskemål, med beaktande av den enskildes samtycke.

Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en *skälig levnadsnivå* inom SoL och genom insatserna *goda levnadsvillkor* inom LSS. Insatserna ska utföras med god kvalitet.

Enligt SoL bedöms ansökan om bistånd utifrån målet att individen ska tillförsäkras en skälig levnadsnivå, vilket betyder vad som är den allmänna uppfattningen om vad som är likvärdigt för alla.

Enligt LSS ska den enskilde genom insatserna tillförsäkras goda levnadsvillkor, vilket betyder att främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet. Målet ska vara att den enskilde får möjlighet att leva som andra. Kan enkelt beskrivas som att enligt SoL endast tillgodoser de viktigaste behoven och enligt LSS får den enskilde leva ett så normalt liv som möjligt, där utgångspunkten är individens ambitioner och mål.

### **Ansvarsfördelning mellan bosättningskommun och vistelsekommun**

De nya reglerna från gäller från 1 maj 2011 och gäller socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och i lagen(1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, med syfte att förtydliga ansvarsfördelningen mellan bosättningskommun och vistelsekommun. Enligt de nya bestämmelserna ska bosättningskommunen ha ansvar för stöd- och hjälpinsatser oavsett om den enskilde vistas i bosättningskommunen eller tillfälligt i en annan kommun. Vidare regleras ett sammanhållet ansvar för insatser, enligt såväl SoL som LSS, till en person som genom ett beslut av kommunen blir bosatt eller placerad i en annan kommun. Grundprincipen om vistelsekommunens yttersta ansvar för stöd och hjälp enligt SoL i akuta situationer kvarstår.

### **De olika lagstiftningarna**

Den enskilde skall enligt Socialtjänstlagen, SoL, tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd. Insatser enligt SoL är i allmänhet avgiftsbelagda.

I utredningen av behovet av insatser enligt LSS ska det ske en bedömning utifrån om behovet faktiskt tillgodoses på annat sätt. Det är viktigt att i inledningen konstatera att LSS är en rättighetslag.

LSS innebär ingen inskränkning i de rättigheter som den enskilde kan ha enligt någon annan lag. Varje enskild individ har rätt att söka insatser enligt vilken lagstiftning som helst. I allmänhet kan det antas vara till fördel för den enskilde att få sina insatser tillgodosedda enligt LSS.

### **Värdegrund**

Omsorgsnämnden har beslutat om en gemensam **värdegrund** som lyder:

**Med värdegrund avser vi** de etiska värden och normer som ska vara grunden för allt arbete inom organisationen. Värdegrunden ska befästa ett synsätt inom hela organisationen, från ledarskap till utförande.

### **Tjänsten**

Tjänsten ska i delaktighet med omsorgstagaren individanpassas.

Den ska utformas och utföras med hänsyn till dennes privatliv, kroppsliga och själsliga integritet, samt dennes självständighet och självbestämmande.

Detta ger direkt inflytande och stor mångfald.

### **Bemötandet**

Allt bemötande ska präglas av ömsesidig respekt och tolerans.

All verksamhet ska uppmuntra och ta tillvara den personliga drivkraften. Vidare så ska all verksamhet präglas av ett habiliterande och rehabiliterande förhållningssätt.

## Upplevelsen

Individen ska i alla kontakter med oss uppleva meningsfullhet, trygghet, välbefinnande, oberoende och värdighet.

Alla insatser bygger på frivillighet och med beaktande av den enskildes integritet. Insatserna ska så långt det är möjligt, utformas med den enskilde. Hänsyn ska tas till anhörigas önskemål, med beaktande av den enskildes samtycke.

Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå och behovet av insatser bedöms alltid utifrån den individuella situationen.

Biståndet utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.

## Handläggning av ärende enligt SoL och LSS

### Ansökan

- Omsorgsförvaltningen ansvarar för SoL- och LSS-insatser för de personer som är bosatta i kommunen.
- Ansökan kan göras muntligt och skriftligt. Ansökan kan hämtas via kommunens hemsida eller på Omsorgsförvaltningen.

För barn under 15 år ansöker vårdnadshavaren. Ungdomar mellan 15 och 17 år som förstår innehållet i ansökan kan själva ansöka i samråd med vårdnadshavare.

- Vårdnadshavare (för underåriga)
- För barn där vårdnadshavare inte bor ihop, men har gemensam vårdnad, ska vårdnadshavarna vara överens om ansökan.
- Särskilt förordnad förmyndare (under 18 år)
- Legal företrädare som t.ex. god man, förvaltare eller ombud med fullmakt. Om en person på grund av sin funktionsnedsättning inte kan företräda sig själv ska en god man/förvaltare utses. Om anställda i kommunen ser att en god man/förvaltare behöver utses eller om ett sådant förordnande bör upphöra, är de skyldiga att anmäla detta till närmaste chef eller handläggare som i sin tur anmäler det till Överförmyndarnämnden.

- Vid skriftlig ansökan är målsättningen att handläggaren ska ha tagit kontakt med den som ansökt inom en vecka.
- En anmälan om att en person kan behöva omsorgsnämndens stöd kan komma från såväl enskilda personer som myndigheter och andra organisationer.
- Förhandsbesked kan ges både enligt SoL och LSS till en person med funktionsnedsättning som har för avsikt att bosätta sig i kommunen. Regeln finns till för att underlätta för den enskilde att flytta mellan olika kommuner. Förhandsbeskedet ska handläggas lika skyndsamt som övriga insatser och ge besked om den enskilde kan beviljas sökta insatser i den nya kommunen. Ett förhandsbesked är giltigt i sex månader.

### Dokumentation

Handläggningen och utförandet av beslut inom SoL och LSS ska dokumenteras. Dokumentationen ska visa beslut och åtgärder som krävs i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Handlingar som rör personliga förhållanden ska förvaras så att obehöriga inte har tillgång till dem. Den enskilde, god man och förvaltare har rätt att ta del av dokumentationen.

### Utredning och bedömning

- Inhämta uppgifter som är relevanta för utredningen, efter samtycke från enskild.
- Utredning görs i två steg när det gäller ansökan om insatser enligt LSS. Först sker en personkretsbedömning och sedan en utredning om behov av sökt insats. För att få ta del av insatserna som anges i lagen måste den enskilde tillhöra någon av personkretsarna enligt nedan.
  1. med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd,
  2. med betydande och bestående begåvningsmässiga funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom eller
  3. med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder, som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd och service.
- Handläggaren gör en bedömning av den sökandes samlade behov utifrån fysiska, psykiska och sociala behov.
- Bedömningen ska grundas i gällande lagstiftning, socialstyrelsens föreskrifter, omsorgsförvaltningens vägledande riktlinjer samt gällande rättspraxis.
- Individuell bedömning görs i alla ärenden.
- Om den enskilde inte nyttjar beviljad insats anses behov inte längre föreligga. Detta ska utan dröjsmål rapporteras till handläggaren. Handläggaren ska utreda om behov fortsatt föreligger, om inte ska beslutet avslutas på den enskildes begäran.
- För vuxna personer som lever i hushållsgemenskap förutsätts att viss praktisk hjälp ges mellan de vuxna. Något ansvar för den andres personliga omvårdnad föreligger inte. Detta gäller även för par som sammanbor och föräldrar med hemmavarande barn över 18 år. För makar finns detta reglerat i äktenskapsbalken. I normalfallet görs inga avsteg från denna bedömning.
- För att stöd ska beviljas ska den enskilde ha ett behov av sökt insats.

### Kommunicering

- Enligt förvaltningslagen (FL) 17 § får ett ärende inte avgöras utan att den sökande, klagande eller annan part har underrättats om en uppgift som tillförts ärendet genom någon annan. Vi får dock avgöra ärendet om beslutet inte går den sökande emot, uppgiften saknar betydelse eller av någon annan anledning är uppenbart obehövlige.
- Synpunkter ska vara inkomna inom 14 dagar från utskick.

### Beslut

- Handläggarna har rätt att fatta beslut enligt den delegationsordning som är fastställd av Omsorgsnämnden.
- Beslut ska fattas så skyndsamt som möjligt, dock senast tre månader efter inkommen ansökan.

### Överklagan

- När ett beslut går den enskilde emot helt eller delvis kan beslutet överklagas. Besvärshänvisning ska medfölja beslutet.
- Handläggaren kan vid behov vara behjälplig med att skriva ned överklagandet.

### Uppföljning

- Alla beslut ska följas upp och det är handläggaren som är ansvarig för detta. Vid uppföljning säkerställs att den enskilde får den hjälp och stöd den har behov av. Det blir en tydlig kvalitetssäkring av de beslutade insatserna.
- Alla beslut följs upp minst en gång per år.

## Riktlinje vid handläggning, enligt omsorgsnämnden

### Ordinärt boende

Kommunens sociala stöd, omvårdnad och omsorg utförs till övervägande del i den enskildes bostad. Allt fler kan bo i ordinärt boende livet ut. Insatser ges för att underlätta för den enskilde i den dagliga livsföringen och i många fall för att det ska vara möjligt att bo kvar i det egna hemmet.

### Följande kriterier ska vara uppfyllda för att rätt till bistånd enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen, SoL

1. Har behov
2. Kan inte tillgodoses på annat sätt
3. Ska underlätta den dagliga livsföringen
4. Tillförsäkra skälig levnadsnivå

### Förenklad handläggning i ordinärt boende

För vissa insatser görs ingen individuell bedömning av behovet. Förenklad handläggning kan erbjudas till personer över 75 år. Beställning görs via en blankett där man kryssar i vilken hjälp man behöver. Det ska också anges vilken funktionsnedsättning man har och på vilket sätt det påverkar förmågan att utföra sysslorna själv. Finns det fler personer i hushållet ska allas hälsotillstånd och funktionsnedsättning anges. Handläggaren tar kontakt om det framkommer några oklarheter och gör då en bedömning av behovet.

Följande insatser omfattas av förenklad handläggning:

<b>Matdistribution</b>	Leverans av huvudmålet
<b>Tvätt</b>	Tvätt 1 gång varannan vecka
<b>Inköp</b>	Inköp av varor 1 gång/vecka
<b>Trygghetslarm</b>	Trygghetslarm
<b>Städning</b>	Städ av 2 rum och kök, hall och toalettutrymmen 1 gång var 3:e vecka
<b>Avlösning av anhöriga</b>	Fri avlösning utan bedömning av behovet upp till 12 timmar/månad. Kan delas upp eller tas ut sammanhängande. Behov därutöver sker genom ansökan till handläggaren
<b>Social samvaro</b>	1 timme per vecka som är personligt utformat

### **Insatser i ordinärt boende efter individuell bedömning**

Nedan listas ett antal specifika insatser, ur ett generellt perspektiv.

<b>Personlig omvårdnad</b>	Det som berör de fysiska grundläggande behoven såsom bl a kroppshygien, klädsel, förflyttningar och toalettbesök.
<b>Dagverksamhet</b>	För personer med demenssjukdom.
<b>Sysselsättning</b>	För personer med psykisk funktionsnedsättning och är mellan 18-64 år. Ska ge möjlighet till sysselsättning eller praktikplats, för att bryta isolering, ge en social träning och samvaro med andra, samt skapa bättre dygnsrytm och få struktur i vardagslivet.
<b>Dusch</b>	1 gång/vecka.
<b>Måltidsservice</b>	Enklare tillagning/uppvärmning och/eller servering av frukost, mellanmål och kvällsmål, samt uppvärmning/servering av huvudmålet. Matning kan ingå. Plocka fram, tillreda, servera och diska. Matning, sällskap under måltiden eller del av måltiden.
<b>Följe till och från</b>	Hjälp till olika träffpunkter, hälso- och sjukvård.
<b>Social samvaro</b>	1 timme/vecka som är personligt utformat
<b>Telefonkontakt</b>	Ringer 1 gång/dygn (ej natt).
<b>Tillsyn dag/natt</b>	Ett kort besök/dygn.
<b>Matdistribution</b>	Leverans av huvudmål.
<b>Tvätt</b>	Tvätt 1 gång varannan vecka.
<b>Inköp</b>	Inköp av varor 1 gång/vecka .
<b>Trygghetslarm</b>	Trygghetslarm.
<b>Städning</b>	Städ av 2 rum och kök, hall och toalettutrymmen 1 gång var 3:e vecka .
<b>Avlösning av anhöriga</b>	Avlösning 12 timmar/månad (5 kap 10 § SoL).
<b>Boendestöd</b>	Vänder sig till personer mellan 18 – 64 år som bor i ett ordinärt boende med en - psykisk- eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning - lindrig utvecklingsstörning - förvärvad hjärnskada i vuxen ålder Insatserna avser att skapa trygghet, stärka och utveckla eller bibehålla de egna förmågorna. Konkreta insatser kan bl a vara vardagsstruktur, att sköta sitt hem, kosthållning, egen hygien, råd och stöd i vardagsekonomi samt att

integreras i samhället. Insatsen förutsätter ett aktivt deltagande av den enskilde men är inte begränsad till hemmet utan kan även omfatta aktiviteter utanför boendet. Övre åldersgräns är generellt 65 år, men undantag kan förekomma. Behov av eventuellt fortsatt stöd efter 65 år är förutsatt att boendestödet är påbörjat innan den enskilde fyller 65 år. Bifall ges tidsbegränsat.

### **Kontaktperson**

Kontaktpersonen ska verka för att bryta isolering, stödja och uppmuntra till att utöka det sociala kontaktnätet samt stimulera till fritidsaktiviteter. En förutsättning är att personen har en psykisk funktionsnedsättning och bor i ordinärt boende och är mellan 18-64 år.

### **Vård- och omsorgsboende**

För att beviljas vård- och omsorgsboende ska den enskilde ha ett omfattande omvårdnads- och tillsynsbehov som sträcker sig över stor del av dygnet. Behovet kan vara av såväl fysisk, psykisk som social art. Insatserna i boendet är bl a personlig omvårdnad, dusch, tvätt, städning, hjälp vid måltider, tillsyn, trygghetslarm och följe till och från t ex hälso- och sjukvårdsbesök. Insatserna anpassas efter de individuella behoven. Enligt socialtjänstlagen finns inga begränsningar i vad enskild kan ansöka om, när behov finns av andra insatser.

### **För att beviljas vård- och omsorgsboende måste någon eller några av nedan kriterier vara uppfyllda.**

1. Kvarboende i ordinärt boende med omfattande hjälp i hemmet är prövat och bedömt som otillräckligt
2. Den enskildes behov av trygghet och säkerhet i livsföringen inte längre kan tillgodoses i ordinärt boende
3. Har utredd demenssjukdom som medför omfattande svårigheter i det ordinära boendet
4. Prövat eller övervägt korttidsboende/växelvård och funnit detta otillräckligt

### **Parboendegaranti**

En ändring i SoL (2001:453) om rätten att få åldras tillsammans gäller fr o m 1 november 2012. Det innebär att för den som beviljats vård- och omsorgsboende för äldre ingår det i en skälig levnadsnivå att kunna bo tillsammans med sin make/maka/registrerad partner eller sambo. Innan make/maka/registrerad partner eller sambo flyttar in i ett vård- och omsorgsboende skrivs en så kallad överenskommelse om avsägande av besittningsskydd. Det innebär att personen som bor utan beslut om vård- och omsorgsboende inte kan bo kvar om make/maka/registrerad eller sambo flyttar eller avlider.

### **Korttidsboende**

För att beviljas korttidsboende måste någon eller några av nedan kriterier vara uppfyllda

1. Behov av att utreda personens individuella behov
2. Behov av tillsyn och/eller omsorg över dygnet under en begränsad period
3. Behov av omvårdnad vid livets slutskede
4. Har anhörig som är i behov av avlastning

Korttidsboendet beviljas i 2 veckor i taget.

### **Växelvård**

För att beviljas växelvård måste någon eller några av nedan kriterier vara uppfyllda

1. Har anhörig som är i behov av avlastning
2. Möjliggöra kvarboende

Växelvård beviljas minst 1 vecka för en 4 veckors period, dvs 1 vecka korttidsboende - 3 veckor hemma

### **Förenklad handläggning av insatser i vård- och omsorgsboende**

Insatserna i vård- och omsorgsboende är bl a personlig omvårdnad, dusch, tvätt, städning, hjälp vid måltider, tillsyn, trygghetslarm och följe till och från t ex hälso- och sjukvårdsbesök. Insatserna anpassas efter de individuella behoven.

Enligt socialtjänstlagen finns inga begränsningar i vad enskild kan ansöka om, när behov finns av andra insatser. Det finns ett medvetet förhållningssätt som både tar hänsyn till individens behov av att få leva ett värdigt liv och att känna välbefinnande. Alla har möjlighet till inflytande hur den individuella insatsen ska utföras. Detta görs genom att den enskilde tillsammans med den som verkställer insatsen upprättar en genomförandeplan. Finns andra önskemål och behov eller om den enskilde inte är nöjd med insatserna görs en traditionell ansökan hos handläggaren.



## **Insatser enligt LSS**

### **Rådgivning och annat personligt stöd**

Denna insats handläggs och verkställs av landstinget. Rådgivningen kan vara ett komplement till habilitering, rehabilitering och socialtjänst. Insatsen kan t ex innebära handledning till personal eller syfta till att hjälpa anhöriga eller personen själv att förstå sin funktionsnedsättning.

### **Biträde av personlig assistans eller ekonomiskt stöd**

Med personlig assistans avses personligt utformat stöd som ges av ett begränsat antal personer åt den som på grund av stora och varaktiga funktionsnedsättningar behöver hjälp med sina grundläggande behov. Tillfällig utökning av personlig assistans kan beviljas för en tillfällig förändring i personens tillvaro, t ex en resa eller i hälsotillståndet.

### **Ledsagarservice**

Syftet med insatsen är att bryta isolering. Ledsagarservice ska möjliggöra en aktiv fritid utanför hemmet genom att i första hand ge stöd till och från samt under kultur- och fritidsaktiviteter, besök hos släkt och vänner eller att promenera. Ledsagarservice är en begränsad insats för enklare aktiviteter.

### **Biträde av kontaktperson**

Kontaktperson är ett personligt stöd för personer med funktionsnedsättning som saknar gemenskap med andra. Syftet med kontaktperson är att erbjuda en social kontakt som kan ersätta eller komplettera kontakten med anhöriga och/eller vänner och på så vis bryta den isolering som kan vara en följd av en funktionsnedsättning.

### **Avlösarservice i hemmet**

Avlösarservice i hemmet ska möjliggöra för vårdnadshavare, familjemedlem eller maka/make att bli avlastad i omvårdnadsarbetet. Avlösarservice utförs i hemmet hos den som beviljats insatsen.

### **Korttidsvistelse utanför det egna hemmet**

Korttidsvistelse kan innebära en tillfällig avlastning i annan familj eller i lägerverksamhet. Den avlastning för vårdnadshavare/anhöriga och ger möjlighet till rekreation och miljöombyte för personer med funktionsnedsättning.

### **Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år**

Korttidstillsyn kan beviljas från vårterminens slut det år som ungdomen fyller 13 år. Korttidstillsyn kan beviljas till och med gymnasieskolans slut och ges utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov.

### **Bostad med särskild service för barn och ungdomar**

Barn och ungdomar som på grund av sin funktionsnedsättning, trots olika stödåtgärder, inte kan bo hos sina föräldrar kan ha rätt att bo i familjehem eller bostad med särskild service. Insatsen ska användas flexibelt och efter barnets och familjens behov. Utgångspunkten bör vara att med föräldrahemmet som bas hitta den bästa och minst ingripande lösningen. Insatsen kan även sökas för boende när ungdomen studerar på annan ort.

### **Bostad med särskild service för vuxna**

Insatsen ska erbjuda personen ett boende som leder till god livskvalitet, goda utvecklingsmöjligheter och stimulans till ett så självständigt liv som möjligt, efter var och ens förutsättningar. Bostad med särskild service för vuxna kan utformas på olika sätt huvudformerna är servicebostad och gruppboende.

### **Daglig verksamhet**

Insatsen daglig verksamhet har som syfte att skapa meningsfull sysselsättning som ska bidra till personlig utveckling, stimulans och gemenskap samt främja delaktighet i samhället. Verksamheten ska vara av habiliterande karaktär och ge miljöombyte, social gemenskap, självkänsla och självförtroende, samt skapa en trygg och meningsfull dag. Insatsen daglig verksamhet kan beviljas till personer tillhörande personkrets 1 och 2 enligt LSS. Förutsättningen är att personen är i yrkesverksam ålder över 18 år och under 65 år, saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig.

## 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 skäligen 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 legitimera sig och uppvisa 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 biståndshandläggare.

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.



## Riktlinje för hantering av parboendegarantin i Sandvikens kommun, Omsorgsförvaltningen

### Bakgrund

Socialtjänstlagen (SoL) omfattar från och med 1 november 2012 parboendegaranti för äldre. Det betyder att det räcker med att en person i ett par, har beslut om ett vård- och omsorgsboende, för att båda ska få flytta in. Denna riktlinje beskriver hur omsorgsförvaltningen ska hantera makar och sambor som önskar bo tillsammans i ett vård- och omsorgsboende.

### Hänvisning

SoL 4 kap 1b §

Det nya i SoL är att äldre människor som levt tillsammans och sammanbott under lång tid ska kunna fortsätta att göra det även när den ena maken eller sambon behöver bo i ett vård- och omsorgsboende.

### Ansökan och beslut

Biståndshandläggaren tar emot ansökan, utreder och beslutar om vård- och omsorgsboende. Framkommer det att make/sambo/partner önskar sammanbo med sin make/sambo/partner skrivs det in i dokumentationen och i utredningen. Det ingår i skäligenivån att få fortsätta bo tillsammans oavsett om bara en har beslut. Information ska ges om vilka boenden som lämpar sig för parboende och hur stora de är. Information ska även ges om att önskemål om specifik lägenhet inte ingår i rättighetsprövningen. Information lämnas om vad som gäller om hyreslagens bestämmelser och besittningsrätt. Informationsblad lämnas ut.

### Överlämnande till boendesamordnaren

Biståndshandläggaren skickar beslut till boendesamordnaren som i sin tur meddelar enhetschef om att erbjuda lämplig ledig lägenhet för parboende.

### Inflyttning – hyreskontrakt

När omsorgstagaren med beslut om vård- och omsorgsboende tillsammans med make/sambo/partner tackar ja till inflyttning går enhetschefen för boendet igenom informationsbladet och hyresavtal utfärdas. I hyresavtalet som omfattar en medboende har en extra paragraf lagts till. "13 § *Hyresvärden och hyresgästen har i anslutning till detta avtal i särskild handling kommit överens om avstående från besittningsskydd enligt jordabalken 12 kap 45 §. Detta hyresavtal är giltigt och träder i kraft först sedan denna överenskommelse godkänts av hyresnämnden*".

När omsorgstagaren avlider eller flyttar avslutas hyreskontraktet som omfattat den medboende. Den medboende har genom överenskommelse av sagt sig besittningsskyddet och förväntas därför flytta inom 3 månader från det att kontraktet sagts upp. Om medboende har behov av annat boende ska förvaltningen vara behjälplig med detta.



## Parboendegaranti i vård- och omsorgsboende för äldre

Kommunens parboendegaranti vänder sig till dig som är make/maka, sambo eller registrerad partner och som under lång tid sammanbott med någon som beviljats insatsen vård- och omsorgsboende.

Genom parboendegarantin har du möjlighet att fortsätta bo tillsammans med din make/maka, sambo eller partner i vissa lägenheter vid kommunens vård- och omsorgsboenden.

### Lägenhet

I Sandviken har finns 20 större lägenheter som är lämpliga för parboende och de är mellan 46,1 till 55,2 m<sup>2</sup>. 16 lägenheter finns på äldreboendet Tallen i centrala Sandviken och 4 lägenheter finns på äldreboendet Kv Lillvik i Storvik. Du kan ta med säng och en del annat bohag till lägenheten under förutsättning att inget står i vägen, hindrar eller försvårar den vård och omsorg som utförs av personalen vid boendet.

### Måltider

Om du vill köpa mat på boendet kostar det \_\_\_\_ kronor per dag. Om du väljer att inte köpa mat, tänk på att du har begränsade möjligheter att laga mat i lägenheten.

### Du sköter själv det praktiska

När du flyttar in ska du själv kunna sköta dina egen behov när det gäller till exempel städning och tvätt. Undantag är om du sedan tidigare har beviljats hemtjänstsinsatser, i så fall kommer dina insatser att utföras av personalen vid boendet.

### Om din hälsa försämras

Om ditt hälsotillstånd försämras när du bor i det boendet ska du ansöka om insatser som täcker dina behov. Om du beviljas hemtjänst eller hemsjukvårdsinsatser kommer personalen vid boendet att utföra de insatser du har beviljats. I övrigt ska du sköta dina egna behov.

### **Sjukvård på hälsocentral**

Den hjälp du tidigare fått från landstingets primärvård kommer du att fortsätta få på den hälsocentral där du är skriven också efter att du flyttat in på boendet.

### **Du kan bo kvar så länge din make/maka gör det**

Innan du kan flytta in måste du skriva under en så kallad överenskommelse om avsägande av besittningsskydd. Det innebär att du inte kan göra anspråk på att bo kvar i boendet om din make/maka, sambo eller partner skulle flytta eller avlida.

Om du själv har beviljats insatsen vård- och omsorgsboende erbjuds du en annan lägenhet eller eventuellt ett kvarboende med nytt hyreskontrakt.

Överenskommelsen om avsägande av besittningsskydd kommer att skickas till hyresnämnden för godkännande. Det är först i och med hyresnämndens godkännande som du har möjlighet att flytta in till din make/maka, sambo eller partner på boendet.

**Undertecknade har tagit del av informationen och har i samförstånd kommit överens om att de vill använda kommunens parboendegaranti för vård- och omsorgsboende.**

---

Datum, Namn

---

Datum, Namn

# Värdighetsgaranti för vård- och omsorgsboende

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

Med vård- och omsorgsboende avses här; äldreboende, demensboende, boende med särskild service för vuxna (gruppboende och serviceboende).

## När du blir beviljad ett vård- och omsorgsboende

blir du erbjuden en lägenhet med ett kontrakt inom Sandvikens kommun. Som hyresgäst har du en egen lägenhet med rum, kök eller pentry och eget badrum. Det finns också gemensamma utrymmen där du kan umgås med andra hyresgäster. Vi ska erbjuda dig ett boende inom tre månader från att du fått ditt bifall om boende.

Insatserna anpassas efter de individuella behoven. Insatserna i vård- och omsorgsboende kan bli vara personlig omvårdnad, dusch, tvätt, städning, hjälp vid måltider, tillsyn, trygghetslarm och följande till och från t ex hälso- och sjukvårdsbesök. Finns andra önskemål och behov eller om den enskilde inte är nöjd med insatserna görs en traditionell ansökan hos handläggaren.

## Vi lovar att

- Du får ett gott bemötande och all personal arbetar utifrån omsorgsnämndens värdegrund för att värna din integritet, delaktighet och trygghet.
- Du har rätt till social samvaro och utevistelse, minst varje vecka.
- Personalen alltid kan legitimera sig och bär sitt tjänstekort väl synligt så att du vet vem som kommer hem till dig.
- Du erbjuds en kontaktansvarig inom tre dagar från det att du flyttat in. Kontaktansvarig ska planera de dagliga rutinerna tillsammans med dig. Du har rätt att byta kontaktansvarig.
- Du har rätt att vara delaktig i planeringen av dina dagliga rutiner, om du vill kan dina anhörig/företrädare vara med vid planeringen. Du berättar hur och när du vill ha din hjälp så utformar vi den efter dina behov och önskemål. Du får stöd och hjälp så att du kan utföra så mycket som möjligt själv.
- Inom sju dagar från det att du har flyttat in på boendet upprättar vi en genomförandeplan tillsammans med dig, som vi sedan uppdaterar minst en gång per år. När dina behov eller önskemål ändras gör vi en ny genomförandeplan. Personalen som arbetar tillsammans med dig ska följa innehållet i planen.
- Du får i förväg information om, förändringar som påverkar dina insatser, aktiviteter och bokade tider med till exempel läkare eller sjukgymnast.
- Om du har trygghetslarm och genom det påkallar vår hjälp så svarar vi snarast och senast inom 5 minuter. Om behov finns kommer personal hem till dig efter kontakt.
- För de boenden där mat levereras via kommunens kök erbjuds näringsriktig och varierad mat. Sådana måltider erbjuds och serveras jämnt fördelat över dygnets vakna timmar och nattfastan överstiger inte 11 timmar. Måltiderna serveras i en lugn, trevlig och behaglig miljö.

## Ditt ansvar

För att underlätta för oss att göra ett bra arbete vill vi att du meddelar oss i god tid om du inte kommer att vara hemma. Meddela också när du kommer hem.

## Vid frågor eller kontakt

Ta kontakt med enhetschef eller övrig personal.

## 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.

# Omsorgsnämndens svar på remiss gällande medborgarservice

## Sammanfattning

Införandet av medborgarservicefunktionen (MSF) kan ha kortsiktiga negativa konsekvenser, såsom alla organisationsförändringar och förändringar i arbetssätt.

Organisationsförändring riskerar att under en tid skapa utökade kostnader. Det skapar också osäkerhet i organisationen om det inte föregås av en insats för att sätta in alla medarbetare i förändringen samt syftet med, och värdet i, densamma.

Organisationsförändringar och förändringar i arbetssätt måste dock ses i ett långsiktigt perspektiv.

- MSF är rationellt i det att vi använder kompetenser på bästa möjliga sätt och därigenom mer ekonomiskt.
- MSF skapar en större tillgänglighet för kommunmedlemmar och andra.
- MSF gör att organisationen i större grad är riktad till kommunmedlemmarna.

Det är Omsorgsnämndens uppfattning att de långsiktiga vinsterna med MSF vida överstiger de kortsiktiga negativa konsekvenserna och vi ser inte heller några långsiktiga negativa konsekvenser.

Det finns naturligtvis risker med genomförandet rörande utifall MSF inte tas på största allvar:

Mötet med våra kommunmedlemmar är en kärnverksamhet. MSF måste vara högt kompetent på ett brett kompetensområde dvs vara expertgeneralister. Det får inte bli ett lågstatusområde, bemannat av lågavlönade ungdomar som läser innantill i manualer, såsom det ibland kan vara inom kundtjänster och telefonsupport generellt. Vårt uppdrag är våra kommunmedlemmar. Kommunmedlemmarna är våra uppdragsgivare såväl som våra servicemottagare och så skall de ses och mötas.

Omsorgsnämnden ställer sig positiv till, och bakom, ett genomförande av planerna på MSF.



## Överväganden

### Medborgare

Det nya arbetssättet och organisationen kan på kort sikt vara ovan men ovanan torde vara snabbt övergången. MSF ökar tillgängligheten och kommunmedlemmarna slipper multipla samtal bara för att nå rätt befattningshavare. Telefontider som finns i ett flertal kommuner och funktioner är för det mesta anpassade för verksamheten snarare än för kommunmedlemmarna. Ansvaret för kontakten flyttas efter det initiala samtalet, i och med MSF, från den enskilde till förvaltningen. MSF torde på många områden ge en större nöjdhet gällande tillgänglighet, bemötande och servicen i stort. MSF torde också kunna ge tydligare synpunkts- och ärendehantering och bättre kvalitetssäkring däri.

### Medarbetare

#### Kort sikt

Eftersom en andel tjänstemän har flera olika delar i sina tjänster som, för närvarande, är relaterade till uppgifter som ingår i medborgarservice kommande uppgifter, kan det ge oro i organisationen, framför allt bland de tjänstemän som direkt berörs av förändringen. Det kan också innebära att personal får svårare att foga samman en heltid. Nuvarande arbetsfördelning kan, i sig själv, inte vara ett skäl för att inte genomföra en förändring eftersom det är en konsekvens av den nuvarande organisationen.

#### Lång sikt

På lång sikt får medarbetarna möjlighet att fokusera på just de uppgifter där de är mest kompetenta. Detta borde på sikt skapa större trygghet i utförandet av uppdraget.

Våra medarbetare störs idag i viss utsträckning av samtal som de inte har uppdraget att svara på. Vanligt är att våra medarbetare får samtal som de inte har kompetens eller ansvar att svara på, eller handha, då våra kommunmedlemmar vänder sig dit de tror att deras samtal har störst effekt. Det är fullständigt naturligt, men innebär att de ofta vänder sig till chefer snarare än de handläggare som faktiskt handhar ärendena, och också har beslutandemakten och ansvaret.

De flesta personer torde också ha behov av tid för omställning mellan olika uppgifter vilket förbättras genom införandet av MSF.

## Ekonomi

### Kort sikt

Kommunen och kommunens förvaltningar har strama ekonomiska förutsättningar och införandet av MSF ökar i genomförandeskedet kortsiktigt den belastningen. Det kommer under en omställningsfas att medföra dubbla kostnader för servicen eftersom det i förväg kan vara svårt för förvaltningarna att se och justera sig efter de fulla effekterna av MSF.

### Lång sikt

Efter omställningen torde det finnas ekonomiska fördelar med MSF då varje felkopplat samtal/kontakt, varje extra samtal/kontakt som behövs för att hamna rätt och varje extra omställningstid är ett slöseri med resurser. Det är också ett slöseri med kommunmedlemmens tålamod, positiva attityd och tid.

## Hållbart samhälle

MSF kan ge ökad digital ärendehantering vilket minskar pappersåtgång.

MSF torde också ge ökad nöjdhet med vår service, och kommunmedlemmarnas trygghet borde också öka vid rätt svar med rätt kompetens, rätt bemötandeförmåga och rätt inställning

## Omvärld

MSF ger också ökade förutsättningar för flerspråkigt bemötande och vid MSF med mottagning även andra kommunikationssätt, teckenspråk etc.