



Informationsbrev inför biståndshandläggning

Du har möjlighet att få hjälp från kommunen när du inte längre själv kan klara din vardag. Du eller din företrädare (god man eller någon som har din fullmakt) ansöker om hjälp/stöd genom biståndsenheten Vård Omsorg. Ansökan kan göras skriftligt eller muntligt.

Vad händer med min ansökan?

När din ansökan kommit in till Vård Omsorg kontaktar en biståndshandläggare dig (eller din företrädare) för att ta reda på hur ditt behov ser ut. Ibland räcker det med ett telefonsamtal, i annat fall kommer ni överens om var ni ska träffas för detta samtal, samt vilka som ska delta. Behöver du tolk så kan biståndshandläggaren ordna det.

Biståndshandläggarens uppgift är att ta reda på hur ditt behov av stöd eller hjälp ser ut. Detta arbete är styrt av främst två lagar; socialtjänstlagen och förvaltningslagen.

I samtalet kommer du få frågor om din situation, hur du haft det tidigare, hur du upplever det nu och hur du vill att det ska vara framöver. Livsområden som berörs är bland annat hemliv, personlig vård och upplevd trygghet. Tillsammans med biståndshandläggaren går du igenom de livsområden som är aktuella för utredningen. Biståndshandläggaren kommer att dokumentera vad som framkommit i samtalet med dig. Detta för att kunna fatta beslut om rätt hjälp och för att kommunen har en skyldighet att dokumentera.

Uppgifterna som dokumenteras om dig är skyddade enligt offentlighets- och sekretesslagen. Du har rätt att ta del av det som dokumenteras om dig. Ibland behöver biståndshandläggaren information från andra än dig. Efter samtycke från dig kan biståndshandläggaren då kontakta till exempel anhöriga, sjukvården eller annan instans. Samtliga uppgifter sammanställs i en utredning.

Dina personuppgifter registreras hos kommunen och behandlas enligt bestämmelserna i personuppgiftslagen (PUL). Alla uppgifter är sekretesskyddade. Utredningen görs inte mer omfattande än vad som behövs för att kunna fatta ett beslut. Normalt sett är en utredning klar inom några veckor, ibland kan det ta längre tid, exempelvis om det saknas intyg.

När utredningen är klar gör biståndshandläggaren en bedömning av ditt behov av stöd och hjälp. Din ansökan prövas mot socialtjänstlagen för att bedöma om du har rätt till det stöd du ansökt om utifrån de behov som framkommit i utredningen.

Beslut

När beslutet är fattat skickas det skriftliga beslutet till dig. Din ansökan kan antingen beviljas eller avslås. Om din ansökan avslås har du rätt att överklaga beslutet. Du kan få hjälp med hur du ska göra av biståndshandläggaren. Om ansökan beviljas verkställs beslutet och det stöd du är beviljad påbörjas. Gäller det serviceinsatser (städ, tvätt, inköp) så bifogas en valblankett för val av utförare. Du betalar för den hjälp du får enligt kommunens fastställda taxa.

Genomförande

Efter samtycke från dig överlämnas ett uppdrag med information till utförare av dina behov av stöd och hjälp.

Uppföljning

Biståndshandläggaren har ett uppföljningsansvar för det beslut som fattats, dels för den beviljade insatsen och dels för dina behov. Normalt sker uppföljning en gång per år eller vid behov. Uppföljningen görs i form av ett telefonsamtal eller vid ett personligt möte.

Kontakt

Om du har frågor är du välkommen att kontakta handläggarna på biståndsenheten Vård Omsorg, telefonnummer växel 0303-73 00 00.