

# Värdighets- och servicedeklarationer, vård- och omsorgsnämnden, Vännäs kommun

---

I socialtjänstlagen har man skrivit in att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Denna värdegrund har vård- och omsorgsnämnden som målsättning för hela nämndens verksamhetsområde, inte enbart vad gäller omsorg om äldre.

De värdighets- och servicedeklarationer som här redovisas gäller därmed för hela socialtjänstens verksamhet. Ledstjärna i kontakten med den enskilde ska vara den enskilda brukarens perspektiv och önskemål.

Detta dokument ligger till grund för att tydliggöra och konkretisera möjligheter för följande grupper:

- äldre personer inom ramen för äldreomsorgen
- handikappade och/eller personer med funktionsnedsättning som behöver stöd och hjälp med hemtjänst eller annat stöd via handikapp- eller individ- och familjeomsorgen
- barn och unga och deras familjer med behov av hjälp för att barnen ska växa upp under trygga och goda förhållanden inom individ- och familjeomsorgen, liksom hjälp och stöd i familjerättsliga frågor och familjerådgivning
- enskilda med beroendeproblematik i behov av hjälp och vård för att komma ifrån missbruket
- personer som inte uppnår skälig levnadsnivå och behöver hjälp till sin försörjning
- Andra personer som är i behov av stöd och hjälp, som exempelvis personer utsatta för våld i nära relationer

## Information

Grunden för nämndens arbete med värdighetsdeklarationer har gjorts i enlighet med Socialstyrelsens rekommendationer. Socialstyrelsen betonar att nämnden *ska utarbeta och offentliggöra tydlig och konkret information om vilka möjligheter till hjälp som man kan få del av via kommunen*. Socialstyrelsens råd riktas till området för behov hos äldre, men i värdighets- och servicedeklarationerna för Vännäs kommun vänder vi oss till samtliga enskilda i någon av ovanstående grupper.

## Vem kan få hjälp?

Alla som själva anser sig ha behov av service och omsorg har rätt att ansöka om bistånd enligt socialtjänstlagen. Kommunen är skyldig att utreda alla ansökningar.

Äldreomsorg	Handikappomsorg	Individ- och familjeomsorg
För att få reda på om du har rätt till hemtjänst, särskilt boende eller annat bistånd riktat till äldre ansöker du om hjälp hos en biståndshandläggare via Hemvårdscenter.	Om du på grund av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i din vardag kan du få hjälp utifrån ditt funktionshinder. Ansökan går via en biståndshandläggare.  Om ditt funktionshinder är omfattande kan du ha rätt till insatser enligt LSS och ansöker då hos LSS-handläggaren.	Om du behöver hjälp och stöd i din föräldraroll, familjerättslig rådgivning eller socialbidrag kan du vända dig till en socialsekreterare som utreder dina behov. Personer med missbruk vänder sig till alkohol- och drogmottagningen på Hälsocentralen, eller till socialsekreterare. För familjerådgivning vänder du dig till Familjecenter. Är du våldsutsatt vänder du dig till Familjecenter eller socialsekreterare.

## Även anhöriga kan få hjälp

Kommunen kan erbjuda stöd till dig som vårdar en närstående person. Du kan få bistånd för egen del och till exempel vara med i en samtalsgrupp för personer i samma situation. Dessa grupper kan startas inom ramen för frivilligcenter. Det gäller för samtliga anhöriga, såväl till äldre, funktionshindrade och personer med missbruksproblematik eller psykisk ohälsa.

## Frivillighet

Alla insatser som beskrivs här baseras på att du som enskild gör en ansökan om hjälp. Kommunen får inte börja utreda hjälpbehoven utan att du gjort en ansökan om bistånd. Du har också alltid rätt att tacka nej till hjälp. Inom individ- och familjeomsorgen finns i vissa konkreta fall möjlighet att utföra utredningar mot den enskildes vilja, inom ramen för lagen om vård av unga (LVU) och lagen om vård av missbrukare (LVM). Den delen tas inte upp i detta dokument, utan enbart insatser inom ramen för Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

## Du skyddas av sekretess

Alla dina kontakter med socialtjänsten skyddas av bestämmelser om tystnadsplikt och sekretess. All personal inom socialtjänsten har tystnadsplikt, och din journal eller annan dokumentation får inte läsas eller lämnas ut till någon obehörig utan ditt samtycke. Du har själv rätt att ta del av och kopiera innehållet.

# Vad kan man få hjälp med?

---

Nedan beskrivs de mest förekommande insatserna som Vännäs kommun erbjuder. Hjälpens syfte är att stärka dina möjligheter att bo kvar i din bostad eller på andra sätt leva ett självständigt liv. Vi på socialtjänsten försöker att hitta den bästa hjälpen för just dig, och du har möjlighet att ansöka om det du anser att du behöver. Kommunens bistånd ska utformas och genomföras tillsammans med den enskilde.

## Hemtjänst

Den som inte klarar av nödvändiga vardagssysslor kan söka kommunal hemtjänst. Till hemtjänstens uppgifter hör städning, inköp och andra hushållsbestyr. Du kan ha rätt till hjälp med promenader eller personlig omvårdnad. Genom hemtjänstens kvälls- och nattpatrull kan du få tillsyn och hjälp dygnet runt. Nedan ser du en lista på de vanligaste insatserna som ges av hemtjänsten i Vännäs kommun:

- personlig omvårdnad
- personlig hygien
- matförberedelse
- matdistribution
- städning
- tvätt- och klädvård
- inköp
- tillsynsbesök
- trygghetslarm

Det är inte bara äldre som kan ha rätt till hemtjänst, även andra som inte klarar sin vardag kan ansöka, till exempel personer med funktionsnedsättningar av olika slag.

## Hemsjukvård

Hemsjukvård ger dig som patient/brukare en trygg och säker vård i hemmet dygnet runt i enlighet med Hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Beslut om hemsjukvård tas av handläggare och sjukvårdspersonal inom socialtjänsten i samråd med distriktsläkare. Du kan beviljas hemsjukvård om du har omfattande hälsoproblem och/eller funktionshinder, och du inte klarar av att ta dig till hälsocentralen. I Vännäs kommun är det via Hemvårdscenter du får råd och hjälp angående hemsjukvård.

## Rehabilitering i hemmet

Om du har behov av rehabilitering kan du få hjälp att ta fram ett rehabiliteringsprogram för träning i hemmet. Arbetsterapeut, sjukgymnast och sjuksköterska utreder behovet och lägger upp ett rehabiliteringsprogram tillsammans med dig. För frågor vänder du dig till Hemvårdscenter.

## Hjälpmedel och bostadsanpassning

Hjälpmedel, som exempelvis toalettstolsförhöjning och rullator, finns att hyra eller låna för att du ska kunna leva ett självständigt liv även när viss hjälp behövs. Via Hemvårdscenter kan du få kontakt med en arbetsterapeut som kan råda dig utifrån dina behov.

Via bostadsanpassning kan ditt hem bli mer tillgängligt. Vanliga åtgärder är att ta bort trösklar så att man lättare tar sig fram med rollator eller rullstol, eller anpassa belysningen.

Bostadsanpassning kan också handla om större ingrepp som att bygga om i hygienutrymmen eller liknande. Om du behöver en bostadsanpassning ta kontakt med en arbetsterapeut för intyg om anpassning som bifogas med ansökan om bostadsanpassning.

## Tryggare med trygghetslarm

Om du oroas över att något skall hända dig och du snabbt och på ett enkelt sätt vill kunna kalla på hjälp, kan du hos biståndshandläggarna ansöka om att få ett trygghetslarm. Med trygghetslarmet når du personal dygnet runt. Larmet installeras i din bostad och kopplas till telefonen.

## Avlösning till närstående

För närstående som vårdar en person i hemmet finns det olika former av avlastning att få från kommunen:

*Avlösning i hemmet* – idag kan närstående få avlösning i hemmet. Är behovet max åtta timmar per månad behövs ingen utredning göras, men är det mer än åtta timmar per månad kan närstående söka bistånd. Bistånd beviljas av biståndshandläggare efter utredningen.

*Korttidsboende på Slussen* – avlösning sker regelbundet 1 eller 2 veckor per månad. Under vistelsen finns möjlighet att delta i individuella och gemensamma aktiviteter.

*Dagverksamhet* – avlösning under dagtid sker vid dagverksamheten fyra dagar/vecka kl. 10.00-14.00. Insatser beviljas av biståndshandläggare efter biståndsbeslut. Vid dagverksamheten erbjuds fika och lunch i gemenskap, aktiviteter som att exempelvis spela spel, måla, sjunga, baka.

## God man kan hjälpa dig med ekonomin

En *god man* är en person som har utsetts till att hjälpa en äldre, sjuklig eller person med psykisk funktionsnedsättning att sköta ekonomin, bevaka personens rätt i olika situationer eller i övrigt sörja för personen. Det kan handla om att se till att räkningar betalas in och att få hjälp vid ansökningar om bistånd eller annat. En *god man* fungerar som ställföreträdare för den som inte kan ta hand om sig själv och sin egendom. Att få en *god man* är frivilligt och man har alltid kvar sin bestämmanderätt. Om den hjälpbehövande inte klarar att ge sitt samtycke krävs ett läkarintyg. Du vänder dig till överförmyndare för att själv söka om att få *god man*, eller så kan du få hjälp via socialtjänstens handläggare. Tingsrätten fattar beslut om att en person ska få *god man*. Överförmyndaren övervakar att den *gode mannen* fullgör sina skyldigheter. Den som har beviljats *god man* har samma rätt som tidigare att själv bestämma i frågor som rör honom eller henne.

## Särskilt boende – äldre

I Vännäs kommun finns två särskilda boenden, Äldrecenter och Borgmästargården. Båda är äldreboenden med hemlik miljö. Du får ett eget rum som du kan göra personligt med saker från ditt hem, och det finns tillhörande gemensamhetsutrymmen. Här arbetar vårdbiträden, undersköterskor och sjuksköterskor. Till boendena finns arbetsterapeut och sjukgymnast kopplade för individuell anpassning av vården.

## Särskilt boende – funktionsnedsättning

I Vännäs kommun finns det 12 gruppboendestäder anpassade för personer med omfattande funktionshinder. Särskild boendeform beviljas som en insats med stöd av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Gruppboendestäderna är placerade runt om i kommunen och återfinns både i Vännäs centralort, i Tväråbäck och i Vännäsby. Som mest bor 6 personer på varje gruppboende. De flesta lägenheter är utrustade med toalett/badrum och pentry. Personalen arbetar för att upprätthålla de boendes förmågor och att ständigt finnas till hands i våra gruppboendestäder.

## Färdtjänst

Syftet med färdtjänst är att alla ska ha möjlighet att färdas kollektivt, även om du till exempel har en funktionsnedsättning. Detta innebär att resan kan ta lika lång tid som vid resa med buss. Du kan få åka tillsammans med andra personer, precis som i kollektivtrafik. Du kan ha rätt till färdtjänst om du till följd av ett varaktigt funktionshinder har väsentliga svårigheter att förflytta dig på egen hand eller resa med allmänna kommunikationsmedel. Enbart bristande tillgång till kollektiva färdmedel utgör inte grund för färdtjänst. Om du behöver hjälp under själva resan kan ledsagare beviljas. Specialfordon kan beviljas till personer som är rullstolsburna. Funktionshindret ska ha en beräknad varaktighet av minst tre månader och ska på begäran kunna styrkas med läkarintyg.

## Personlig assistans

Ibland kan personer som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) få personlig assistans. Stödet kan ges till den som på grund av omfattande och varaktiga funktionshinder måste ha hjälp med personlig hygien, måltider, att klä av och på sig, att kommunicera, eller annan hjälp med grundläggande behov. I de flesta fall beviljas ersättningen från Försäkringskassan. Den som har haft personlig assistans före 65 års ålder får behålla den, men man får inte personlig assistans eller utökning av assistans efter 65 år. Du kan välja att själv vara arbetsgivare för de personliga assistenterna eller välja att ge kommunen eller annan assistansanordnare i uppdrag utföra assistansen. I Vännäs kommun finns olika privata utförare inom LSS, såväl som kommunalt anordnad assistans.

## Daglig verksamhet

Du som lever med en funktionsnedsättning kan få stöd för att hitta en sysselsättning som passar dig. Daglig verksamhet är en av de insatser du kan söka enligt lagen om stöd och service till

vissa funktionshindrade, LSS. Du måste vara i yrkesverksam ålder, sakna arbete och inte på gång att utbilda dig för att ta del av insatsen. Daglig verksamhet ska ge möjlighet till en meningsfull arbetsdag. Verksamheten utformas utifrån behov och egna önskemål. Den ska ge stimulans, utveckling och gemenskap. Vännäs kommun erbjuder daglig verksamhet för personer med intellektuell funktionsnedsättning inom olika verksamheter. Några exempel är Vännäs Pall och Spik och Växhuset. Inom Växhuset sker för närvarande en utveckling och där finns till exempel Caféverksamhet och "Läs och Hör", liksom annan individanpassad verksamhet.

### **Korttidsvistelse eller avlösning i hemmet**

Vännäs kommun erbjuder korttidsvistelse och korttidstillsyn till ungdomar med funktionshinder. Korttidsvistelse och korttidstillsyn är insatser som kan beviljas med stöd av Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Korttidsvistelse sker på den egna verksamheten Lyan. För avlösarservice i hemmet, eller för att ansöka om korttidsvistelse, kontakta biståndshandläggare för LSS.

### **Kontaktperson eller kontaktfamilj**

Kontaktperson kan man dels ansöka om som äldre, som funktionsnedsatt eller om man av andra skäl behöver hjälp och stöttning av någon utanför den professionella världen. Det är en privatperson som ställer upp och gör vanliga aktiviteter med den som behöver extra stöttning för att komma ut och göra vissa aktiviteter. Det är biståndshandläggare eller i vissa fall socialsekreterare som du lämnar en ansökan till.

För barn och unga och deras familjer kan kontaktperson eller kontaktfamilj också vara ett alternativ, då pratar du med en socialsekreterare för att få veta mer.

### **Familjerådgivning**

Familjerådgivningen vänder sig huvudsakligen till par med olika svårigheter i samlevnaden. Det kan också handla om relationsproblem mellan barn och vuxna eller med andra närstående vuxna. Gemensamt samtal är vanligast, men du kan också komma ensam. Vårt arbete bygger på förtroende och frivillighet. Målsättningen är att vi tillsammans med dig/er hittar nya sätt att samtala och att öka förståelsen för varandra. Familjerådgivningen finns på Familjecenter, och du vänder dig dit direkt, det behövs ingen ansökan innan.

### **Familjerätt**

Genom socialsekreterare kan du få hjälp och stöd i frågor om *boende, umgänge och vårdnad*. Vi kan erbjuda frivilliga *samarbetsamtal* och ger även sådana på uppdrag av domstol, liksom uppdrag om utredningar. Det går att göra *avtal* i dessa frågor hos oss också. *Adoptioner* och frågor runt detta sköts av socialsekreterare. När det gäller *faderskap* sker ett samarbete mellan Familjecenter och individ- och familjeomsorgen.

## Behandlingsinsatser, öppenvård och förebyggande arbete – IFO

I Vännäs kommun kan enskilda och familjer få stöd och hjälp utifrån individuella behov. Oftast görs en ansökan från dig som enskild, och en socialsekreterare träffar dig och ni kommer fram till vilken hjälp som du behöver. Insatserna kan också ges efter en anmälan där utredning genomförts.

Insatserna ges ofta av kommunens eget **Behandlingsteam**, men är individuellt utformat. De kan också ges av externa aktörer i vissa fall. Exempel på insatser:

*Missbruksbehandling* – behandling kan utföras i öppenvård eller i slutenvård utifrån individens behov.

*Boendestöd* – ett individuellt anpassat stöd utifrån behov. Kan ges till personer med psykiska funktionsnedsättningar eller till personer med missbruk

*Familjebehandling* – arbetet utformas utifrån familjens önskemål och behov och utifrån utredning som gjorts. Vi arbetar i hemmet tillsammans i familjens vardag, ibland med hela familjen, ibland med delar av familjen. Det kan även bli aktuellt med stöttning av kontaktfamilj eller kontaktperson.

*Familjehem* - ett barn eller en ungdom får flytta in och leva tillsammans med en annan familj. Placeringen kan sträcka sig från en kort tid till en längre tid beroende på anledningen till barnets eller ungdomens behov av att bo i en annan familj. En utredning av socialsekreterare görs, och ofta har andra insatser provats innan familjehem övervägs

*Våldsutsatthet* - om du har blivit utsatt för våld i nära relation finns stöd och hjälp att få. Kontakta en socialsekreterare, eller socionomen på Familjecenter för mer information. Vi kan också stötta dig som utövar våld på olika sätt.

*Arbete med ungdomar och deras familjer* – vi arbetar för att stärka det som fungerar och bryta negativa mönster. Målet är att ge unga stöd och vägledning för att på bästa sätt ta tillvara de egna resurser som finns. Vi har ett helhetsperspektiv med utgångspunkt i ungdomens behov.

*Uppsökande verksamhet gentemot ungdomar och vuxna* – ansvar för detta ligger i första hand på vårt Behandlingsteam

*Stjärnhuset* – mycket av arbetet med ungdomar och deras familjer, liksom uppsökande verksamhet organiseras genom Stjärnhuset. Det är vår samverkan där socialtjänsten genom behandlingsteamet och skolan arbetar tätt ihop, även gymnasieskola och polis är med i samverkan.

## Försörjningsstöd

Försörjningsstöd är ett ekonomiskt bidrag som man kan få om man har behov av det, alltså ett behovsprövat bidrag. Försörjningsstöd betalas ut av kommunens socialtjänst. Ansökan görs varje månad och man får stöd i enlighet med gällande lagar och regler. För en familj (par/sambo med eller utan barn) räknas hela familjens inkomster ihop vid prövningen av om man har rätt till stöd. Kontakta socialsekreterare för mer information.

## Övrig hjälp

### Frivilligcenter

Stöd för att underlätta för de personer som stödjer eller vårdar en närstående som är sjuk, äldre eller som har funktionshinder finns i kommunen och samordnas vid FrivilligCenter. Exempel på aktiviteter som FrivilligCenter ordnar: möjlighet till stödsamtal en gång/vecka, jag-stödjande anhöriggrupper och nätverksgrupper två gånger/månad, rekreationsaktiviteter och underhållning, café med underhållning och/eller föredrag en gång/månad, två föredrag per termin, ett med fokus på anhörigstöd och ett med kulturellt inslag, julaktivitet och vårutflykt.

### Hemfixare

Hemfixarna erbjuder kostnadsfri hjälp i hemmet till äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Insatsernas uppgifter är att förhindra sådant som kan innebära risk för fallolyckor. Tiden för insatserna inriktas på att vara cirka 30 minuter per tillfälle. En insats kan innebära allt från att hämta saker från höga skåp, källare eller vind, hänga gardiner, byta glödlampor, eller lättare möbelflytt inom lägenheten. Insatserna från Hemfixarna är kostnadsfri däremot bekostar den som behöver hjälp eventuellt material själv. Du behöver inte ansöka om hjälpen utan kontaktar Hemfixarna direkt, som organiseras under *Frivilligcenter*.

### Träffpunkten

Träffpunktens dagliga verksamhet vänder sig till personer med psykisk eller psykosocial ohälsa. Här ges möjlighet till personlig utveckling, gemenskap och delaktighet i samhället med stöd av engagerad personal.

### Alkohol- och drogmottagning

Om alkohol eller droger blir ett bekymmer för dig eller någon anhörig så kan du få stöd och rådgivning. I samarbete mellan Hälsocentralen och socialtjänsten vänder vi oss till dig som upplever att alkoholen/drogerna påverkar din livssituation och därmed blir ett bekymmer. Du kan också höra av dig om du har en anhörig, vän eller arbetskamrat som du tycker dricker för mycket eller använder droger. Vi erbjuder information, stöd och samtal. Besöken är kostnadsfria och du behöver inte göra en ansökan utan vänder dig direkt till alkohol- och drogmottagningen.

### Budget- och skuldrådgivning

Budgetrådgivning handlar om att hjälpa dig att få en översikt över din ekonomi. Vi kan fungera som ett bollplank och ge dig chansen att diskutera ekonomi på ett neutralt sätt. Vi kan tillsammans upprätta en budget som passar din ekonomi. Om du har skulder men inte uppfyller kraven för skuldsanering kan vi hjälpa dig med att skriva ett förslag till frivillig



överenskommelse. Du och rådgivaren går igenom dina skulder för att få en överblick över din situation. Du får också hjälp med att räkna ut hur mycket du kan betala på dina skulder varje månad. Har du så stora skulder att det inte finns någon möjlighet för dig att betala dem inom en överskådlig tid kan du ansöka om skuldsanering. Vi ger dig information om hur du ska gå tillväga och går igenom din ansökan innan den skickas till Kronofogden.

### **Hushållsnära tjänster med skattereduktion**

Den enskilde äldre eller vuxna barn till äldre kan köpa hushållstjänster direkt hos ett privat företag och ansöka om skattereduktion för denna kostnad. Exempel på sådana tjänster är städning, fönsterputsning, tvätt, snöskottning men kan även innefatta mer personlig hjälp. Skatteverket har mer information om detta.

## **Vart ska jag vända mig?**

---

### *Hjälp till äldre och personer med nedsatta funktioner*

#### **Hemvårdscenter**

I Vännäs kommun arbetar biståndshandläggarna tätt tillsammans med hemtjänstens personal, arbetsterapeuter, sjukgymnaster och hälso- och sjukvårdspersonal. Nära samverkan sker för att du som enskild ska få den bästa hjälpen, alltid med fokus på dig och dina behov.

#### **Ansökan om stöd - så här går det till**

Kontakta Hemvårdscenter på telefon 0935-140 43 (säkrast klockan 10.00–12.00 eller 13.00–15.00) och fråga efter biståndshandläggare. Övrig tid finns telefonsvarare där du kan tala in ett meddelande så kontaktar vi dig senare.

Du och biståndshandläggaren bokar tid för ett personligt möte i din bostad, gärna tillsammans med någon närstående. Syftet med mötet är att biståndshandläggaren ska få en så bra bild som möjligt av dina behov och din situation, som underlag för ett beslut till grund för ditt stöd/hjälp. Biståndshandläggaren kan behöva stöd med faktainsamling från arbetsterapeut, sjukgymnast eller sjuksköterska. Biståndshandläggaren har tystnadsplikt.

Biståndshandläggare behöver få information om: ditt boende och dess närmiljö, din fysiska och psykiska hälsa, din vardag, hur du klarar att utträta olika ärenden samt vad du har för intressen.

Under mötet ansöker du muntligt eller skriftligt om det stöd och den hjälp du önskar.

Du har rätt att ansöka om vad du vill men det är ditt behov som avgör vilket stöd du sedan blir beviljad.

### **Frivilligverksamhet – komplement eller alternativ**

Frivilligcenter i Vännäs kommun drivs i första hand av ideella krafter. Det är Svenska kyrkan, Röda korset, pensionärsorganisationerna PRO, SPF och RPG som tillsammans ordnar med utbildningsträffar, caféverksamhet, väntjänst, och vissa andra sociala aktiviteter. Detta fungerar som ett komplement till socialtjänsten. Du kan till exempel få besök om du är ensam eller vill ha hjälp att få dagstidningen uppläst. Det är också Frivilligcenter som driver Hemfixarna i Vännäs. Hemfixarna kan hjälpa till med sådant som är knepigt att göra när man får nedsatt funktionsförmåga, och de vill särskilt bidra till att förhindra sådant som kan innebära risk för fallolyckor. Det kan vara att hämta saker från höga skåp, källare eller vind, hänga gardiner, byta glödlampor, eller lättare möbelflytt inom lägenheten.

Hjälpen från Hemfixarna kostar ingenting, men behövs material bekostar du det själv. Hemfixarna eller annat stöd via Frivilligcenter når du på telefon 0935-143 08, måndag till fredag kl. 10.00–12.00.

### *Hjälp till personer med handikapp eller funktionsnedsättning*

Om du på grund av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i din vardag kan du få hjälp utifrån ditt funktionshinder. Om ditt funktionshinder är omfattande kan du förutom hemtjänst och annan hjälp från socialtjänsten ha rätt till hjälp enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

### **Ansökan om stöd - så här går det till**

Du gör en ansökan, och en biståndshandläggare tar emot den. En biståndshandläggare är specialiserad på ansökningar som gäller lagen om stöd och service, LSS, och handläggaren nås säkrast mellan 8.00 – 9.30 på telefon 0935-143 28. Är du osäker kan du ringa och beskriva din situation och också få hjälp med att göra din ansökan.

### **Träffpunkten**

Träffpunktens dagliga verksamhet vänder sig till personer med psykisk eller psykosocial ohälsa. Här ges möjlighet till personlig utveckling, gemenskap och delaktighet i samhället med stöd av engagerad personal.

Hit kan man vända sig för att delta i olika aktiviteter eller bara komma in på en kopp kaffe och social gemenskap.

*För öppettider och kontakt, ring 0935-516 45*

## *Hjälp till barn, unga och familjer, personer med missbruk, behov av försörjningsstöd eller budget- och skuldrådgivning, våldsutsatta samt familjerätt*

Du kan ringa till receptionen på socialtjänsten för att lämna meddelande till en socialsekreterare, eller om du har allmänna frågor. Telefon 0935-143 11 mellan 10.00–12.00 och 13.00–15.00.

### **Ansökan om stöd - så här går det till**

Beroende på vilket behovet är finns olika slags hjälp. Vi samarbetar med Familjecenter och har du små barn kan du få hjälp och stöd där, och fråga vidare. Har du problem i din relation kan du få familjerådgivning, vilken också ges på Familjecenter. Ring 0935-143 41. Om du själv som ungdom eller förälder till en tonåring har behov av stöd har vi en ungdomsrådgivning, med en stödtelefon som du kan ringa (telefon: 070-273 08 83).

Barn i skolåldern får ofta hjälp via skolan, men om mer stöd behövs till exempel i föräldrarollen kan en socialsekreterare kontaktas. När behoven av hjälp är större görs en utredning för att få fram hur vi kan hjälpa till på bästa sätt. Vårt behandlingsteam kan sedan ge stöd antingen till dig som förälder, eller till ungdomar. En ganska vanlig insats är att barn kan få komma till en kontaktfamilj, eller ungdomar kan få en kontaktperson.

För rådgivning eller stöd av alkohol- och drogmottagningen ringer du 070-273 08 83 eller skriver e-post till [alkoholochdrogmott@vannas.se](mailto:alkoholochdrogmott@vannas.se)

För budget- och skuldrådgivning kan du bestämma tid för ett personligt möte eller ringa för råd eller stöd på telefon 0935-143 01.

Gällande familjerätt eller andra frågor liksom försörjningsstöd – kontakta socialsekreterare.

För att göra ansökan är det enklast att ta kontakt med socialsekreterare, de nås via kommunens växel och har telefontid:

Mån-Tis 8.45–9.30

Tors-Fre 8.45–9.30

Övrig tid går det att nå receptionen, 0935-143 11 mellan 10.00–12.00 och 13.00–15.00.

# Värdegrund

---

Enligt ett tillägg i socialtjänstlagen ska all personal i äldreomsorgen arbeta för att du får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Det ska vara dina behov som styr hur din vård och omsorg ska ges, så att du kan leva det liv du vill och kan. Dessa tankegångar kan också överföras till övriga grupper som behöver hjälp från socialtjänsten.

Vård- och omsorgsnämnden har följande målsättningar för all verksamhet, som definierar vår värdegrund:

- *Verksamheterna kännetecknas av att vård- och omsorgsnämndens insatser stärker och tar till vara den enskildes egna resurser för att leva ett så självständigt liv som möjligt med bra livskvalitet.*
- *Nämnden ser, i allt sitt arbete, till möjligheten att den enskilde kan bo kvar i sin närmiljö.*
- *Alla kontakter kännetecknas av respekt för individen.*
- *Möjligheten för den enskilde att påverka beslut i dennes vardag tillgodoses.*
- *Medborgarna i Vännäs kommun känner trygghet i att de får den hjälp de behöver inom rimlig tid.*
- *Medborgarna upplever att de får svar på sina frågor.*
- *Den enskilde upplever ett gott bemötande.*
- *Den enskilde känner trygghet.*
- *Den enskilde möter kompetent personal.*

## Lokala värdighets- och servicedeklarationer

---

Vård- och omsorgsnämnden i Vännäs kommun har inte antagit värdighetsgarantier, utan har tagit fram värdighets- och servicedeklarationer. Detta innebär att en enskild som anser att denne inte har fått det som deklARATIONERNA anger kan anmäla detta, vilket sedan redovisas i nämnden. Det ger nämnden ytterligare ett instrument att följa huruvida mål uppfylls på individnivå. Detta ses som ett komplement till redan befintlig klagomålshantering.

Samtlig verksamhet som riktas mot en enskild ska präglas av:

***Att bemöta personen med respekt genom att tala till personen, och vara lyhörd för hans/hennes behov. Sträva efter att aldrig prata "över huvudet på" personen man jobbar med.***

### Äldreomsorgen – boenden med särskild service samt korttidsboende

- Varierat socialt innehåll, med regelbundenhet och anpassat efter varje individ.
- Erbjuder varje person möjligheter till egna val
- Individuell omsorg, inte "ta över", låta den enskilde göra det han eller hon kan självständigt
- Kvalitetsmässigt bra mat, och måltidssituationer som präglas av lugn och ro

### Äldreomsorgen – hemtjänst

- Minimera antal personal hos brukare med mycket insatstid
- Personen vi besöker ges mer tid till att "göra saker själv", och vi låter personen vara medverkande, till exempel att ta med sig personen för att handla
- När vi kommer hem till någons hem visar vi särskild respekt

- Att få välja annan insats än just den beslutade om man så önskar och på så vis tillgodose den enskildes möjlighet att påverka sin vardag

## Handikappomsorgen – särskilt boende

- Rak och tydlig kommunikation som anpassas efter individen. Kognitiva hjälpmedel vid behov (till exempel piktogram, tecken som stöd)
- Stötta individen för att bibehålla och utveckla sina förmågor, ge tid för att vänta ut den enskilde utifrån personens egna möjligheter
- Arbeta för medbestämmande i genomförandeplanen för varje person, och basera den på intervju med personen, låta personen själv få påverka utifrån egen förmåga

## Handikappomsorgen – personlig assistans

- Individanpassad verksamhet, efter personens behov och önskemål
- Låta personen göra det han/hon kan i sin egen takt och inte ta över
- Anpassade aktiviteter utifrån brukarens behov och önskemål, jobba för att hitta betydelsefulla sysselsättningar
- Jobba för att personen ska känna sig trygg genom att samtliga som jobbar hos en person har tillgång till en utförlig beskrivning av personen och arbetsuppgifterna hos honom/henne

## Daglig verksamhet

- Viktigt att se till varje enskilds individuella behov
- Ge brukarna tid - låta dem prova olika aktiviteter, alltid arbeta för att stärka deras självkänsla.

## Hjälp till barn, unga och familjer, personer med missbruk, behov av försörjningsstöd eller budget- och skuldrådgivning, våldsutsatta, samt familjerätt

- Arbeta individanpassat med den enskilde personen i centrum. Klienten ges möjlighet till kontinuerlig kontakt med socialsekreterare
- När barn är placerade i familjehem eller på hem för vård eller boende, ska socialsekreterare och barn ha kontinuerlig kontakt, och barnet ska besökas minst fyra gånger under ett år
- Den enskilde ska känna sig delaktig i vården och ska känna sig delaktig när genomförandeplan (och vårdplan) upprättas. Även barn ska göras delaktiga när de berörs.
- Samtliga personer som ansöker om försörjningsstöd mer än tillfälligt ska tillsammans med socialsekreteraren göra en individuell genomförandeplan
- Utökad närvaro bland ungdomar vid högriskhelger i form av ”fältverksamhet”
- Prioritering att ha hög tillgänglighet vid alkohol- och drogmottagningen
- Vid arbete med personer med missbruk ska bästa möjliga kunskap och metoder användas, och utredningar göras utifrån beprövade metoder

## Klagomålshantering

---

En enskild, anhörig eller närstående kan komma in med sina synpunkter eller klagomål till förvaltningen.

Om du som enskild uppfattar att det som framgår i dessa värdighets- och servicedeklarationer inte uppfylls, eller om du på annat sätt inte tycker att bilden som framgår i denna information överensstämmer med din bild och dina upplevelser kan du också använda klagomålshantering.

## Hantering av ett inkommet klagomål

När du skrivit vad du har för synpunkter så diarieförs det av nämndssekreteraren som också rapporterar till nämnden. Sedan beslutas vem som ska hantera klagomålet. Det kan leda till en utredning med händelse- eller riskanalys, eller hanteras genom ett beskrivande och förklarande yttrande. Detta delges nämnden liksom den person som har lämnat in klagomålet. När närstående kommer med synpunkter behöver ibland en sekretessprövning göras beroende av innehållet.

Inkomna ärenden rapporteras löpande till nämnden vid närmaste nämndssammanträde. Återkoppling sker också till förvaltningens ledningsgrupp, och kan betyda att man ser över rutiner eller behöver göra förändringar om brister upptäcks. Sedan sprids också utfallet ut till medarbetare.

Information om klagomålshantering samt blankett finns på hemsidan, och kan delas ut på vård- och omsorgskontoret liksom ute i verksamheterna.