

Värdighets- och servicedeklaration Vård och omsorgsnämnden, Vännäs Kommun

I socialtjänstlagen står det 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 servicedekclarationer 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
- Fysiska, psykiska eller andra skäl med funktionsnedsättning som behöver stöd och hjälp med hemtjänst eller annat stöd via LSS 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
- Personer som är i behov av stöd och hjälp, som exempelvis är 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

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.

LSS omsorg

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.

Individ- och familjeomsorg

Om du behöver hjälp och stöd i din föräldraroll, familjerättslig rådgivning eller försörjningsstöd kan du vända dig till en socialsekreterare som utreder dina behov. Personer med missbruk vänder sig till socialkontoret för en kontakt med en socialsekreterare. För familjerådgivning vänder du dig till familjecenter. Är du våldsutsatt vänder du dig till familjecenter eller socialkontoret.

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.

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. Hjälpen siktar på 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. 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. Kontakta biståndshandläggare för mer information och ansökan.

Dagverksamheten fjärilen i Vännäsby

Vid dagverksamheten erbjuds fika och lunch i gemenskap samt vissa aktiviteter. Du som är äldre och bor hemma och har fått ett beslut från kommunens biståndshandläggare är välkommen till dagverksamheten i Vännäsby. Vid behov av dagverksamhet kontakta kommunens biståndshandläggare. Ring kommunensväxeln på och be att få prata med en biståndshandläggare.

Hjälpmedel och bostadsanpassning

Hjälpmedel, som exempelvis toalettstolsförhöjning och rullator, finns att hyra för att du ska kunna leva ett självständigt liv även när viss hjälp behövs.

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 samt att 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 sjukgymnast 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. Kontakta biståndshandläggare för mer information och ansökan.

Avlösning till närstående

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

Avlösning i hemmet

Närstående kan 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.

Korttidsplats på Slussen

Avlösning sker regelbundet. Under vistelsen finns möjlighet att delta i individuella och gemensamma aktiviteter.

Särskilt boende – äldre omsorg

I Vännäs kommun finns särskilda boenden. Dessa består av flera avdelningar med rum som man kan göra personligt med saker från sitt hem, och det finns tillhörande gemensamhetsutrymmen. Här arbetar vårdbiträden, undersköterskor och sjuksköterskor. Till boendena finns arbetsterapeut och sjukgymnast kopplade för individuell anpassning av vården. Kontakta biståndshandläggare för mer information och ansökan.

Särskilt boende – LSS omsorgen

I Vännäs kommun finns 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. De flesta lägenheter är utrustade med toalett/badrum och pentry samt gemensamhets utrymmen. Personalen arbetar för att upprätthålla de boendes förmågor och att ständigt finnas till hands i våra gruppboendestäder. Kontakta biståndshandläggare för mer information och ansökan.

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. Vännäs kommun erbjuder dagligverksamhet i dom reguljära verksamheterna men finns även i externa verksamheter.

God man kan hjälpa dig med ekonomin

Du vänder dig till överförmyndarnämnden i Umeå för att själv söka om att få god man, eller så kan du få hjälp via socialtjänstens handläggare att göra detta. Tingsrätten fattar beslut om att en person ska få god man.

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 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.

Korttidsvistelse eller avlösning i hemmet

Vännäs kommun erbjuder korttidsvistelse och korttidstillsyn till barn och ungdomar med funktionshinder. Korttidsvistelse och korttidstillsyn är insatser som kan beviljas med stöd av Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kontakta biståndshandläggare inom LSS för mer information och ansökan.

Färdtjänst och riksfärdtjänst

Färdtjänst är en anpassad form av kollektivtrafik som finns till för dig som har särskilda behov och inte klarar att resa med våra bussar och tåg. Precis som i den övriga kollektivtrafiken reser du tillsammans med andra men resorna sker i personbil eller fordon med rullstolsplats. Precis som i den övriga kollektivtrafiken kan resan ta längre tid än om du reser med eget fordon. Du måste ha tillstånd för att åka med färdtjänst och det söker du hos kommunen. För att bli beviljad tillstånd ska du på grund av funktionshinder som inte endast är tillfälligt ha väsentliga svårigheter att förflytta dig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel, enbart bristande tillgång till kollektiva färdmedel utgör inte grund till färdtjänst. Din funktionsvariation ska vara minst tre månader. Om du behöver hjälp

under själva resan kan ledsagare beviljas men behov av ledsagare ska vara knutet till själva resan och inte till vistelse vid resmålet. Du måste vara folkbokförd i Vännäs kommun.

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 samarbetssamtal 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, 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

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. Om du är arbetslös ska du vara inskriven vid arbetsförmedlingen och ha regelbunden kontakt med handläggare. Du ska söka arbete och ta lämpligt arbete. Du måste även vara beredd på att söka arbeten utanför det yrkesområde eller ort där du tidigare arbetat.

Du måste delta i arbetsrehabiliterande åtgärder samt följa överenskommen planering. Om du inte kan stå till arbetsmarknadens förfogande bör du vara sjukskriven och kunna visa upp medicinskt underlag som i så fall styrker varför du inte kan arbeta, om du uteblir från arbetsrehabiliterande åtgärder exempelvis sjuk mer än 7 dagar krävs det sjukintyg från läkare från 8:e dagen. Om sjukintyg inte inlämnas till din socialsekreterare kommer det att beaktas i din ansökan. 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. Målet med verksamheten är att ständigt utveckla och fördjupa stödet till anhöriga och närstående i Vännäs.

Verksamheten är ett samarbete mellan:

- [Svenska Kyrkan](#)
- [Röda Korset, Vännäs och Vännäsby](#)
- [Pensionärernas Riksorganisation PRO](#)
- [Sveriges Pensionärsförbund SPF, Vännäs](#)
- [Riksförbundet Pensionärs gemenskap, RPG](#)
- [Vännäs Hälsocentral](#)
- [Vård- och omsorgsförvaltningen](#)

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. Du behöver inte ansöka om hjälpen utan kontaktar Hemfixarna direkt, som organiseras under Frivilligcenter.

Budget- och skuldrådgivning

Budgetrådgivning handlar om att hjälpa dig att få en översikt över din ekonomi. Du och rådgivaren går igenom dina skulder för att få en överblick över din situation. 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.

Knytpunkten

En plats att mötas, för dig som vill komma ut och träffa människor. Här finns det fika, spel, du kan ta med eget handarbete. Kom bara och prata och umgås. Alla, från ungdomar, unga vuxna till pensionärer är välkomna. Om du har förslag på aktiviteter som du tycker om tar vi gärna emot dessa. Du kanske till exempel tycker om att baka, pyssla eller något annat, då är detta något vi kan göra tillsammans. Knytpunkten finns på Södra Drottninggatan 2 i Vännäs. Följ skyltarna till Knytpunkten när du kommer in genom entrédörren.

Vart ska jag vända mig?

Hemtjänst

Hjälp till äldre och personer med nedsatta funktioner
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

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 utträtta 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.

Biståndshandläggarna kontakta kommunens växel telefon 0935-14000 för information om telefontider.

Frivilligcenter

Stöd till närstående personer erbjuds i kommunen och samordnas vid Frivilligcenter i Vännäs. Frivilligcenter erbjuder olika stödformer för att underlätta för de personer som stödjer eller vårdar en närstående som är sjuk, äldre eller som har en funktionsnedsättning.

Frivilligcenter

Adress: Södra Drottninggatan 2

Telefon: 0935-143 08, eller via e-post frivilligcenter@vannas.se

Individ och familjeomsorg

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.. Om du själv som ungdom eller förälder till en tonåring har behov av stöd har vi en ungdomsrådgivning.

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.

Telefon till Familjecenter 0935-143 41

För budget- och skuldrådgivning kan du bestämma tid för ett personligt möte. Ring kommunens växel 0935-14000 eller direkt till handläggaren 0935-14301.

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 telefon 0935-14000 växeln lämnar information om aktuella telefontider

Övrig tid går det att nå receptionen på Vård och omsorgskontoret telefon 0935-143 11 mellan 10.00–12.00 och 13.00–15.00.

Besöks adress: Södra Drottninggatan 2

Värdegrund

Enligt socialtjänstlagen kapitel 5, 4§ 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 klagomålshandling.

Samtlig verksamhet som riktas mot en enskild ska präglas 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.

Äldreomsorgen – boenden med särskild service samt korttidsboende

- Varierat socialt innehåll, med regelbundenhet och anpassat efter varje individ.
- Erbjuder varje person möjligheter till egna val
- Genomförandeplan inom 8 veckor och egen utsedd kontaktperson.
- Kvalitetsmässigt bra mat, och måltidssituationer som präglas av lugn och ro

Äldreomsorgen – hemtjänst

- Minimera antal personal hos brukare med mycket insatstid.
- Genomförandeplan inom 8 veckor, gäller inte för de personer som endast har städ och inhandling samt trygghetslarm
- Egen utsedd kontaktperson under förutsättning att personen inte endast har trygghetslarm.
- 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. Insatserna städ, matlagning och inhandling får ej bytas ut.

LSS omsorgen– 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
- Låg affektivt bemötande
- Arbeta för medbestämmande i genomförandeplanen för varje person, och basera den på intervju med personen, låta personen själv få påverka utifrån egen förmåga

LSS omsorgen – Personlig assistans

- Individanpassad verksamhet, efter personens behov och önskemål som framkommit i genomförandeplanen.
- Anpassade aktiviteter utifrån brukarens behov och önskemål.
- 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

LSS omsorgen – Daglig verksamhet

- Viktigt att se till varje enskilds individuella behov
- Ge brukarna tid – ge dem möjlighet att 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”
- 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 inkomna klagomål

När du skrivit vad du har för synpunkter så diarieförs det av nämndsekreteraren 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, <https://vannas.se/?id=27106> och kan delas ut på vård och omsorgskontoret liksom ute i verksamheterna.

Kontakt

Vård och omsorgskontoret

Besöks adress: Södra drottningsgatan 2

Telefon vardagar: 0935-143 11 mellan 10.00–12.00 och 13.00–15.00.

Telefon kommunens växel 0935-141 00