



## Vägledning vid handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) till äldre och till personer med funktionsnedsättning.

*"Ledfyr: Fyr för vägledning i trängre  
farleder och inlopp, Betydelsenyans:  
rättesnöre"*

*"Rättesnöre är en viss företeelse som ger  
hjälp vid val av handlingsalternativ.  
Synonym vägledning, norm, förebild "*

**Källa Nationalencyklopedin:**



Söderarms fyr

Antagna av Tiohundanämnden 2007-03-22  
Reviderad 2008-05-19, 2009-09-21,  
2011-04-27, 2012-05-21 samt  
av Sjukvårds- och omsorgsnämnden 2013-04-25

**POSTADRESS**  
Box 801, 761 28 Norrtälje  
**ORGANISATIONSNUMMER**  
212000-0217

**BESÖKSADRESS**  
Estunavägen 14

**TELEFON**  
0176-710 00  
**TELEFAX**  
0176-710 55

**E-POST**  
registrator.vardomsorg@norrtalje.se  
**WEBB**  
norrtalje.se tiohundraprojektet.se

**PLUSGIRO**  
4821102-3  
**BANKGIRO**  
5281-7004



## Innehållsförteckning

1. Vägledning vid handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL, till äldre och till personer med funktionshinder.	4
1.1 Sjukvårds- och omsorgsnämndens vision och värdegrund.....	4
1.2 Syfte och definition	4
1.3 Verksamhetens organisation och ansvarsfördelning	5
1.4 Lagar och förordningar	5
2. Bärande principer enligt socialtjänstlagen	6
3. Behovsbedömning och utredning	7
3.1 Behovsbedömning	7
3.2 Utredning	8
3.3 Samordnad vårdplanering	8
3.4 Förenklad biståndshandläggning	8
4. Beslut	9
4.1 Uppföljning	9
4.2 Kundval	9
4.3 Tillfällig vistelse	10
5. Hemtjänst i form av serviceinsatser	10
5.1 Inköp	10
5.2 Promenad .....	10
5.3 Städning.....	11
5.4 Tvätt	11
5.5 Trygghetslarm .....	11
5.6 Uppsnyggning	11
6. Hemtjänst i form av personlig omsorg	12
6.1 Avlösning/avlösarservice-Anhörigstöd	12
6.2 Dubbelbemannade insatser. ....	12
6.3 Egenvård.....	12
6.4 Ledsagning/ledsagarservice .....	12
6.5 Måltider .....	13
6.6 Omsorgsinsatser	13
6.7 Social kontakt.....	13
6.8 Tillsyn	13
7. Annat bistånd	13
8. Matdistribution	13
9. Dagverksamhet	14
9.1 Kriterier för att beviljas dagverksamhet.....	14
10. Kontaktperson	14
11. Korttidsvistelse	14



11.1 Kriterier för att beviljas korttidsvistelse .....	14
11.2 Skäl att beviljas korttidsvistelse .....	15
12. Särskilt boende	15
12.1 Kriterier för att beviljas särskilt boende .....	15
12.2 Parboende	15
12.3 Sjukvårds- och omsorgsnämndens tillämpning: .....	16
13. Dokumentation och handläggning	16
14. Avgifter	16
15. Anmälan om missförhållanden (Lex Sarah)	16
16. Rätten att överklaga, framföra synpunkter och klagomål	17



## 1. Vägledning vid handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL, till äldre och till personer med funktionsnedsättning.

Denna vägledning avser Sjukvårds- och omsorgsnämndens verksamhetsområde enligt socialtjänstlagen (Sol) och avser insatser för äldre och för personer med funktionsnedsättning.

Vägledningen revideras årligen.

De tillämpningar som Sjukvårds- och omsorgsnämnden specifikt vill lyfta fram anges under en särskild rubrik (i de kapitel där detta är nödvändigt) ” Sjukvårds- och omsorgsnämndens tillämpning”.

Norrtälje är värdkommun för Tiohundra projektet, ett unikt samarbete med Stockholms läns landsting inom hälsa, sjukvård och omsorg.

### 1.1 Sjukvårds- och omsorgsnämndens vision och värdegrund

#### Vision

Tiohundra gör skillnad inom hälsa, sjukvård och omsorg.

#### Värdegrund

Vårt arbete ska vila på **respekt** för alla människors lika värde och **tillit** till och **förtroende** för alla aktörers förmåga att skapa bra helhetslösningar för våra invånare.

Vi skapar **delaktighet** och strävar efter att individens egna förutsättningar/behov/önskemål är ledstjärnan i vårt arbete.

Medborgarnas **egenmakt** och möjligheter att påverka är en viktig utgångspunkt.

**Öppenhet och transparens** ska genomsyra organisation och verksamhet.

### 1.2 Syfte och definition

Syftet med denna vägledning är följande:

- att ge information till sökande, brukare, närstående och intresserade kommuninvånare om vilken hjälp och stöd de kan förvänta sig i Norrtälje kommun.
- att säkerställa att biståndsbeslut, så långt det är möjligt, fattas enligt samma bedömningsgrunder för de personer som har likartade behov. Biståndsbeslutet grundar sig dock alltid på den enskilda personens behov.



Vägledningen redovisar vilka kriterier som gäller för rätt till en viss insats i normalfallet. Beviljad insats bedöms utifrån den enskildes behov. Om det finns särskilda skäl kan en individuell prövning resultera i att ett beslut avviker från det som står i denna vägledning. Besluten ska dock vara enhetliga i den meningen att personer med likartade behov beviljas likartade hjälpinsatser och i samma omfattning.

### *1.3 Verksamhetens organisation och ansvarsfördelning*

Verksamheten på Sjukvårds- och omsorgskontoret skiljer på myndighetsutövning och verkställighet av beslut. Biståndsavdelningen på Sjukvårds- och omsorgskontoret ansvarar för att ta emot ansökan, utreda, fatta beslut om insatser enligt socialtjänstlagen samt att beställa och följa upp beslutad insats.

Godkända utförare verkställer beviljade beslut och ansvarar för att genomföra de insatser som biståndshandläggaren har beställt. Vid verkställighet ska gällande lagstiftning och föreskrifter beaktas. Lagstiftningen innebär bl.a. att biståndshandläggaren bör inhämta den enskildes samtycke till att överlämna erforderliga uppgifter i beställningen till utförare.

Alla insatser utformas som hjälp till självhjälp, det vill säga att kompetent personal stöder den enskilde och/eller gör det som den enskilde eller dennes sociala nätverk inte kan utföra. All hjälp skall utföras så att insatserna verkar funktionsbevarande. Insatserna ska utföras i enlighet med de metodbeskrivningar som finns, som t.ex. olika instruktioner som är framtagna av bl.a medicinskt ansvarig sjuksköterska. Biståndshandläggaren ska regelbundet följa upp beviljade insatser.

### *1.4 Lagar och förordningar*

Insatserna bedöms utifrån lagar och mål där formuleringarna kan ge utrymme för tolkning. Det är alltid den enskildes individuella behov och förutsättningar som ska styra.

Socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd enligt socialtjänstlagen. Biståndet skall utformas på ett sådant sätt att den enskilde tillförsäkras en skälig levnadsnivå och stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv.

I Socialtjänstlagen ingår en nationell värdegrund för äldreomsorgen (5kap 4-5§). Den säger att arbetet inom äldreomsorgen ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Socialtjänstlagen har också fått en ny bestämmelse som säger att äldre personer ska så långt det är möjligt ska kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.



Sjukvårds- och omsorgsnämnden har i februari 2013 fattat beslut om lokala värdighetsgarantier. Dessa lyder:

**Det här kan du förvänta dig av din äldreomsorg i Norrtälje kommun**

- Du ska alltid bemötas vänligt och professionellt inom äldreomsorgen
- Du ska uppleva att vi så långt det är möjligt tar hänsyn till dina personliga önskemål
- Du ska uppleva att vi inom äldreomsorgen alltid respekterar din rätt till integritet
- Vi ska medverka till att din vardag får ett socialt och meningsfullt innehåll som passar dig.

**Om din beviljade omsorg**

- Du ska få en tydlig information om kommunens äldreomsorg som är lätt att förstå. Informationen ska vid behov anpassas till språk och funktionsnedsättningar
- Din ansökan om bistånd ska behandlas snabbt och effektivt.
- Personalen i din närhet ska alltid vara väl insatta i din planering - genomförandeplan. Där står när och hur din beviljade omsorg ska utföras med utgångspunkt från dina önskemål och behov.
- Din beviljade omsorg ska följas upp regelbundet så att vi vid behov snabbt kan anpassa våra insatser så att det passar dina behov

**Du ska känna trygghet**

- Personalen du möter ska ha lämplig utbildning och erfarenhet
- Personalen ska informera i god tid ifall de tider ni kommit överens om behöver ändras
- Personalen du möter ska alltid bära namnbricka och kunna visa upp sina legitimation
- Personalen ska så långt det är möjligt ta hänsyn till dina önskemål om vem som återkommande ska hjälpa till med din personliga omvårdnad

Enligt Socialtjänstlagen (5kap 10§) skall kommunen erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har funktionshinder.

Verksamheten ska följa Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9), för vårdgivare och den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS. Detta gäller från och med 1 januari 2012 och är tillämpligt inom hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst samt inom verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) säkerställer den enskildes rätt till integritet.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om informationsöverföring och samverkan vid in- och utskrivning till slutenvården (SOSFS 2005:27) säkerställer att olika huvudmän samarbetar för den enskildes bästa.



Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden (SOSFS 2006:5) säkerställer att utredning och dokumentation görs korrekt.

Lagen om valfrihetssystem SOSFS 2008:962 (LOV)

Lagen (1997:735) om riksfärdtjänst reglerar folkbokföringskommunens skyldighet att ge ersättning för resekostnader för personer som till följd av ett stort och varaktigt funktionshinder måste resa på ett särskilt kostsamt sätt.

Hälsa- och sjukvårdslagen (HSL) 17§ reglerar kommunernas hälso- och sjukvård.

Lagen om behandling av Personuppgifter (PUL), Förvaltningslagen, Föräldrabalken och Äktenskapsbalken är andra tillämpliga lagar.

## 2. Bärande principer enligt socialtjänstlagen

Den enskilde skall om behov finns genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Alla insatser skall utformas i form av hjälp till självhjälp. Varje enskild skall få sin ansökan prövad utifrån sina behov. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt genom t ex socialt nätverk eller frivilliga insatser beviljas bistånd för att klara sin livsföring. Ytterligare tre bärande principer finns som grund:

- Trygghet
- Självbestämmande
- Inflytande

Socialtjänstlagen inskränker inte rättigheter som en enskild person kan ha enligt annan lag. Lagen fungerar parallellt med exempelvis hälso- och sjukvårdslagen.

I kommentarerna till socialtjänstlagen 4 kap 1 § definieras bistånd som hemtjänst, särskilt boende, korttidsvistelse och andra stödinsatser som t.ex. dagverksamhet och avlösning.

**Hemtjänst** består av insatser i form av **service** och **personlig omsorg** i samband med den dagliga livsföringen. Hemtjänstinsatserna ges vid behov dygnet runt i det ordinarie boendet i form av stöd från personal som gör besök vid överenskomna tider.

**Särskilt boende** innebär en bostad där det finns närhet till personal för stöd och hjälp med omsorg dygnet runt. Insatsen beviljas de som har ett omfattande och varaktigt behov av hjälp då hemtjänst inte är tillräckligt.

**Korttidsvistelse** innebär tillfälligt boende.



**Dagverksamhet** omfattar bland annat social samvaro samt olika aktiviteter utifrån den enskildes individuella behov.

### 3. Behovsbedömning och utredning

#### 3.1 Behovsbedömning

Behovsbedömningar ska bygga på en helhetssyn av den enskildes situation, möjligheter och behov. Vid bedömningen beaktas sociala, fysiska, medicinska och psykiska behov.

Behovsbedömningen ska vara allsidig och noggrann. Vid utredningen bör utredaren ställa sig följande frågor:

- Kan den enskilde själv tillgodose sina behov?
- Kan den enskilde få dem tillgodosedda på annat sätt?

Om svaren på dessa frågor blir nekande har den enskilde rätt till bistånd. Om svaret däremot blir ja på någon eller båda frågorna kan den enskildes ansökan avslås. Den enskildes ansökan kan även avslås delvis s k, delavslag. Den enskilde ska alltid informeras om rätten att överklaga se avsnitt 7, Rätten att överklaga...

#### 3.2 Utredning

Av utredningen ska framgå vilka behov den enskilde har samt ett förslag till individuellt anpassade insatser.

- Beslut om insatsernas mål, inriktning och omfattning ska vara tydliga och lätta att förstå.
- Biståndshandläggaren gör en utredning som även omfattar en målbeskrivning. Utredning och insatser ska utformas i dialog med den enskilde och/eller dennes närstående/ställföreträdare. En kopia av utredningen är bilaga till beställningen som sänds till utföraren.
- Utföraren är skyldig att upprätta en genomförandeplan inom 2 veckor i nära dialog med den enskilde och/eller dennes närstående/ställföreträdare och att ständigt hålla genomförandeplanen aktuell.
- En systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser som berör den enskilde, ska genomföras och dokumenteras samt enligt i förväg uppgjord tidplan följas upp av biståndshandläggaren.

Biståndshandläggaren skall i sin bedömning ta hänsyn till den enskildes önskemål och behov och samtidigt utreda och fatta beslut så kostnadseffektiva som möjligt. Utredning ska



inledas skyndsamt från den dag handläggaren fått en muntlig eller skriftlig ansökan. Beslut ska fattas snarast möjligt.

### 3.3 Samordnad vårdplanering

När den enskilde har vårdats på sjukhus och snart är utskrivningsklar skall behandlande läkare ansvara för att kallelse till en vårdplanering sker (SOSFS 2005:27). Kallelsen till vårdplanering skickas till biståndshandläggare samt till husläkarmottagningen om behandlande läkare inom slutenvården bedömer att behov av hälso- och sjukvårdsinsatser finns. Den samordnade vårdplaneringen sker vanligtvis på sjukhuset och ska leda till en plan där det framgår vilket behov av fortsatt vård och omsorg den enskilde har och vilka som ansvarar för detta. I länet finns en överenskommelse om rutiner för samordnad vårdplanering.

### 3.4 Förenklad biståndshandläggning

I Norrtälje kommun kan man numera få serviceinsatser genom förenklad biståndshandläggning. Enskilda som kan få dessa serviceinsatser ska vara 75 år och äldre samt folkbokförda i Norrtälje kommun.

Serviceinsatserna är följande:

- trygghetslarm
- matlåda
- inköp, 1 gång/vecka
- städ, varannan vecka
- tvätt, varannan vecka
- promenad, 1 gång/vecka

## 4. Beslut

Den enskilde får så snart utredningen är avslutad ett skriftligt beslut. Beslutet kan i vissa undantagsfall underrättas muntligt. Av beslutet ska klart framgå följande:

- Vad den enskilde ansökt om.
- Avsikten/målet med insatserna.
- Vilka insatser som beviljats/avslagits.
- För hur lång tid beslutet gäller.
- Vid avslag ska beslutet motiveras.
- Om det sökta biståndet eller insatsen avslås ska skälen vara sakliga. De ska vara baserade på den enskildes faktiska levnadsförhållanden. Skäl för avslag "att behovet kan tillgodoses på annat sätt" måste vara realistiska.

Beslut fattas så snabbt som det är möjligt utan att säkerheten eftersätts.



#### 4.1 Uppföljning

Alla beslut om insatser ska följas upp kontinuerligt och minst en gång per år. Beslutet ska alltid omprövas om nya uppgifter inkommer som kan påverka beslutet. Omprövning ska dessutom alltid göras innan tidigare beslut tidsmässigt löper ut.

Beslutade insatser som inte verkställs inom 3 månader från beslutsdatum rapporteras in till socialstyrelsen.

#### 4.2 Kundval

Kundval innebär att de personer i kommunen som har rätt till hemtjänst/basal hemsjukvård/hemrehabilitering har rätt att välja en utförare som Sjukvårds- och omsorgsnämnden godkänt och tecknat kontrakt med. Se mer information på [www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se), tiohundraprojektet. För dem som inte kan eller vill välja finns ett ickevalsalternativ. En av grundpelarna i kundvalet är den enskildes rätt att göra omval till annan utförare. Omvalet gäller då för samtliga insatser i kundvalet.

Tjänster som ingår i kundvalet är hemtjänst alla dagar 07.00 - 22.00, basal hemsjukvård 07.00 - 17.00 samt hemrehabilitering helgfri vardag 08.00- 17.00.

Tjänster som inte ingår i kundvalet är planerade insatser nattetid mellan kl. 22.00 – 07.00, trygghetslarm 22.00-07.00, matdistribution samt dagverksamhet.

#### 4.3 Tillfällig vistelse i kommunen.

Vid tillfällig vistelse i kommunen är boendekommunen ansvarig för beslut om bistånd och kostnadsansvarig för den beviljade insatsen. Vistelsekommunen är ansvarig för att verkställa beslutet, Vistelsekommunen får också ansvar att bistå med utredning om boendekommunen så begär.

## 5. Hemtjänst i form av Serviceinsatser

Kapitlet beskriver service- och stödinsatser som kan beviljas av biståndshandläggare på Sjukvårds- och omsorgskontoret. Insatserna är sorterade i bokstavsordning och inte i prioritetsordning. *Insatserna ska individanpassas till att vid behov kunna göras tillsammans med den enskilde.*

#### 5.1 Inköp

Inköp avser en veckas normalförbrukning av dagligvaror. Inköp av livsmedel, hygienartiklar, medicin sker i närmsta butik/apotek. Post- och bankärenden beviljas som bistånd endast i avvaktan på autogiro och/eller på att god man utses.



*Inköp kan beviljas som en hushållsgemensam insats, vilket innebär att endast en av parterna i ett hushåll har beslut för den gemensamma insatsen.*

### 5.2 Promenad

För att beviljas promenader ska den enskilde sakna förmåga att själv kunna gå ut, eller vara i behov av att få stöd att träna efter en tillfällig funktionsnedsättning. Promenad kan endast erbjudas i den enskildes närområde.

### 5.3 Städning

Insatsen är beräknad för kök, sovrum, vardagsrum, hall och hygienutrymmen. Om bostaden är större städas inte hela bostaden vid varje tillfälle. Normal frekvens är städning varannan vecka.

I städinsatsen ingår dammsugning, golvtorkning, rengöring av hygienutrymmen och vid behov damning mm

Under ett kalenderår kan städinsatsen även omfatta moment som avfrostning, rengöring av kyl/frys/ugn/spis och spisfläkt. Dessa moment ska rymmas inom ramen för beviljad insats vilket innebär att den enskilde får avstå viss del av städningen en vecka om man önskar något av dessa moment.

*Städning kan beviljas som en hushållsgemensam insats, vilket innebär att endast en av parterna i ett hushåll har beslut för den gemensamma insatsen.*

### 5.4 Tvätt

Insatsen kan innebära hjälp att sortera, tvätta, hänga, vika samt lägga in tvätt i skåp eller garderober. Tvättmaskin måste finnas i eller i närheten av bostaden. Normal frekvens är tvätt varannan vecka. Strykning ingår endast i undantagsfall för särskilda tillfällen.

Tvätt kan beviljas som en hushållsgemensam insats, vilket innebär att endast en av parterna i ett hushåll har beslut för den gemensamma insatsen.

### 5.5 Trygghetslarm

Trygghetslarm innebär möjlighet att påkalla hjälp dygnet runt vid behov av snabba hjälpinsatser. Trygghetslarm beviljas då oplanerat hjälpbehov kan uppstå, tex. risk för att ramla eller vid påtaglig oro. För att insatsen trygghetslarm ska kunna verkställas måste brukaren ge trygghetsjouren tillgång till nyckel till bostaden. Trygghetslarm ingår i kundvalet.



Dagtid mellan kl. 07.00-22.00 utförs larminsats av den valda hemtjänstutföraren. Natttid kl. 22.00-07.00 utförs larminsats av Tiohundra AB.

### 5.6 Uppsnyggning

Uppsnyggning kan vara att ta ett extra tag med dammsugaren eller att torka av bänkar i köket, rengöra hygienutrymmet mm. för att hemmet ska vara rent, snyggt och trivsamt.

Uppsnyggning kan beviljas som en hushållsgemensam insats, vilket innebär att endast en av parterna i ett hushåll har beslut för den gemensamma insatsen.

### 5.7 Övrigt

Fönsterputs, storstädning, skötsel av husdjur och snöskottning är exempel på sådana insatser som inte beviljas i normalfallet. Om det finns särskilda skäl kan en individuell prövning resultera i att sådana insatser kan beviljas.

## 6. Hemtjänst i form av personlig omsorg

Kapitlet beskriver omsorgsinsatser som kan beviljas av biståndshandläggare på Sjukvårds- och omsorgskontoret. *Omsorgsinsatserna anpassas noga efter den enskildes behov. Lika viktigt som det är att hjälp beviljas när den enskilde har stora svårigheter med att klara av något själv är det viktigt att det som kan utföras av den enskilde får göras på egen hand. T ex kan det vara viktigt att skapa goda förutsättningar för en måltid genom såväl näringsriktig och aptitlig mat, sällskap, trivsel och praktiskt stöd.* Insatserna är sorterade i bokstavsordning och inte i prioritetsordning.

### 6.1 Avlösning/Avlösarservice - Anhörigstöd

Anhörigstöd i form av avlösning/avlösarservice kan beviljas enskilda med omsorgsbehov som vårdas av anhörig. Insatsen ska göra det möjligt för anhörig till egen tid, att få vila och avkoppling, utträtta sysslor eller egna aktiviteter utanför hemmet.

### 6.2 Dubbelbemannade insatser

Om den enskilde har stora svårigheter att förflytta sig på egen hand och en personal har svårt att vara den enskilde behjälpligt, kan hjälp av två personer beviljas vid förflyttning i bostaden.

### 6.3 Egenvård

Hälso- och sjukvårdsåtgärd som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt att en patient kan utföra själv eller med hjälp av annan person. Se mer information på [www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se), tiohundraprojektet, MAS och MAR, riktlinjer för personal.



Vid ansökan om hjälp med egenvård skall ett skriftligt intyg om egenvård från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bifogas vilket är en del av underlaget för biståndsbedömningen. I avvaktan på beslut från biståndshandläggare ligger ansvaret för åtgärden kvar på hälso- och sjukvården.

#### **6.4 Ledsagning/Ledsagarservice**

Ledsagning/ledsagarservice kan beviljas för att den enskilde ska få följeslagare från hemmet till ex. läkare, fritids- och/eller kulturaktivitet, hjälp under aktiviteten samt ledsagning tillbaka till bostaden. *Kundvalsutföraren bekostar själv sina eventuella kostnader i samband med ledsagning. Insatsen kan vara en viktig del i rehabilitering efter sjukdom och ökar möjligheten att leva ett självständigt liv.*

#### **6.5 Måltider**

*För de som har svårt att laga mat själva finns måltidsinsatsen, som innehåller att tillreda enklare måltider, duka och diska kärl och redskap samt vid behov ge stöd och hjälp eller tillsyn under själva måltiden. Insatsen kan även innebära hjälp att beställa/avbeställa matlådor.*

#### **6.6 Omsorgsinsatser**

I insatsen kan ingå hjälp att komma i- och ur säng, på- och av klädning, personlig hygien, toalettbesök, dusch/bad och hjälp med förflyttning. I insatsen morgonhjälp respektive kvällshjälp ingår samtliga morgon- respektive kvällssysslor.

#### **6.7 Social kontakt**

*Efter individuell bedömning kan den enskilde – oftast den som saknar socialt nätverk - beviljas sociala kontaktbesök. Kundvalsutföraren kan då t ex komma till den enskilde för att läsa tidningen, vistas utomhus eller fika.*

#### **6.8 Tillsyn**

Tillsyn kan beviljas den enskilde i form av telefonkontakt eller genom besök.

*Tillsyn är en trygghetsskapande åtgärd i hemmet och ska utövas med ett rehabiliterande arbetssätt. Tillsynen kan underlätta i vardagen för personer med stor fallrisk i hemmet eller för personer som upplever oro och otrygghet.*



## 7. Annat bistånd

*Kan vara när den enskilde för att uppnå skälig levnadsnivå har behov av särskilt utformat bistånd som inte bedöms inrymmas under de ovan angivna insatskategorierna.*

## 8. Matdistribution

Insatsen innebär att den enskilde som inte själv kan göra inköp eller tillaga mat, får färdiglagad mat levererad till bostaden. Den enskilde ansvarar för att beställa/avbeställa matlådor.

## 9. Dagverksamhet

I Norrtälje kommun finns dagverksamhet. Verksamheten är öppen under vardagar. Den syftar till:

- att ge stimulans och social samvaro,
- att bryta isolering,
- att aktivera och ge funktionsbevarande insatser,
- att ge närstående avlösning och stöd,
- att göra det möjligt att bo kvar i det egna hemmet.

Dagverksamheten har ett utbud av olika aktiviteter som stimulerar till social gemenskap med andra. Hjälp med personlig omsorg som den enskilde behöver under dagen ingår i dagverksamhetens uppdrag. Resor till och från dagverksamheten beviljas om behov föreligger.

### 9.1 Kriterier för att beviljas dagverksamhet

Dagverksamhet beviljas personer som inte på egen hand kan tillgodose behovet av stimulans och social samvaro utanför hemmet.

## 10. Kontaktperson

Kontaktpersonen ska medverka till att bryta den enskildes isolering genom samvaro och t ex genom hjälp till fritidsverksamhet. Insatsen ska ses som ett icke professionellt stöd av någon med stort engagemang och intresse för andra människor. Något krav på särskild yrkeskompetens ställs inte.

Hur ofta kontaktpersonen och den enskilde ska ha kontakt fastställs i den överenskommelse som görs. Kontaktpersonen får ersättning från kommunen för sitt uppdrag med arvode och omkostnadsersättning.

## 11. Korttidsvistelse

Korttidsvistelse innebär ett tillfälligt boende som innefattar omsorg, service, aktivering, funktionsbevarande insatser samt stimulans dygnet runt. Hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå samt tillgång till sjukgymnast och arbetsterapeut ingår. Samverkan med Hälso- o sjukvården ska ske. Resor mellan hemmet och korttidsvistelsen kan vid behov beviljas.

### 11.1 Kriterier för att beviljas korttidsvistelse

Kriterier för att beviljas korttidsvistelse innebär:

- att den enskilde har ett omfattande vård och omsorgsbehov, dvs. behov av hjälp, dag, kväll, och natt,
- att insatserna i form av hemtjänst inte är tillräckliga utifrån den enskildes behov.

För att beviljas korttidsvistelse ska båda kriterierna vara uppfyllda. Behovet skall inte kunna tillgodoses på annat sätt.

### 11.2 Skäl att beviljas korttidsvistelse kan vara följande:

- behov av ytterligare tid för att bedöma om den enskilde kan återgå till det egna hemmet t ex efter en sjukhusvistelse eller behöver ett särskilt boende
- att bostaden är otillgänglig och att korttidsvistelse beviljas i avvaktan på bostadsanpassning
- att den enskilde har en tillfällig funktionsnedsättning
- behov av växelvård för att underlätta för och stödja sammanboende närstående
- behov av avlastning som en stödande åtgärd till anhörig som ska vila eller resa bort.

## 12. Särskilt boende

Särskilt boende innebär en bostad med service och omsorg dygnet runt samt hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå samt tillgång till sjukgymnast, arbetsterapeut och läkare ingår. Den enskilde ska kunna bo kvar livet ut. Boendeformen ska tillgodose den enskildes samtliga behov.

### 12.1 Kriterier för att beviljas särskilt boende

Särskilt boende beviljas personer som har ett omfattande och varaktigt behov av stöd och hjälp dygnet runt. Då alla hemtjänstinsatser har prövats och inte bedömts vara tillräckliga, beviljas särskilt boende. För att beviljas särskilt boende med inriktning för personer med demenssjukdom krävs läkarintyg på demensdiagnos.





### 12.2 Parboende

En ändring i Socialtjänstlagen trädde i kraft 1 november 2012. Förändringen i lagen innebär att det i skälig levnadsnivå ingår att kunna sammanbo med make eller sambo när den ena av makarna får bistånd i särskilt boende. Det gäller under förutsättning att paret dessförinnan har sammanbott varaktigt eller om den ena parten redan bor i särskilt boende, att paret dessförinnan varaktigt har sammanbott.

### 12.3 Sjukvårds- och omsorgsnämndens tillämpning:

När ansökan om särskilt boende kommit in till Sjukvårds- och omsorgskontoret gör biståndshandläggaren en behovsbedömning. Den ska bygga på en helhetssyn av, den sökandes situation, möjligheter och behov. Biståndshandläggaren ansvarar för att ta emot ansökan, utreda och besluta om insats. Beslutet innebär att ansökan antingen beviljas eller avslås, beslutet ska vara skriftligt. För att beviljas särskilt boende måste den som ansökt ha behov av den formen av omsorg. Det räcker alltså inte med att ha uppnått en hög ålder eller vara i behov av en handikappanpassad bostad. Biståndsbeslutet avser särskilt boende och inte ett visst särskilt boende. Om den enskilde tackar nej till erbjudandet om särskilt boende ska särskilda skäl föreligga. Dessa ska noga dokumenteras i utredningen. Om detta upprepas kan beslutet komma att omprövas. När enskild accepterar första lediga boende kvarstår alltid möjligheten att stå på väntelista för ett byte till ett annat särskilt boende.

## 13. Dokumentation och handläggning

Dokumentation och handläggning enligt gällande lagstiftning och föreskrifter. Biståndshandläggarna fattar beslut enligt den av Sjukvårds- och omsorgsnämnden upprättade delegationsordningen.

Av delegationsordningen framgår vilka beslut som biståndshandläggaren kan besluta om samt vilka beslut som ska fattas av avdelningschef, förvaltningschef, Sjukvårds- och omsorgsnämndens arbetsutskott respektive Sjukvårds- och omsorgsnämnden. Sjukvårds- och omsorgsnämnden har skyldighet att rapportera statistiska uppgifter till Statistiska Centralbyrån (SCB).

## 14. Avgifter

Kommunfullmäktige fastställer taxor och avgifter. Sjukvårds- och omsorgsnämnden beslutar om de tillämpningsanvisningar som ska gälla. Se mer information om avgifter för olika insatser, "Tillämpningsanvisningar för avgifter enligt SoL för äldre och personer med funktionsnedsättning" på [www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se), tiohundraprojektet.



## 15. Anmälan om missförhållanden (Lex Sarah)

Enligt nya bestämmelser om lex Sarah i socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ska

- personalen genast rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten (gäller både yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet och offentligt driven)
- den som bedriver verksamheten utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål
- den som bedriver verksamheten, om det visar sig att missförhållandet eller risken för missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Socialstyrelsen
- den som ska ta emot rapporter (den som bedriver verksamheten) informera de anställda om skyldigheten att rapportera
- den som bedriver yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet informera berörd nämnd om de rapporter han eller hon har tagit emot samt om anmälan till Socialstyrelsen.

Detta innebär att alla verksamheter som Sjukvårds- och omsorgsnämnden har avtal med ska hantera Lex Sarah-anmälningar inom egen verksamhet, samt rapportera till nämnden. Sjukvårds- och omsorgskontoret ska hantera Lex Sarah-anmälningar gällande myndighetsutövning.

## 16. Rätten att överklaga, framföra synpunkter och klagomål

Den enskilde har alltid rätt att överklaga beslut om det har gått den enskilde emot. Ett sådant beslut kan endast överklagas av den enskilde själv eller av ett ombud med fullmakt. Biståndsavdelningen ansvarar för att vid begäran vara den enskilde behjälplig med överklagan.

Synpunkter hjälp oss att bli bättre och är värdefulla för oss i vår ständiga strävan att förbättra verksamheten. Synpunkter kan enkelt lämnas på [www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se), [tiohundraprojektet](#), via ett vanligt brev eller telefonsamtal till oss på 0176-710 00. Gäller synpunkterna någon av våra utförare kommer vi att vidarebefordra dem till ansvarig för berörd verksamhet.