



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

*”Ledfyr är en fyr för vägledning i trängre
farleder och inlopp, Betydelsen yans:
rättesnöre””Rättesnöre är en viss
företeelse som ger hjälp vid val av
handlingsalternativ,*

Synonym vägledning, norm, förebild”

Källa Nationalencyklopedin:



Ålands kobbs fyr



Innehållsförteckning

1. Vägledning vid handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL, till personer med psykisk funktionsnedsättning.....	3
1.1 Sjukvårds-och omsorgsnämndens vision och värdegrund.....	3
1.2 Syfte och definition.....	3
1.3 Verksamhetens organisation och ansvarsfördelning.....	4
1.4. Lagar och förordningar.....	4
2. Bärande principer enligt socialtjänstlagen	5
3. Avgränsning för vägledningen	6
4. Behovsbedömning och utredning	6
4.1 Behovsbedömning	7
4.2 Utredning	6
5. Beslut	8
5.1 Uppföljning.....	7
6. Samverkan med andra	8
6.1 Individuell planenligt SoL/HSL/ Samordnad individuell plan	8
7. Insatser enligt SoL.....	8
7.1 Hemtjänst.....	9
7.1.1 Kundval inom hemtjänst	8
7.2 Kontaktperson	9
7.3 Ledsagning	9
7.4 Boendestöd.....	10
7.5 Bostad med särskild service	10
7.6 Hem för vård eller boende (HVB).....	9
7.7 Daglig sysselsättning	9
7.8 Resor	9
8. Övrigt stöd	11
8.1 Träfflokaler	11
8.2 Personligt ombud	11
8.3 Anhörig/Närstående	10
8.4 Anhörigstöd.....	10
9. Dokumentation och handläggning	11
10. Avgifter	12
11. Anmälan om missförhållanden (Lex Sarah).....	10
12. Rätten att överklaga, framföra synpunkter och klagomål.....	13



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

År 1995 beslöt riksdagen att genomföra en reformering av psykiatrisk vård och omvårdnad. Syftet med reformen var att skapa bättre sociala, mentala och ekonomiska villkor för de människor som har långvariga psykiska störningar och som har behov av stödinsatser. Kommunen har mot bakgrund av reformen ett tydligt ansvar för att samordna samhällets insatser för människor med långvariga och allvarliga psykiska störningar.

Denna vägledning avser handläggning av socialt stöd enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL för personer med psykisk funktionsnedsättning inom Sjukvårds- och omsorgsnämndens verksamhetsområde, det som i dagligt tal kallas för socialpsykiatri. Myndighetsbesluten handläggs av biståndshandläggare i socialpsykiatri på uppdrag av Sjukvårds- och omsorgsnämnden.

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

Vägledningen revideras årligen.

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 vägledningen 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 tid 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.

Personer som är 18 år och äldre med svår psykisk störning/sjukdom som orsakat en funktionsnedsättning med förlust av förmågan i sådan grad att det inverkar på den dagliga livsföringen och att denna funktionsnedsättning bedöms bli långvarig kan beviljas insatser.

Begreppet "varaktighet" är extra svårt att bedöma när det gäller psykiska funktionsnedsättningar. I rättspraxis har angivits att funktionsnedsättningen ska vara varaktig även vid en välmedicerad psykisk sjukdom.

1.3 Verksamhetens organisation och ansvarsfördelning

Sjukvårds- och omsorgsnämnden skiljer på myndighetsutövning och verkställighet av beslut. Biståndsavdelningen vid Sjukvårds- och omsorgskontoret ansvarar för att ta emot ansökan, utreda, fatta beslut om insats enligt SoL 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 riktlinjer och rutiner som finns, som t.ex. olika riktlinjer som är framtagna av medicinskt ansvarig sjuksköterska.

Biståndshandläggare 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.

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.

Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) 17§ reglerar kommunernas hälso- och sjukvård i särskilt boende och i dagverksamhet.

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

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om informationsöverföring och samverkan vid in- och utskrivning i 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 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.

3. Avgränsning för vägledningen

Vägledningen avser insatser i form av socialt stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning som beviljas insatser enligt socialtjänstlagen 4 kap 1§ SoL och som handläggs av särskild biståndshandläggare vid Sjukvårds- och omsorgskontoret med särskild kompetens för dessa ärenden, så kallade "socialpsykiatri handläggare".

Vägledningen avser uppgifter enligt 3 kap 6§ SoL, samt 5 kapitlet 7,8 samt 10 §§ SoL och avser insatser till personer i åldersgruppen 18 år och äldre.

Tvångsvård enl. Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, LPT och Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, LRV beslutas av specialistläkare i psykiatri. Beslut om tvångsvård längre tid än fyra veckor beslutas av Förvaltningsrätten. Psykiatrisk tvångsvård kan bedrivas under två former: Sluten psykiatrisk tvångsvård alternativt Öppen psykiatrisk tvångsvård. Vården inleds alltid på sjukhus där chefsöverläkare sedan kan ansöka till Förvaltningsrätt om fortsatt psykiatrisk tvångsvård i öppenvård. För beslut om insatser i form av boende och annat stöd under öppen psykiatrisk tvångsvård svarar biståndshandläggaren i socialpsykiatri. Vård enligt LRV, kan i vissa fall ges som öppen rättspsykiatrisk vård.

Ärenden enligt Lag (1988:879) om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) samt Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), handläggs av socialnämnden i Norrtälje kommun.

Lagen (1990:1404) om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård ("betalningsansvarslagen") reglerar att Sjukvårds- och omsorgsnämnden har betalningsansvar för utskrivningsklara patienter som vårdats sammanhängande mer än 30 vardagar i sluten psykiatrisk vård.

4. Behovsbedömning och utredning

När personen ansöker om bistånd ska en utredning inledas utan dröjsmål. Utredningen och bedömningen ska göras i samråd med den som söker bistånd och beslutet ska utgå från en helhetssyn. Närstående eller annan företrädare ska, om den enskilde samtycker, ges möjligheter att framföra synpunkter. Sociala, medicinska och psykiska behov ska vägas in. Vid beslut om bistånd tas inte hänsyn till den enskildes ekonomi.

När det enligt 11 kap 1 § SoL genom ansökan, anmälan eller på annat sätt kommit uppgifter till nämndens kännedom som kan föranleda någon åtgärd av nämnden, ska biståndshandläggaren bedöma om de förhållanden som anmälan grundar sig på kan leda till någon åtgärd av nämnden. Om så är fallet ska en utredning inledas. Om personen avstår från att ansöka om bistånd ska ingen utredning påbörjas. I de fall handläggaren bedömer att



behov föreligger trots att personen avstår från ansökan kan motivationsarbete eller anmälan till annan myndighet vara aktuell.

4.1 Behovsbedömning

En individuell bedömning ska vara allsidig och noggrann. Av utredningen ska framgå vilka behov som den enskilde har samt ett förslag till individuellt anpassade insatser. Utredningen ska innehålla en sammanfattning av den enskildes livssituation. Enligt följande:

- Bakgrund, nätverk, familjesituation, barn, umgänge
- Skola utbildning, arbetslivserfarenhet
- Bostad
- Ekonomi
- Psykisk och fysisk hälsa
- Missbruk, kriminalitet
- Tidigare och pågående behandling och erfarenhet/resultat av dessa.

Den som begär bistånd ska alltid informeras om vilka möjligheter som finns i olika lagstiftningar i såväl kommunens som i andra myndigheters ansvarsområden. Om den enskilde samtycker bör utredaren samverka med företrädare för andra myndigheter som t. ex vuxenpsykiatri, försäkringskassan, arbetsmarknadsmyndigheter, frivilligorganisationer och närstående.

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

4.2 Utredning

En utredning ska som regel göras med den enskildes samtycke. När en person ansöker om bistånd bör underlag för beslutet främst hämtas från den enskilde själv. Personer med psykisk funktionsnedsättning kan ibland behöva extra mycket motivation för att ta emot insatser. I detta motivationsarbete fyller socialpsykiatrihandläggaren en viktig uppgift.

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 kan vara bilaga till beställningen som sänds till utföraren under förutsättning av samtycke från den enskilde.



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

Om äkta makar/sammanboende är i behov av insatser ska var och en ha ett eget biståndsbeslut för de insatser som han/hon behöver.

5. Beslut

Den enskilde får så snart utredningen är avslutad ett skriftligt beslut. När särskilda skäl föreligger kan dock den enskilde delges beslutet muntligt istället för skriftligt. 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.

Utföraren är skyldig att upprätta en genomförandeplan 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 omprövas av biståndshandläggaren.

5. 1 Uppföljning

Uppföljning av gynnande beslut för en enskild brukare ska ske årligen eller vid behov.

Tidsbegränsade beslut följs upp inom tidsramen för beslutet.

Beslutade insatser som inte verkställs inom tre månader från beslutsdatum rapporteras in till Socialstyrelsen.

6. Samverkan med andra

Samverkan ska ske regelbundet med andra samhällsorgan samt brukar- och anhängorganisationer, kring målgruppens behov.



6.1 Individuell plan enligt SoL och HSL/Samordnad individuell plan.

En vård-och omsorgsplan som beskriver insatser/åtgärder som den enskilde har behov av från både hälso-och sjukvård och socialtjänst och som tagits fram genom samordnad vård-och omsorgsplanering. Planen utformas tillsammans med den enskilde och/eller dennes anhörig/närstående och förutsätter samtycke från den enskilde. Även aktiviteter som planeras av andra än huvudmän inom vård och omsorg dokumenteras. Det ska finnas mål för planerade insatser/åtgärder utifrån den enskildes behov. Planen följs upp regelbundet.

Enligt socialstyrelsens nationella riktlinjer gällande personer med både en psykisk sjukdom/störning och ett missbruk ska hälso-och sjukvård och socialtjänst erbjuda den enskilde samtidiga insatser.

7. Insatser enligt SoL

Socialpsykiatriska insatser kan beviljas i form av hemtjänst, kontaktperson, ledsagare, boendestöd, bostad med särskild service, hem för vård eller boende (HVB) samt daglig sysselsättning.

7.1 Hemtjänst

Hemtjänst består av insatser i form av service och personlig omvårdnad i samband med den dagliga livsföringen. Hemtjänstinsatserna ges vid behov dygnet runt i det ordinarie boendet i form av personal som gör besök vid överenskomna tider. Sjukvårds-och omsorgsnämndens policy för bl.a. hemtjänstinsatser framgår av "Vägledning vid handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen till äldre och personer med funktionsnedsättning."

7.1.1 Kundval inom hemtjänst

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, tiohundraprojektet.

7.2 Kontaktperson

Kontaktperson kan beviljas för att ge den enskilde stöd att bryta social isolering.

7.3 Ledsagning

Ledsagning kan beviljas för att den enskilde ska få följeslagare från hemmet till t ex. läkare, fritids- eller kulturaktivitet, hjälp under aktiviteten samt ledsagning tillbaka till bostaden.

7.4 Boendestöd

Boendestöd är ett stöd i det "vanliga livet". Stödet syftar till att ge den enskilde ett socialt sammanhang som ökar självkänslan som i sin tur kan leda till ett självständigt liv.

Boendestöd innehåller såväl skötsel av bostad som att träna i att besöka post, bank, butiker, att göra utflykter, att delta i ett socialt sammanhang. Det kan också innebära att medverka vid kontakter med myndigheter eller att hjälpa till att finna en meningsfull sysselsättning. Boendestödjaren är delvis en handledare och därmed är också den personliga relationen central i boendestödet.

7.5 Bostad med särskild service

Bostad med särskild service beviljas personer med psykisk funktionsnedsättning som har omfattande behov av stöd och service vars behov inte kan tillgodoses på annat sätt. Beslut om bostad med särskild service fattas enligt 4 kap 1 SoL.

Bostad med särskild service kan utformas på olika sätt t ex som gruppboende eller stödboende.

Ett gruppboende är ett boende med personalbemanning dygnet runt.

Stödboende är en mellanform mellan ett boende i gruppboende och ett helt självständigt boende. Stödboende kan vara egna lägenheter i ett bostadsområde med tillgång till gemensamhetslokaler.

7.6 Hem för vård eller boende (HVB)

Beslut om boende på hem för vård eller boende (HVB) kan beviljas när den enskildes omvårdnads- och/eller rehabiliteringsbehov inte kan tillgodoses genom ett boende och stödinsatser inom kommunen. Målet med en placering på HVB-hem är att den enskilde ska kunna återvända till ett boende/bostad i kommunen. Boende på HVB-hem är tidsbestämt och individuellt utformat. Psykiatrisk vård och behandling ansvarar landstinget för.

7.7 Daglig sysselsättning

Bistånd i form av daglig sysselsättning kan beviljas för att skapa förutsättningar för personer med psykiska funktionsnedsättningar att öka livskvaliteten.

Ett av målen kan vara att stötta den enskilde på ett sådant sätt att det kan vara möjligt att komma ut i arbetslivet. Medlet för att nå detta mål kan vara sysselsättning under arbetsliknande former. En annan målsättning kan vara att stötta den enskilde att under strukturerade former öka sin aktivitetsnivå, bryta isolering och få delta i en arbetsgemenskap.

7.8 Resor

Resor ingår **inte** i beviljade LSS insatser. Om kollektiva färdmedel inte kan nyttjas kan ansökan om resor göras i enlighet med Socialtjänstlagen.

8. Övrigt stöd

Övrigt stöd är insatser som biståndshandläggaren informerar om och som inte kräver något biståndsbeslut när brukaren önskar ta del av insatserna.

8.1 Träfflokaler

Det är kommunens uppgift att skapa förutsättningar för ökad social samvaro. Den enskilde kan få ledsagning eller boendestödjare för att komma till träfflokaler om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt.

8.2 Personligt ombud

De personer som är över 18 år och har en omfattande psykisk funktionsnedsättning som innebär stora hinder för ett fungerande vardagsliv kan kostnadsfritt få hjälp av ett Personligt ombud som stöd och samordnare av sina kontakter i samhället.

Personligt ombud:

- Är den enskildes ombud och arbetar på uppdrag av den enskilde, enligt den enskildes behov och önskemål.
- Arbetar oberoende från myndigheter och andra verksamheter.
- Hjälper den enskilde att få det stöd och den service den enskilde har rätt till enligt lag.
- Kan företräda den enskilde i kontakter när den enskilde vill det.
- Kan hjälpa den enskilde att samordna samhällets insatser.
- Ombudet ersätter ingen annan funktion i samhället ex god man, boendestöd mfl.

Insatser i form av personligt ombud ska syfta till att samhällets insatser samordnas tillsammans med den enskilde och ger den enskilde ökad livskvalitet och ett självständigare liv.

8.3 Anhörig/Närstående

Biståndshandläggaren har ofta ett nära samarbete med anhöriga till personer med psykisk funktionsnedsättning och ger ofta en bred information över det aktuella utbudet av stödinsatser. Det kan gälla stöd av frivilligorganisationer, det stöd som finns att få i hälso- och sjukvården eller genom kommunens anhörigstöd.

8.4 Anhörigstöd

Anhörigstöd erbjuds som stöd till personer som ger vård och hjälp till närstående med psykisk funktionsnedsättning. Syftet är att förebygga ohälsa och på så sätt kunna erbjuda en ökad livskvalitet. Sjukvårds- och omsorgskontoret har en anhörigkonsulent som man kan vända sig till för vägledning och rådgivning.

9. Dokumentation och handläggning

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

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

10. Avgifter

Kommunfullmäktige fastställer taxor och avgifter. Sjukvårds- och omsorgsnämnden i Norrtälje 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, tiohundraprojektet.

11. 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

- personal 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 ska 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.

12. 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. Biståndsavdelningen för regelbunden statistik över alla ärenden samt även över avslag och delvis avslag.

Synpunkter hjälper oss att bli bättre och är värdefulla för oss i vår ständiga strävan att förbättra verksamheten. Synpunkter kan enkelt lämnas på 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.