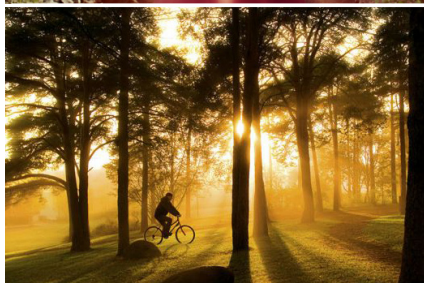




LULEÅ KOMMUN

••• Information



Biståndshandläggning

Biståndshandläggning - vad är det och hur går det till?

När du kontaktar kommunen för att få hjälp i hemmet kommer du att få träffa en biståndshandläggare. Mötet kan ske antingen hemma hos dig, på sjukhuset eller om du önskar, någon annanstans. Dina närstående är välkomna att delta om du önskar.

Samtal med biståndshandläggaren

Biståndshandläggarens uppgift är att utreda ditt behov av stöd och hjälp utifrån den ansökan du gör. Biståndshandläggaren utgår från de livsområden som socialstyrelsen tagit fram som särskilt viktiga. Till exempel personlig vård, hemliv, förflyttningar, kommunikation, lärande och tillämpa kunskap.

Dokumentation

Biståndshandläggaren kommer att föra anteckningar under besöket. Detta för att kunna ge dig så bra hjälp som möjligt men även för att kommunen har en skyldighet att dokumentera. Du har alltid rätt att ta del av vad som finns dokumenterat om dig

Beslut

Då du gör en ansökan är det socialtjänstlagen, Luleå kommuns riktlinjer och ditt individuella behov som ligger till grund för beslutet. Utgångspunkten i socialtjänstlagen är att den som inte kan tillgodose sina behov själv eller på annat sätt ska kunna få hjälp. Lagen säger också att om man kan klara något själv så ska man göra det själv. I lagen står att hjälpen ska utformas så att du ska kunna få ett så självständigt liv som möjligt och uppnå en skälig levnadsnivå.

Mål

Du kommer tillsammans med biståndshandläggaren att sätta upp mål som personalen inom hemtjänsten sedan kommer att hjälpa dig att försöka uppnå.

Planering av dina insatser

Du kommer att få ett beslut om insatser, där det du behöver för att uppnå ditt mål ska ingå. Innehållet planeras du tillsammans med enhetschef och/eller personal från hemtjänsten.

Är du inte nöjd med hur hjälpen planeras ska du ta kontakt med enhetschefen i första hand. Det är viktigt att du vet att du alltid har rätt att vända dig till biståndshandläggaren om du inte är nöjd med de insatser du får eller om de inte är tillräckliga.

Uppföljning

Biståndshandläggaren kommer tillsammans med dig följa upp ditt beslut och vad du tycker om din hjälp efter 5-7 veckor. Därefter kommer beslutet följas upp minst en gång per år eller då det sker en förändring av ditt behov av stöd och hjälp.

Avslag och överklagan

Har du fått ett avslag på din ansökan har du alltid rätt att överklaga. Du skriver då vad du är missnöjd med och varför till din biståndshandläggare. Klarar du inte detta själv kan en biståndshandläggare hjälpa dig.

Din ansökan

Din ansökan behandlas så snart som möjligt. Vi har som mål att du ska få vårt beslut inom tre veckor efter att alla handlingar inkommit till socialförvaltningen.

För att vi ska kunna göra ett bra arbete är det viktigt att du;

- lämnar den information vi behöver både vid ansökan och då du får stöd
- uttrycker dina önskemål – vi kommer försöka bemöta dem
- meddelar oss om förändringar sker eller om du av något skäl inte är hemma på de tider vi kommit överens om

Sekretess

Uppgifter om dina personliga förhållanden skyddas av bestämmelser om tystnadsplikt och sekretess. All personal inom socialtjänsten har tystnadsplikt. Dokumentation från biståndsbedömningen och genomförande av beviljade insatser får varken läsas eller lämnas ut till någon obehörig utan ditt samtycke. Däremot har du själv rätt att ta del av och kopiera innehållet.

Vi vill utvecklas/Säg vad du tycker!

Har du synpunkter på vår verksamhet – berättar det för oss! Vi tycker att det är värdefullt att få ta del av dina tankar, idéer eller klagomål. Det ger oss en chans att förbättra vår verksamhet.

Du kan också använda webben via

www.lulea.se/service/declarationer

Så här kontaktar du oss:

När du söker hjälp första gången

När du söker kontakt med socialförvaltningen första gången vänder du dig till Mottagningssektionens rådgivningstelefon: 0920-45 44 75.

Vi har alltid socialsekreterare på plats som tar emot telefonsamtal eller besök gällande ansökningar, frågor och anmälningar. Vi lämnar råd, stöd och information samt gör en bedömning om du behöver kontakt med någon annan sektion.



LULEÅ KOMMUN