

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, Betydelsen yans: rättesnöre"

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

Källa Nationalencyklopedin:



Söderarms fyr

Antagna av Tiohundraämnden 2007-03-22

Reviderad 2008-05-19

Reviderad 2009-09-21

Reviderad 2011-04-27

Innehållsförteckning

1. Vägledning vid handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL, till äldre och till personer med funktionshinder.	3
1.1 TioHundranämndens vision och värdegrund.....	3
1.2 Syfte och definition.....	3
1.3 Verksamhetens organisation och ansvarsfördelning.....	3
1.4 Lagar och förordningar	4
2. Bärande principer enligt socialtjänstlagen	5
3. Behovsbedömning och utredning	5
3.1 Förenklad biståndshandläggning	6
4 Beslut	6
4.1 Kundval	7
5. Hemtjänst i form av Serviceinsatser	7
5.1 Avlösarservice - Anhörigstöd	7
5.2 Husdjur.....	7
5.3 Inköp	7
5.4 Kontaktperson	7
5.5 Ledsagarservice.....	7
5.6 Matdistribution.....	8
5.7 Promenad	8
5.8 Städning.....	8
5.9 Uppsnyggnig	8
5.10 Tillfällig vistelse i kommunen.....	8
5.11 Tvätt.....	8
5.12 Trygghetslarm	8
6. Hemtjänst i form av personlig omsorg	8
6.1 Personlig omsorg	9
6.2 Måltider	9
6.3 Social kontakt.....	9
6.4 Tillsyn.....	9
6.5 Dubbelbemannade insatser.	9
6.6 Egenvård	9
7. Annat bistånd	9
8. Dagverksamhet	9
8.1 Kriterier för att beviljas dagverksamhet.....	10
9. Korttidsvistelse	10
9.1 Kriterier för att beviljas korttidsvistelse	10
9.2 Skäl att beviljas korttidsvistelse.....	10
10 Särskilt boende	10
10.1 Kriterier för att beviljas särskilt boende	10
10.2 TioHundranämndens tillämpning:	11
11 Dokumentation och handläggning	11
12. Avgifter	11
13. Anmälan om missförhållanden (Lex Sarah)	11
14 Rätten att överklaga, framföra synpunkter och klagomål	11

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

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

Vägledningen revideras årligen.

De tillämpningar som TioHundranämnden specifikt vill lyfta fram anges under en särskild rubrik (i de kapitel där detta är nödvändigt) "TioHundranämndens tillämpning".

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 samt med vilken frekvens insatsen beviljas i normalfallet. Vägledningen beskriver vad som är ett normalt bistånd för varje insats. 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 i TioHundranämndens förvaltning skiljer på myndighetsutövning och verkställighet av beslut. Biståndsavdelningen i TioHundranämndens förvaltning

ansvarar för att ta emot ansökan, utreda, fatta beslut om insatser enligt socialtjänstlagen samt att beställa och följa upp beslutade insatser.

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.

Verksamheten ska följa Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11) som reglerar nämndens skyldighet att inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

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.

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

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

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...

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.

3.1 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.

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

4.1 Kundval

Kundval innebär att de personer i kommunen som har rätt till hemtjänst/basal hemsjukvård/hemrehabilitering har rätt att välja en utförare som TioHundranämnden godkänt och tecknat kontrakt med. Se mer information på www.tiohundra.se/kundval

Tjänster som inte ingår i kundvalet är nattillsyn mellan kl. 22.00 – 07.00, trygghetsjour samt dagverksamhet. För dem som inte kan eller vill välja finns ett ickevalsalternativ.

5. Hemtjänst i form av Serviceinsatser

Kapitlet beskriver service- och stödinsatser som kan beviljas av biståndshandläggare i TioHundraförvaltningen. Insatserna är sorterade i bokstavsordning och inte i prioritetsordning.

5.1 Avlösarservice - Anhörigstöd

Anhörigstöd i form av avlösning 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.

5.2 Husdjur

Hemtjänsten kan inte åta sig skötsel av husdjur som finns i brukarens hushåll.

5.3 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 på att god man utses.

5.4 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.

5.5 Ledsagarservice

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.

5.6 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.

5.7 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.

5.8 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. Storstädning och fönsterputs bedöms kunna tillgodoses på annat sätt t ex av städfirma.

5.9 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.

5.10 Tillfällig vistelse i kommunen.

Enligt ändringar i Socialtjänstlagen förändras förutsättningarna fr o m 2011-05-01 för personer som tillfälligt vistas i kommunen. Den nya regeln innebär att boendekommunen är 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.

5.11 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.

5.12 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 samt ha fast telefoni.

6. Hemtjänst i form av personlig omsorg

Kapitlet beskriver omsorgsinsatser som kan beviljas av biståndshandläggare i TioHundraförvaltningen. Insatserna är sorterade i bokstavsordning och inte i prioritetsordning.

6.1 Personlig omsorg

I insatsen kan ingå hjälp att komma i- och ur säng, på- och av klädning, personlig hygien, dusch/bad och hjälp med förflyttning.

6.2 Måltider

I insatsen ingår att värma mat, 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.

6.3 Social kontakt

Den enskilde som saknar socialt nätverk kan beviljas sociala kontaktbesök som utförs av personal i hemtjänsten.

6.4 Tillsyn

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

6.5 Dubbelbemannade insatser.

Om den enskilde har stora svårigheter att förflytta sig på egen hand och en personal har svårt att vara den enskilde behjälplig, kan hjälp av två personer beviljas vid förflyttning i bostaden. Dubbelbemannad hjälp kan även förekomma vid risk för hot och våld mot personalen.

6.6 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.tiohundra.se 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.

7. Annat bistånd

Kan vara när den enskilde har behov av särskilt utformat bistånd.

8. 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. Hjälpmått personlig omsorg som den enskilde behöver under dagen ingår i dagverksamhetens uppdrag. Resor kan om behov föreligger beviljas.

8.1 Kriterier för att beviljas dagverksamhet

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

9. Korttidsvistelse

Korttidsvistelse innebär ett tillfälligt boende som innefattar omsorg, service, aktivering, funktionsbevarande insatser samt stimulans. Hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå samt tillgång till sjukgymnast och arbetsterapeut ingår. Samverkan med Hälso- o sjukvården ska ske. Målet med korttidsvistelsen är att den enskilde ska återvända till bostaden t ex efter sjukhusvård. Resor mellan hemmet och korttidsvistelsen kan vid behov beviljas.

9.1 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.

9.2 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 stödjande åtgärd till anhörig som ska vila eller resa bort.

10. 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.

10.1 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. I de fall då makar, sambor eller registrerade partner är i behov av särskilt boende skall båda beredas plats på samma boende om de begär det. Med samma boende avses i det här sammanhanget samma rum, lägenhet eller särskilda boende.

10.2 TioHundranämndens tillämpning:

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.

11. Dokumentation och handläggning

Dokumentation och handläggning enligt gällande lagstiftning och föreskrifter. Biståndshandläggarna fattar beslut enligt den av TioHundranämnden upprättade delegationsordningen.

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

12. Avgifter

Kommunfullmäktige fastställer taxor och avgifter. TioHundranämnden 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.tiohundra.se/omsorgsavgifter.

13. Anmälan om missförhållanden (Lex Sarah)

Socialtjänstlagens 14 kap 2§ reglerar att var och en som är verksam inom omsorger om äldre eller personer med funktionshinder skall vaka över att dessa får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande i omsorger om någon enskild skall genast anmäla detta till ansvarig nämnden. Om inte missförhållandet avhjälpas utan dröjsmål, skall ansvarig nämnd anmäla missförhållandet till tillsynsmyndigheten. Alla medarbetare ska ha kännedom om sin anmälningsplikt.

14. 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 välkomnar synpunkter och klagomål från den enskilde, dennes närstående och andra personer. Alla synpunkter och klagomål ger biståndsavdelningen ökade möjligheter till att ständigt förbättra sitt arbete och undvika att eventuella misstag upprepar sig. Du kan enkelt lämna dina synpunkter på www.tiohundra.se