



# Hjälp hemma

för dig som behöver extra stöd i vardagen



# Innehåll

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Så söker du hjälp</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>Hemtjänst</b>   | <b>6</b>  |
| Servicetjänster  | 6         |
| Personlig omvårdnad  | 7         |
| Hemsjukvård  | 8         |
| Rehabilitering i hemmet                                      | 8         |
| Trygghetslarm, Fixartjänster                                 | 9         |
| <b>Annan service och omsorg</b>                              | <b>10</b> |
| Ledsagarservice  | 10        |
| Mötesplatser   | 11        |
| Portionsmat  | 11        |
| Anhörigstöd  | 12        |
| Korttidsboende   | 14        |
| Hjälpmedel   | 15        |
| Syn- och hörselombud   | 16        |
| Kommunal färdtjänst/ Riksfärdtjänst                          | 17        |
| Parkeringstillstånd för rörelsehindrade                      | 17        |
| Digital hemguide   | 18        |
| God man/Förvaltare   | 19        |
| <b>Annan nyttig information</b>                              | <b>20</b> |
| Socialtjänstlagen (SoL)                                      | 20        |
| Värdegrund   | 21        |
| Servicedeklarationer   | 22        |
| Tala om vad du tycker  | 23        |
| Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) | 24        |
| Tandvårdsstöd  | 25        |
| Seniorbostäder   | 26        |
| Bostadsanpassningsbidrag                                     | 27        |
| Vart vänder jag mig?   | 28        |

Denna broschyr finns inläst.  
Beställ den via Östersunds Bibliotek, Inläsningstjänst  
063 - 14 40 33.

Tryckt: november 2019

# Så söker du hjälp

I den här broschyren kan du läsa om den service och omsorg som Östersunds kommun kan erbjuda om du behöver stöd eller hjälp hemma.

Kommunen har ansvar för att du får den service, omvårdnad och rehabilitering du behöver för att underlätta för dig att bo hemma.

De flesta formerna av stöd måste du ansöka om. Det gäller bland annat hemtjänsten. Hemtjänsten består av två delar: personlig omvårdnad och servicetjänster. Det är dina individuella behov som avgör vilken hjälp du har rätt att få.

Mer information om olika former av stöd finns också på kommunens hemsida [www.ostersund.se/stod](http://www.ostersund.se/stod)

## Vem kan få hjälp?

Stöd och service hemma finns för dig när du blir äldre och krafterna börjar avta. Stödet finns också för dig som har en sjukdom eller funktionsnedsättning eller en tillfällig skada som gör att du behöver hjälp eller stöd hemma.

## Du har rätt att söka den hjälp du tycker att du behöver

Enligt Socialtjänstlagen har kommunen skyldighet att erbjuda stöd och hjälp så att den enskilde ska få en "skälig levnadsnivå".

De förtroendevalda i Vård- och omsorgsnämnden har beslutat om riktlinjer för det stöd man kan få i Östersunds kommun. Riktlinjerna är en lokal tolkning av Socialtjänstlagen.

Det viktigaste för bedömningen är varje enskild människas situation. Det innebär att kommunens Myndighetsenhet kan bevilja både mer eller mindre hjälp och stöd än det som riktlinjerna anger.

Man kan också bevilja en annan form av hjälp och stöd än det som står i riktlinjerna.

Du har alltid rätt att söka den hjälp du själv tycker att du behöver. Och du har alltid rätt att överklaga det beslut du får.

## Ansökan

För att ansöka om stöd kontaktar du kommunens Kundcenter 063 - 14 30 00. Kundcenter hjälper dig att få kontakt med rätt biståndshandläggare.

Biståndshandläggaren gör ett hembesök på en tid som ni kommer överens om. Ni går då gemensamt igenom vilka sysslor du behöver stöd med och som inte kan tillgodoses på annat sätt.

## Teamet för vård- och omsorgsplanering

Är du inlagd på sjukhuset för behandling och behöver kommunens stöd och hjälp när du kommer hem får du träffa Teamet för vård- och omsorgsplanering.

I teamet ingår biståndshandläggare och distriktssköterska. De ansvarar för planeringen av den hjälp du behöver när du kommer hem.

## Beslut om stöd och hjälp

Biståndshandläggaren fattar därefter beslut om hjälp och stöd. Det tar cirka en till två veckor efter träffen med biståndshandläggaren innan du får ett skriftligt beslut.

Har du gjort en ansökan om särskilt boende kan det ta cirka en månad innan du får ett skriftlig beslut.

Efter fattat beslut om hjälp i hemmet lämnas information till hemtjänsten och till dig om det stöd och den hjälp du ska ha.

## Har du behov av stöd både från kommunen och Hälsocentralen?

För att du ska få bästa möjliga stöd ska kommunen och Regionen skriva en samordnad individuell plan.

Prata med din biståndshandläggare eller någon på Hälsocentralen om du har frågor kring det här.

## Planering av insatser

Hemtjänsten kontaktar dig och tillsammans planerar ni den hjälp du ska få. Inom två veckor ska du få en skriftlig genomförandeplan på det ni har kommit överens om.

I den beskrivs vad som ska göras hos dig och hur. Där anges också hur lång tid som är planerad för olika stöd och när det ska ske.

## Om du inte kan bo kvar hemma

Om du trots hemtjänst och/eller annat stöd inte kan bo kvar hemma så har du möjlighet att ansöka om särskilt boende.

Mer om detta kan du läsa i broschyren "För dig som vill veta mer om särskilt boende". Information finns också på kommunens hemsida [www.ostersund.se/aldreboenden](http://www.ostersund.se/aldreboenden)

Information om andra former av boende hittar du på [www.ostersund.se/boendevuxna](http://www.ostersund.se/boendevuxna)

## Vad kostar det?

Aktuella avgifter finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/stod](http://www.ostersund.se/stod)

## Se över din hemförsäkring

Om andra personer har nyckel till din bostad kan du behöva komplettera hemförsäkringen med en tilläggsförsäkring för att hemförsäkringen ska gälla.

Du ansvarar själv för att teckna din hemförsäkring. Kommunen har ingen försäkring som går in i det fall du saknar egen hemförsäkring.

En hemförsäkring ger dig också ansvarsskydd. Det innebär att du får ersättning för kostnader om du råkar skada andras egendom.

Kontakta ditt försäkringsbolag så får du mer information.

# Hemtjänst

Hemtjänsen består av två delar; servicetjänster och personlig omvårdnad.

## Servicetjänster

Du som behöver hjälp med vanliga hushållsgöromål kan få service i bostaden.

### Vad kan man få hjälp med?

- Städning
- Tvätt
- Inköp
- Fönsterputsning

Arbetsuppgifter som kräver yrkeskunnig hantverkare ingår ej. Mer information finns också på kommunens hemsida [www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst)

### Du väljer själv vem som utför servicetjänsterna

Du väljer själv vilken utförare som ska komma hem till dig för att utföra de servicetjänster du har beviljats.

Du kan välja att servicetjänsterna utförs av Östersunds kommun eller någon av de privata utförare som har godkänts av kommunen.

Du kan byta utförare när du vill.

Ta kontakt med biståndsenheten om du vill byta utförare.

Du betalar samma avgift för den hemtjänst du får oavsett vilken utförare du väljer.

Information om de olika utförarna kan du få av biståndshandläggaren. På kommunens hemsida finns också en presentation av alla utförarna; [www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst)

### Servicetjänster till dig som har fyllt 80 år

Har du fyllt 80 år och bor i Östersunds kommun kan du enkelt få servicetjänster utan att behöva ansöka för att därefter få ett biståndsbeslut.

Man kan få åtta timmars servicetjänster i månaden per hushåll där någon i hushållet fyllt 80 år.

### Vart vänder jag mig?

För mer information om servicetjänster kontaktar du Kundcenter 063 - 14 30 00.

### Vad kostar det?

Aktuella avgifter finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst) Du kan också prata med Kundcenter.

## Personlig omvårdnad

Du som behöver hjälp med personlig omvårdnad kan ansöka om det.

Den personliga omvårdnaden skall tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Det kan gälla exempelvis hjälp och stöd kring måltider, personlig hygien, förflyttning, insatser för att bryta isolering och för att du ska känna trygghet och säkerhet i det egna hemmet.

### Du väljer själv utförare

Du väljer själv vilken utförare som ska komma hem till dig för att ge dig den personliga omvårdnad som du har beviljats. Du kan välja att få personlig omvårdnad av Östersunds kommun eller någon av de privata utförare som har godkänts av kommunen. Om du bor i Brunflo eller Lit så kan du enbart välja kommunen.

Du kan byta utförare när du vill.

Ta kontakt med Myndighetsenheten om du vill byta utförare.

Du betalar samma avgift för den hemtjänst du får oavsett vilken utförare du väljer.

Information om de olika utförarna kan du få av Kundcenter eller biståndshandläggarna.

På kommunens hemsida finns också en presentation av alla utförarna; [www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst)

### Vart vänder jag mig?

För mer information om personlig omvårdnad kontaktar du Kundcenter 063 - 14 30 00.

Kundcenter kan ge svar på dina frågor och hjälper dig att komma i kontakt med en biståndshandläggare om du vill ansöka om stöd eller byta utförare.

### Vad kostar det?

Aktuella avgifter finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst) Du kan också prata med Kundcenter eller din biståndshandläggare.

## Hemsjukvård

Kommunen ansvarar för sjukvård i hemmet till vissa personer.

Kommunens hälso- och sjukvård gör det möjligt för personer med långvarig sjukdom eller funktionsnedsättning att få sjukvård utförd i det egna hemmet eller i särskilda boendeformer.

För hemsjukvård och rehabilitering ansvarar distriktssköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster tillsammans med arbetsledare och hemtjänstpersonal i ett så kallat hemteam.

### Vart vänder jag mig?

Om du inte redan har hemsjukvård kontaktar du din hälsocentral.

### Vad kostar det?

Aktuella avgifter finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst)

## Rehabilitering i hemmet

Rehabilitering i hemmet innebär att du kan få råd, stöd och träning i din bostad och i din närmiljö för att med god livskvalitet kunna klara vardagliga aktiviteter.

Rehabilitering hemma kan bli aktuellt exempelvis efter vistelse på sjukhus eller om förmågan att fungera självständigt kan förbättras med rehabilitering.

### Vem kan få rehabilitering i hemmet?

Kommunen ansvarar för rehabilitering i hemmet till vissa personer.

Har du svårt att ta dig till en hälsocentral?

Har du problem med nedsatt rörlighet och ork

och har behov av rehabiliteringsinsatser under lång tid?

Då kan det bli aktuellt med kommunens hemrehabilitering.

### Vart vänder jag mig?

För mer information kontaktar du Kundcenter 063 - 14 30 00.

Kundcenter kan ge svar på dina frågor

och hjälper dig att komma i kontakt med en arbetsterapeut eller sjukgymnast som arbetar inom ditt område.

### Vad kostar det?

Insatser från sjukgymnast eller arbetsterapeut är gratis.



## Trygghetslarm

Ett trygghetslarm kan ge dig trygghet och öka säkerheten i hemmet.

Du som bor hemma och behöver kunna kalla på hjälp

vid akuta situationer under alla tider på dygnet

kan ansöka om trygghetslarm.

Behovet prövas av biståndshandläggare.

Numera är det också möjligt att få trygghetslarm i form av ett GPS-larm.

Eftersom larmet har en GPS-mottagare kan du använda det även utanför bostaden -

till skillnad mot ett vanligt trygghetslarm som bara fungerar i bostaden.

Mer information om GPS-larm finns i en separat folder.

## Hur fungerar det?

Larmet kan bäras kring halsen eller på armen.

När man trycker på larmet ringer telefonen automatiskt upp larmcentralen

som får besked om varifrån larmet kommer.

Larmcentralen meddelar personal från hemtjänstområdet

som i sin tur kontaktar den som larmat.

## Vart vänder jag mig?

För mer information och för att ansöka om trygghetslarm,

kontaktar du Kundcenter 063 - 14 30 00.

Kundcenter kan ge svar på dina frågor

och hjälper dig att komma i kontakt med en biståndshandläggare

om du vill ansöka om trygghetslarm.

## Vad kostar det?

Aktuella avgifter finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/stod](http://www.ostersund.se/stod)

Du kan också få information av Kundcenter.

## Fixartjänster

Har du fyllt 67 år och bor i Östersunds kommun så har du rätt till fixartjänster.

För fixartjänster krävs inget biståndsbeslut.

I fixartjänsterna ingår sysslor som att sätta upp tavlor,

byta gardiner, glödlampor och hämta in saker från källare och förråd.

## Vart vänder jag mig?

För mer information kan du kontakta Kundcenter 063 - 14 30 00.

## Vad kostar det?

Aktuella avgifter finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/fixartjanster](http://www.ostersund.se/fixartjanster)

Du kan också få information av Kundcenter.

# Annan service och omsorg

## Ledsagarservice

Har du en funktionsnedsättning som gör att du har svårt att delta i aktiviteter utanför hemmet kan du ansöka om ledsagarservice.

Du avgör själv vad denna ska användas till exempelvis: utflykt, biobesök eller promenad.

## Du väljer själv utförare

Du väljer själv utförare av ledsagarservice.

Du kan välja Östersunds kommun eller någon av de privata utförare som har godkänts av kommunen.

Du kan byta utförare när du vill.

Ta kontakt med Myndighetsenheten om du vill byta utförare.

Du betalar samma avgift avsett vilken utförare du väljer.

Information om de olika utförarna kan du få av Kundcenter eller biståndshandläggarna.

På kommunens hemsida finns också en presentation av alla utförarna; [www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst)

## Vart vänder jag mig?

För att ansöka om ledsagarservice kontaktar du Kundcenter 063 - 14 30 00.

Kundcenter kan ge svar på dina frågor och hjälper dig att komma i kontakt med en biståndshandläggare.

## Vad kostar det?

Aktuella avgifter finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst)  
Ledsagarens eventuella omkostnader ersätts av kommunen.

## Mötesplatser

Runt om i kommunen finns det mötesplatser som kan erbjuda olika aktiviteter.

På några av dessa mötesplatser finns möjlighet att äta lunch om man beställer dagen innan.

### Vart vänder jag mig?

Mer information och kontaktuppgifter till mötesplatser hittar du på kommunens hemsida [www.ostersund.se/motesplatser](http://www.ostersund.se/motesplatser)

Du kan också kontakta kommunens Kundcenter 063 - 14 30 00. De kan hjälpa dig med kontaktuppgifter och mer information.

Flera av mötesplatserna har också egna programblad som de delar ut.

### Vad kostar det?

Aktiviteterna får man ta del av utan kostnad men man betalar för fika och lunch om inget annat anges i programmen.

## Portionsmat

Att få hem färdiglagad portionsförpackad mat kan ge dig en bra hjälp i vardagen för att behålla ork och krafter.

Östersunds kommun har ett unikt valfrihetssystem som ger dig möjlighet att välja mat från olika kök som uppfyller kommunens kvalitetskrav. Maten levereras hem till dig två gånger per vecka.

Du kan få portionsmat om du är skriven i Östersunds kommun och är 67 år eller äldre.

Även du som är inte fyllt 67 år kan ansöka om att få portionsmat levererad hem till dig, om du har ett behov av stöd.

### Vart vänder jag mig?

För att ansöka om portionsmat, kontaktar du Kundcenter 063 - 14 30 00.

# Anhörigstöd

Enligt Socialtjänstlagen är kommunen skyldig att underlätta för den som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller den som stödjer en närstående med funktionsnedsättning.

I vårt samhälle finns det många människor som på olika sätt hjälper andra personer i deras vardag. Människor som ger anhörigomsorg kan i sin tur ha behov av stöd från andra. Situationen kan annars bli alltför tung och påfrestande för den anhörige.

Anhörigstöd är olika insatser som syftar till att fysiskt, psykiskt och socialt underlätta för den anhörige.

Man skiljer på direkt stöd och indirekt stöd till anhörigvårdaren.

## Direkt stöd kan vara:

- stödjande samtal
- deltagande i anhöriggrupp
- "må-bra-aktiviteter"
- information
- föreläsningar

## Indirekt stöd kan vara:

- avlösning i hemmet
- dagverksamhet
- korttidsvistelse
- hemtjänst
- särskilt boende

Det indirekta stödet är ett stöd som den du hjälper måste ansöka om. För att du som anhörig ska få del av det direkta stödet kontaktar du kommunens anhörigkonsulent.

## Övrig verksamhet

Drop In-avlösning är ett flexibelt anhörigstöd där anhöriga kan lämna sina närstående. Den närstående erbjuds samvaro med andra. Inget biståndsbeslut behövs.

Drop In finns på Södrastrandvägen 20 på Frösön

## Vart vänder jag mig?

För mer information angående anhörigstöd, kontakta anhörigkonsulenten via Kundcenter 063 - 14 30 00. Kundcenter kan ge svar på dina frågor och hjälper dig att komma i kontakt med en biståndshandläggare eller med anhörigkonsulenten.

Information om anhörigstöd och kontaktuppgifter till anhörigkonsulent hittar du också på kommunens hemsida [www.ostersund.se/stod](http://www.ostersund.se/stod)

Information om anhörigstöd finns också i broschyren "För dig som vill veta mer om anhörigstöd för äldre". Broschyren kan du beställa hos anhörigkonsulenten och på Myndighetsenheten.

## Vad kostar det?

Avlösning i hemmet är avgiftsfri upp till tio timmar per månad. Vistelsen på Drop In är kostnadsfri och det krävs inget biståndsbeslut. Du betalar bara för fika.

Information om avgifter för hemtjänst och korttidsplats/växelvård finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst)

Du kan också få information om avgifter av Kundcenter eller av biståndshandläggaren.

## Korttidsboende

Kommunens målsättning är att man ska kunna bo hemma och få det stöd och den hjälp man behöver på ett tryggt och säkert sätt. Men det kan finnas tillfällen då det inte är tillräckligt. Du kan då ansöka om att under en kortare tid få stöd och hjälp på något av kommunens korttidsboenden.

Mer information om korttidsboende hittar du på kommunens hemsida:  
[www.ostersund.se/aldreboenden](http://www.ostersund.se/aldreboenden)

## Vart vänder jag mig?

För mer information, kontaktar du kommunens Kundcenter 063 - 14 30 00. Kundcenter kan ge svar på dina frågor och hjälper dig att komma i kontakt med en biståndshandläggare.

## Vad kostar det?

Aktuella avgifter finns på kommunens hemsida  
[www.ostersund.se/hemtjanst](http://www.ostersund.se/hemtjanst)

## Hjälpmedel

Hjälpmedel är produkter som gör att funktionshindren blir mindre eller kanske till och med försvinner.

Hjälpmedel är till för att varje människa ska kunna klara sin vardag så självständigt som möjligt.

Hjälpmedelscentralen har ett grundsortiment av produkter som man lånar ut. Arbetsterapeuter, sjukgymnaster, distriktssköterskor, logopedier samt läkare är yrkesgrupper som kan prova ut och förskriva hjälpmedel.

## Vart vänder jag mig?

I första hand vänder du dig till din hälsocentral eller till kommunens arbetsterapeut eller sjukgymnast.

De kommer då att göra en bedömning av ditt behov av hjälpmedel.

Om du går på behandling på sjukhuset, så kan du vända dig dit istället.

För att få kontakt med arbetsterapeut, sjukgymnast eller distriktssköterska för ditt område kontaktar du kommunens Kundcenter 063 - 14 30 00.

Du kan också kontakta receptionen på hjälpmedelscentralen i Östersund 063 - 15 32 86.

Du kan även nå hjälpmedelscentralen via Landstingets växel 063 - 15 30 00.

Besöksadress: Hjälpmedelscentralen Göviken Lugnviksvägen 8.

För besked om öppettider kontakta receptionen eller besök hemsidan för mer information:  
[www.jll.se/hmc](http://www.jll.se/hmc)

## Vad kostar det?

Flera av regionens och kommunens hjälpmedel är kostnadsfria för användaren.

För några hjälpmedel måste du betala en egenavgift.

Vissa hjälpmedel kan du köpa själv.

Hjälpmedelscentralen kan ge dig tips på firmor som säljer via postorder.

## Syn- och hörselombud

Du som har en syn- eller hörselskada har rätt till att få hjälp av ett syn- och hörselombud.

Ombudet arbetar för att underlätta din vardag.

Med stöd av ombudet ska det bli lättare för dig att bo i eget boende och att leva ett så normalt, aktivt och självständigt liv som möjligt.

### Ombudens uppgifter är att:

- fungera som en länk mellan dig och syncentral/hörselvård eller annan berörd instans exempelvis ögon- eller öronmottagning.
- göra hembesök och träna hanteringen av de hjälpmedel du fått utprovade.
- stimulera och uppmuntra dig att använda dina hjälpmedel.
- hålla regelbunden kontakt med dig och följa upp hur dina hjälpmedel fungerar. Det kan vara genom telefonsamtal eller hembesök beroende på dina egna behov.
- fungera som sakkunnig när det gäller enklare service av hjälpmedel och enklare installationer.
- utföra enklare hjälpmedelsservice och felsökning.
- ge nödvändig information till övrig personal exempelvis hemtjänsten så att de har kunskap om dina speciella behov.
- informera dig och annan personal om kommunal service och intresseorganisationer som du kan ha nytta av. Det gäller exempelvis bibliotek, taltidningsverksamhet och hörslingor samt Synskadades riksförbund (SRF) och Hörselskadades riksförbund (HRF).

### Vart vänder jag mig?

Kontakta kommunens Kundcenter 063 - 14 30 00.

Kundcenter hjälper dig att komma i kontakt med ett syn- och hörselombud.

Även hörcentralen eller syncentralen på Östersunds sjukhus kan ge information på telefon 063 - 15 30 00.

### Vad kostar det?

Syn- och hörselombudens besök är gratis.



## Kommunal färdtjänst och riksfärdtjänst

Många människor med rörelsehinder har svårt att åka vanlig buss eller bil. Därför finns kommunens färdtjänst. Hos färdtjänst finns minibussar som är speciellt anpassade för rullstol eller andra hjälpmedel.

Meningen är att du ska kunna leva ett vanligt liv. Du ska kunna handla och hälsa på vänner. Med färdtjänst kan du få skjuts från dörr till dörr.

Kommunal färdtjänst gäller för resor inom Östersunds kommun. Riksfärdtjänst gäller för resor som du behöver göra utanför kommungränsen men inom Sverige.

### Vart vänder jag mig?

För att få använda färdtjänst behöver du ansöka om särskilt tillstånd. En handläggare utreder och beslutar om färdtjänst. Kontakta Kundcenter 063 - 14 30 00 och berätta att du vill söka kommunal färdtjänst.

Mer information om färdtjänst finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/stod](http://www.ostersund.se/stod)

### Vad kostar det?

Aktuella avgifter finns på kommunens hemsida [www.ostersund.se/fardtjanst](http://www.ostersund.se/fardtjanst)

## Parkeringstillstånd för rörelsehindrade

Parkeringstillstånd för rörelsehindrade ger dig rätt att parkera på parkeringsplatser som är reserverade för dig som har nedsatt gångförmåga.

### Vart vänder jag mig?

Kontakta kommunens Kundcenter 063 - 14 30 00. Kundcenter kan ge svar på dina frågor och hjälper dig att komma i kontakt med en handläggare som utreder och fattar beslut om Parkeringstillstånd.

## Digital hemguide

Du som fyllt 80 år och bor i Östersunds kommun kan få besök av en digital hemguide. Guiden kan hjälpa dig med din dator, surfplatta eller mobil.

Den digitala hemguiden kan hjälpa dig med det mesta som till exempel hur du installerar bank-id och betalar räkningar på mobilen, umgås via skype, skaffar Facebook-konto, skicka bilder, söker information eller leta fram gamla filmer på internet.

Den digitala hemguiden kan också visa annan teknik som kan ge stöd i hemmet, till exempel digitala trygghetslarm.

### Vad kostar det?

Att få besök av den digitala hemguiden är gratis. Du kan få upp till tre besök på ett år.

### Så bokar du ett besök

Kontakta kommunens kundcenter och lämna dina personuppgifter.

Kundcenter kontaktar hemguiden som därefter ringer upp dig för att boka in en förmiddag eller eftermiddag som passar.

## God man/Förvaltare

En vuxen person som på grund av sjukdom inte kan ta tillvara sina rättigheter och inte själv kan ansöka om stöd och hjälp kan ha rätt att få hjälp av en god man eller förvaltare.

Gode mannens/förvaltarens uppdrag kan innebära att ansöka om olika stöd och hjälpinsatser. Det kan också innebära hjälp med att hantera ekonomin.

### Ansökan om god man eller förvaltare kan göras av:

- Personen själv
- Make eller sambo
- Närmaste släktingar
- Överförmyndaren

Mer information om god man/förvaltare hittar du på överförmyndarens hemsida [www.ostersund.se/overformyndaren](http://www.ostersund.se/overformyndaren)

### Vart vänder jag mig?

För mer information om god man och förvaltare kontakta kommunens Kundcenter 063 - 14 30 00.

Kundcenter kan ge svar på dina frågor och hjälper dig att komma i kontakt med en handläggare på överförmyndarens kansli.

# Annan nyttig information

## Socialtjänstlagen (SoL)

En viktig lag som styr de skyldigheter kommunen har är Socialtjänstlagen (SoL). Det är med stöd av Socialtjänstlagen du ansöker om hjälp och stöd.

### Här nedan följer utdrag ur SoL 4 kapitlet 1§:

Enligt Socialtjänstlagen har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt, rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning(försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund SoL 5 kapitlet 4§). Socialnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

Socialnämnden skall verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra.

## Värdegrund

Enligt ett tillägg i Socialtjänstlagen ska all personal i äldreomsorgen arbeta för att du får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Du avgör vad det innebär för dig.

Därför är det viktigt att all personal du kommer i kontakt med inom äldreomsorgen frågar dig om dina synpunkter och önskemål.

Det är dina behov som styr hur din vård och omsorg ska ges så att du kan leva det liv du vill och kan.

### Värdigt liv och välbefinnande kan till exempel innebära:

- Du kan så långt det är möjligt välja när och hur du får stöd och hjälp.
- Den omsorg du får beslutas, planeras och genomförs tillsammans med dig utifrån dina behov. Om du vill kan dina närstående vara med vid planeringen av detta.
- Du upplever att omsorgen du får är av god kvalitet.
- Du får ett gott bemötande från personalen.
- Du upplever att personalen lyssnar på dina synpunkter och önskemål och att du kan prata eller kommunicera på annat sätt med personalen utifrån dina förutsättningar och behov.
- Ditt privatliv, din integritet och dina livsval respekteras.
- Du känner dig trygg. Vad som gör dig trygg avgör du, men det kan till exempel handla om att du är trygg i ditt hem eller med det sätt personalen ger dig stöd och omsorg.
- Du upplever meningsfullhet, till exempel att du kan leva enligt din kultur, livsåskådning och tro.

# Serviceklarationer

Kommunens serviceklarationer beskriver vad du som medborgare kan förvänta dig när du använder dig av olika kommunala tjänster. Det finns en serviceklaration om hemtjänsten.

Serviceklarationerna finns i Rådshusets reception. Du kan också ringa Kundcenter 063 - 14 30 00 och be att få en broschyr skickad hem till dig.

Du hittar dem också på kommunens hemsida [www.ostersund.se/serviceklarationer](http://www.ostersund.se/serviceklarationer)

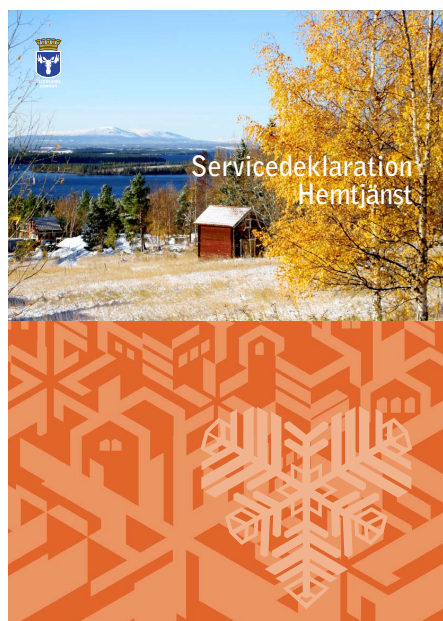
## Värdighetsgaranti

Genom att lämna värdighetsgaranti i Serviceklarationen talar vi tydligt om hur snabbt vi ska rätta till brister om du lämnar ett klagomål.

- Du som har hemtjänst har rätt till en kontaktman, som ska fungera som en länk mellan dig, närstående/företrädare och övrig personal. Om det inte fungerar mellan dig och din kontaktman har du möjlighet att byta kontaktman. Du är garanterad att träffa din kontaktman en gång per veckan.
- Du ska få en genomförandeplan, där det står nedskrivet vilka tider och på vilket sätt du ska få stöd och hjälp. Du eller din företrädare ska vara delaktig när planen upprättas. På så sätt kan du påverka när och hur du får hjälp. Genomförandeplanen ska vara upprättad inom två veckor från det du börjar få hemtjänst.
- Du ska få hjälp på avtalad tid. Avviker det mer än 30 minuter från avtalad tid kan du meddela det till ansvarig chef.

Om dessa tre garantier inte uppfylls kan du framföra klagomål till ansvarig chef. Chefen ska omgående eller inom två veckor vidta nödvändiga åtgärder för att rätta till bristerna.

Du kan också välja att lämna synpunkter - se rubriken "Tala om vad du tycker!" på nästa sida.



## Tala om vad du tycker

Vi vill gärna veta vad du tycker om de insatser vi utför och det bemötande vi ger inom Östersunds kommun. Både synpunkter, klagomål och beröm är värdefull information för oss så att vi kan förbättra verksamheten.

## Vart vänder jag mig?

Du kan välja att skriva ned dina synpunkter på blanketten "Synpunktshanteringen".

Du kan be om en blankett när du talar med din biståndshandläggare, hemtjänstpersonal eller annan personal i kommunen.

Du kan också hämta blanketten i Rådhusets reception.

Du kan även lämna dina synpunkter via kommunens hemsida [www.ostersund.se/synpunkter](http://www.ostersund.se/synpunkter)

...eller ring Kundcenter 063 - 14 30 00 om du vill lämna synpunkter muntligt.

När du lämnar dina synpunkter ska du inte behöva "slussas runt".

Du ska få ett bra bemötande och brister i kvalitén ska snabbt rättas till.

# Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

En annan viktig lag som styr de skyldigheter kommunen har är Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

Du kan läsa mer om LSS  
i broschyren "LSS – lagen om rätten att leva som andra".

Broschyren finns att hämta i Rådhusets reception.  
Du kan också ringa kommunens Kundcenter 063 - 14 30 00  
och be att få en broschyr skickad hem till dig.

Du hittar också broschyren på kommunens hemsida  
[www.ostersund.se/funktionsnedsattning](http://www.ostersund.se/funktionsnedsattning)





## Tandvårdsstöd

God munhälsa är en fråga om livskvalitet.

Den som är långvarigt sjuk eller har andra funktionsnedsättningar kan i vissa fall erbjudas möjligheten att tandvårdspersonal kommer hem till bostaden och undersöker tänder och mun.

Det är landstinget som ansvarar för den uppsökande verksamheten.

Kommunerna ansvarar för att informera och att bedöma vilka som har rätt till tandvårdsstöd.

Du som har rätt till tandvårdsstöd

får en gratis munhälsobedömning i hemmet en gång per år.

Vid munhälsobedömningen ska någon ansvarig vårdpersonal eller anhörig finnas med.

Personalen/den anhörige ska kunna ge viktig information om personens allmänstatus, speciella problem och dagliga munvård.

Det är vanligtvis en tandhygienist som gör munhälsobedömningen.

Tandhygienisten bedömer om det krävs nödvändig tandvård.

Vilken tandvård som blir aktuell beror på allmäntillstånd, tandhälsa och möjlighet att orka med behandlingen.

Huvudregeln är att man ska kunna tugga och äta utan att uppleva smärta.

Det är valfritt om man vill gå till folktanvården eller privattandläkare.

Men måste kunna visa upp intyg för att få den avgift som gäller för tandvårdsstöd.

## Vart vänder jag mig?

För mer information kontakta Region Jämtland Härjedalen,

Beställarenheten telefon: 063 – 14 76 19

## Vad kostar det?

Munhälsobedömningen är gratis.

För besök på tandläkarmottagning betalar du samma avgift som för ett besök inom hälso- och sjukvården.

Avgiften räknas in i sjukvårdens högkostnadsskydd

## Seniorbostäder

Seniorbostäder är vanliga bostäder/lägenheter som är avsedda för personer över en viss ålder vanligen 65 och äldre. I dessa bostäder finns ofta samlingslokaler och hobbyrum.

Bostäderna är utformade utifrån äldres behov av att ha en tillgänglig och funktionell bostad.

Det finns flera hyresvärdar i kommunen som erbjuder seniorboende. Seniorlägenheter räknas inte som särskild boendeform. Det krävs därmed inget biståndsbeslut för att flytta till seniorboende.

## Förmedling av seniorbostäder

Förmedling av kommunens egna seniorbostäder sker via Lokal och bostadsenheten. För att anmäla sig till bostadskön behövs en anmälningsblankett. För mer information och blankett kontakta Kundcenter 063 - 14 30 00.

Förmedling sker efter kötid.

## Bostadsanpassningsbidrag

Bostadsanpassningsbidrag är ett kommunalt bidrag som du kan få om du har en bestående eller långvarig funktionsnedsättning och behöver göra förändringar i din bostad.

### Vem kan få bidrag?

Bidrag lämnas till dig som behöver bostadsanpassningen.

Du har rätt till bidrag oavsett om du äger din bostad eller har en hyresrätt.

För anpassning av en hyres- eller bostadsrätt krävs fastighetsägarens medgivande.

Bostaden ska anpassas så att du ska kunna komma in och ut ur bostaden, sova och vila, laga mat, sköta din hygien samt förflytta dig i och utanför bostaden.

### Vad kan man få bidrag till?

Bidrag lämnas för bostadens fasta funktioner och för den bostad du bor i året runt.

Fasta funktioner är sådana som man normalt inte tar med sig vid en flytt exempelvis kök och badrum.

Exempel utomhus: Ramper, räcken och ledstänger, hårdgörning av gångväg

Exempel inomhus: Borttagning av trösklar, badrumsanpassning, breddning av dörrar.

Mer information om bostadsanpassning hittar du på kommunens hemsida [www.ostersund.se/aldreboenden](http://www.ostersund.se/aldreboenden)

### Vart vänder jag mig?

För mer information och blanketter kontakta Kundcenter 063 - 14 30 00.

Du kan också kontakta en arbetsterapeut som hjälper dig med ansökan.

Ring Kundcenter 063 - 14 30 00 och uppge din adress

så kopplar de dig till rätt arbetsterapeut.

## Vart vänder jag mig?

|  |                |
|--|----------------|
| Anhörigkonsulent   | 063 - 14 30 00 |
| Demensteamet - arbetsterapeut, sjuksköterska och kurator               | 063 - 14 30 00 |
| Drop In - avlösning för anhörigvårdare                                 | 063 - 14 47 60 |
| Färdtjänst/riksfärdtjänst, ansökan                                     | 063 - 14 30 00 |
| Kvinnojouren   | 063 - 13 25 00 |
| Kvinnofridslinjen (dygnet runt, syns ej på teleräkningen)              | 020 - 50 50 50 |
| Region Jämtland - Härjedalen   | 063 - 15 30 30 |
| Sjukvårdsrådgivningen (öppet dygnet runt)<br>om det är akut - ring 112 | 1177           |
| Östersunds kommuns kundcenter  | 063 - 14 30 00 |

Område Kommunikation november 2019

# Vård- & omsorgsförvaltningen

Östersunds kommun, 831 82 Östersund. 063- 14 30 00 [www.ostersund.se](http://www.ostersund.se)

