



Kristianstads
kommun



Omsorgsförvaltningen

Hemtjänst



Hemtjänst i Kristianstads kommun

Hemtjänsten ska ge det stöd som just du behöver för att kunna bo kvar i din bostad. Den hjälp du kan få beror på din situation och bedöms individuellt. Hur mycket hjälp du behöver kan variera från en gång till en annan. Det är viktigt att du deltar i sysslorna efter din egen förmåga.

Ditt behov av hjälp avgör

Socialtjänstlagen (SoL) ger dig rätt till hemtjänst om du inte själv kan tillgodose dina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt. Biståndet ska säkra att du har skälig levnadsnivå.

Så här går det till när du får hemtjänst

Du som behöver stöd eller service i form av hemtjänst är välkommen att vända dig till biståndshandläggarna på myndighetsenheten inom omsorgsförvaltningen för att ansöka om hjälp. Biståndshandläggarna har telefontid alla vardagar. Det lättaste sättet att komma i kontakt med en biståndshandläggare i ditt område är att ringa medborgarcenter på telefon 044-13 50 00 och ange var du bor.

Det är alltid du själv som ska framföra din ansökan om hemtjänst. Har du svårigheter att själv framföra ditt önskemål om hjälp måste du ha stöd av en legal företrädare. Detta kan ske antingen genom att du gett en person en skriftlig fullmakt till att företräda dig eller att du fått en god man/förvaltare. Vanligtvis bestäms ett personligt möte med biståndshandläggaren.

Under mötet tar biståndshandläggaren reda på varför du söker stöd, vilka förmågor du har och i vilka situationer du behöver stöd. Målsättningen är att göra det lättare för dig att leva ett självständigt liv i din egen bostad.

Efter mötet beslutar biståndshandläggaren om vilket stöd du kan få. Du har rätt att själv ta del av innehållet i beslutet.

Vi handlägger alltid skyndsamt men tiden varierar beroende på ansökans omfattning och om utredningen behöver kompletteras med information från andra parter, till exempel läkarintyg. Din ansökan utreds enligt socialtjänstlagen och förvaltningslagen. Därefter får du ett skriftligt besked på vad biståndshandläggaren har beslutat.

Uppgifter om dina personliga förhållanden skyddas av offentlighets- och sekretesslagen och av bestämmelsen om tystnadsplikt.

Hur man överklagar

Om du inte är nöjd med ett beslut kan du överklaga. När du har fått ett beslut har du tre veckor på dig att överklaga. Du skickar ett skriftligt brev till kommunens omsorgsnämnd. Om du har svårigheter med att själv formulera din överklagan, kan biståndshandläggaren hjälpa dig.

Biståndshandläggaren bedömer om det finns skäl att ändra beslutet. Om beslutet inte ändras på det sätt som du begärt skickas din överklagan vidare till Förvaltningsrätten som då prövar ditt ärende.

Fritt val inom hemtjänsten

Du som är beviljad hemtjänst kan välja mellan olika utförare, såväl externa leverantörer som kommunens hemtjänst. Du kan välja olika leverantör för olika tjänster. Alla hemtjänstleverantörer som ingår i det fria valet är godkända av Kristianstads kommun och kvaliteten på deras verksamhet följs upp regelbundet. All personal har tystnadsplikt.

Du kan också avstå från det fria valet och bli tilldelad en leverantör. De kunder som avstår från att välja fördelas jämnt mellan leverantörerna.

Om du vill byta leverantör kontaktar du biståndshandläggaren så sker bytet en vecka därefter.

För mer information – se separat mapp om Fritt val i hemtjänsten.

Efter fattat beslut

Som kund i Kristianstads kommun erbjuds du en kontaktman. Kontaktmannen är en person inom personalgruppen som har ett uttalat ansvar för just dig. En god vård och omsorg bygger på ett bra samarbete mellan dig, personalen och närstående. Kontaktmannens uppgift är att underlätta det samarbetet. Du själv och dina närstående kan alltid vända er till kontaktmannen med frågor och synpunkter.

När du beviljats hemtjänst gör du och din kontaktman en genomförandeplan tillsammans. I den beskriver ni hur de beviljade hemtjänstinsatserna ska genomföras. Om dina behov förändras, så ska genomförandeplanen revideras. Planen ska upprättas inom två veckor från det att du har börjat få hemtjänst.

Lifecare Mobil Omsorg är en mobilapplikation som används till att dokumentera tid, insats och händelser av vikt. Tid och insats är underlag för uppföljning och debitering och dokumentationen sparas i din journal i Lifecare Utförare.

Kristianstads kommun har nyckelfri hemtjänst. Har du trygghetslarm eller flera besök per dag så monteras ett digitalt lås på insidan av din ytterdörr som behörig personal kan öppna genom hemtjänstens mobiltelefoner. Låsenheten påverkar inte ditt lås eller skal-skydd och du använder dig av nyckel som vanligt.

Din biståndshandläggare kontaktar dig när det är dags för uppföljning. Om du har frågor kring hur hemtjänstpersonalen utför din hjälp ska du i första hand kontakta din leverantör av hemtjänst.

När du tillfälligt vistas i annan kommun

Om du är beviljad insatser enligt socialtjänstlagen och/eller hälso- och sjukvårdslagen kan du få tillgång till hjälp i den kommun där du ska vistas tillfälligt.

Det är din hemkommun som ansvarar för den hjälp du är beviljad och förmedlar detta till den kommun du ska vistas i.

Bor du redan i Kristianstads kommun och ska vistas i en annan del av kommunen, tar du kontakt med biståndshandläggaren i området där du bor, som då ansvarar för att hjälpen du behöver utförs på vistelseorten.

Bor du i Kristianstads kommun och vill vistas i annan kommun, tar du kontakt med din biståndshandläggare.

Bor du utanför kommunen och vill vistas i Kristianstads kommun, tar du kontakt med din hemkommun i första hand.

Det är alltid bra om du tar kontakt i god tid innan din planerade vistelse, dock minst 14 dagar innan du planerar att byta vistelseadress.



Exempel på hjälp i hemtjänsten

Personlig omvårdnad

Personlig omvårdnad kan utformas på många olika sätt. Det kan exempelvis vara hjälp vid uppstigning och sänggående eller med att duscha och ta av och på kläder. Det är viktigt att du gör så mycket som möjligt på egen hand för att bli så självständig som möjligt och behålla de färdigheter du redan har. Du kan få regelbunden tillsyn för att känna trygghet i bostaden. Social kontakt är till för att öka kontakterna med andra människor och uppmuntra till att på sikt delta i olika aktiviteter, till exempel på mötesplatser. Utevistelse kan du få hjälp med när du behöver komma ut, men inte klarar detta på egen hand.

Service

Städning kan du få hjälp med när du inte klarar av att städa själv. Städningen görs främst i de rum som normalt används, såsom vardagsrum, sovrum, kök, hall och toalett. Städning utförs i två rum och kök och kan innehålla följande delmoment: damma, dammsuga och våttorka golv. Du behöver tillhandahålla städutrustning som är godkänd av oss ur arbetsmiljösynpunkt. När du inte själv klarar av att tvätta kan du få hjälp med det. Inköp utförs digitalt vilket innebär att personalen hjälper dig att beställa och packa upp varorna.

Ledsagning

Om du inte på egen hand eller har någon som kan följa med dej på läkarbesök, andra viktiga ärenden eller att genomföra olika enklare aktiviteter, kan du ha rätt till ledsagning.

Matdistribution

Kan du inte själv laga mat eller ta dig till en mötesplats för att äta kan du få färdiglagad mat hem till din bostad.

Trygghetslarm

Du kan få trygghetslarm för att känna trygghet i bostaden. Med trygghetslarm kan du komma i kontakt med hemtjänstpersonal dygnet runt om något akut skulle inträffa.

Lokal värdighetsgaranti för äldreomsorgen

Kristianstads kommun har en **lokal värdighetsgaranti** för äldreomsorgen, beslutad av omsorgsnämnden. En värdighetsgaranti grundas på vad som sägs i socialtjänstlagen om vilken värdegrund insatserna till äldre ska vila på. Målet är att äldre ska kunna leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Den lokala värdighetsgarantin i Kristianstads kommun har särskilda kvalitetsmål inom följande områden:

- Bemötande
- Meningsfull vardag
- Individuell planering
- Mat- och måltidsmiljö
- Omsorg vid livets slut



Hemsjukvård

Om du har en skada eller sjukdom och behöver hälso- och sjukvårdsinsatser kan du få hjälp hemma om du inte kan ta dig till vårdcentralen. Du kan då få insatser utförda av arbetsterapeut, fysioterapeut eller sjuksköterska i den kommunala hemsjukvården. Du når dem via medborgarcenter på telefon 044-13 50 00.

Innan du kan få kommunal hemsjukvård görs en bedömning av dina behov.

Avgifter

Avgifterna för hemtjänst och hemsjukvård varierar, beroende på hur mycket hjälp du får och beroende på vilken inkomst du har. Du kan skicka in en inkomstblankett till en avgiftshandläggare som räknar ut ditt avgiftsutrymme.

Din hemtjänstavgift är densamma oavsett om du väljer kommunens hemtjänst eller en extern leverantör. Det är kommunen som skickar faktura på avgiften oavsett vem som utför hemtjänsten.

För mer information, se separat broschyr om avgifter, eller ta kontakt med avgiftshandläggaren i ditt område via medborgarcenter på telefon 044-13 50 00.

Rökfri arbetsmiljö

Kristianstads kommuns målsättning och strävan är att tillsammans med dig försöka hitta en lösning för att vår hemtjänstpersonal ska kunna arbeta i en rökfri miljö. Detta kommer vi att diskutera i samband med upprättande av genomförandeplanen.

Synpunkter

Vi vill veta vad du tycker! Vi välkomnar dina synpunkter och kommer att använda dem i vårt kvalitetsarbete.

Så här kan du framföra dina synpunkter:

- Lämna dina synpunkter direkt till personalen.
- Skriv ner dina synpunkter i broschyren *Synpunkten* och skicka in den (portot är betalt). Vår personal hjälper dig om du vill.
- Lämna dina synpunkter under "Synpunkten" på www.kristianstad.se
- Lämna dina synpunkter till medborgarcenter.
Telefon: 044-13 50 00
E-post: kommun@kristianstad.se

Tack för att du hjälper oss!

För mer information

Medborgarcenter

Tel 044-13 50 00

kommun@kristianstad.se



Kristianstads
kommun

044-13 50 00
www.kristianstad.se
rev. 2022-06-15