Servicedeklaration för sociala omsorgsutskottets verksamhetsområde

Vad är en servicedeklaration?

En servicedeklaration beskriver vilken service du som invånare i kommunen kan förvänta dig när du nyttjar kommunens tjänster.

I denna servicedeklaration beskriver vi vad du som invånare kan förvänta dig av oss och vad vi förväntar oss av dig i kontakten med våra olika enheter.

Vad är kommunens ansvar?

Sociala omsorgsutskottets uppdrag inom vård och omsorg är att utreda och tillhandahålla stöd och service till kommuninvånarna utifrån ansökan och beslut. Vi har även ett uppdrag att arbeta förebyggande och uppsökande.

Sociala omsorgsutskottet har även uppdrag inom arbetsmarknad och integration där kommunen ska utföra och tillhandahålla arbetsmarknadsinsatser för kommuninvånare som befinner sig utanför arbetsmarknaden. Inom flyktingmottagningen ger vi stöd och vägledning för de som kommer som ny till Sverige och Överkalix.

Vad kan du förvänta dig av oss?

**Individ och familjeomsorgen**

Alla människor kan någon gång behöva stöd och hjälp från socialtjänsten. I lagstiftningen finns bestämmelser om vilka rättigheter och möjligheter du som medborgare har till: råd, hjälp och stöd.

Du kan ansöka om eller få råd och stöd inom bland annat följande områden: barn och unga samt deras familjer, familjerätt (faderskap, vårdnad, boende och umgänge, samarbetssamtal), våld i nära relation, missbruk och beroende, ekonomiskt bistånd, psykisk ohälsa, äldreomsorg och funktionsvariationer. Om du vill göra en ansökan bedömer och beslutar vi om vilket stöd du kan få – stödet är i huvudsak frivilligt att ta emot.

Din ansökan om stöd ligger som grund till utredning och beslut. Om du inte är nöjd med beslutet kan du överklaga. Handläggarna ger dig information, vägledning och råd vid behov.

***Detta kan du förvänta dig av oss:***

* Du blir bemött på ett professionellt sätt med respekt och förståelse för din situation.
* Din ansökan behandlas så skyndsamt som möjligt.
* Personuppgifter hanteras enligt personuppgiftslagen.
* All personal har tystnadsplikt och får inte lämna ut uppgifter om dig eller din familj till någon annan utan stöd i lagstiftningen.
* Om hjälp- eller skyddsbehovet bedöms akut, kontaktas du samma dag.
* När du fått ditt beslut upprättas en genomförandeplan i samråd med dig och om du så önskar tillsammans med dina närstående.
* Informera om förändringar som berör dina stöd- och serviceinsatser.
* Med ditt samtycke ger vi regelbunden information till dina anhöriga/godman/förvaltare.
* Du har rätt till full insyn över den dokumentation som görs.
* Tillgänglighet och svar på frågor

Har du eller dina anhöriga frågor och funderingar så är ni välkommen att kontakta oss på tel: 0926-740 00 under telefontid, vardagar mellan kl. 09.00 – 10.00

**Öppenvården Bryggan**

Öppenvården arbetar med att ge hjälp och stöd inom områdena: missbruk/beroende, barn/unga och deras föräldrar, våld i nära relation samt socialpsykiatri. Du kan besöka oss tre gånger för samtal utan att du blir ett ärende inom Socialtjänsten – ingen dokumentation utförs. Efter detta kan du välja om du vill ha fortsatt stöd eller avsluta. Vill du ha fortsatt stöd träffar du en handläggare som bedömer och beslutar om det stöd du behöver.

Vi arbetar även med budget och skuldrådgivning och verksamheten personligt ombud.

***Detta kan du förvänta dig av oss:***

* Du blir bemött på ett professionellt sätt med respekt och förståelse för din situation.
* All personal har tystnadsplikt och får inte lämna ut uppgifter om dig eller din familj till någon annan utan stöd i lagstiftningen.
* När du fått ditt beslut upprättas en genomförandeplan i samråd med dig och om du så önskar tillsammans med dina närstående.
* Informera om förändringar som berör dina stöd- och serviceinsatser.
* Med ditt samtycke ger vi regelbunden information till dina anhöriga/godman/förvaltare.
* Du har rätt till full insyn över den dokumentation som görs.
* Tillgänglighet och svar på frågor

Har du eller dina anhöriga frågor och funderingar så är ni välkommen att kontakta oss på tel: 0926-740 00 under telefontid, vardagar mellan kl. 09.00 – 10.00

**Omsorgen**

Omsorgen avser insatser som beviljas av biståndshandläggare enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Kommunen verkställer och är ansvarig över 9 av 10 insatser;

9§2 Personlig assistans

9§3 Ledsagarservice

9§4 Kontaktperson

9§5 Avlösarservice i hemmet

9§6 Korttidsvistelse utanför det egna hemmet

9§7 Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov

9§8 Boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet

9§9 Bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna

9§10 Daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig

***Detta kan du förvänta dig av oss:***

* Enhetschef tar kontakt med dig/legalföreträdare för att informera och planera utförandet av den insats/insatser du är beviljad.
* Att du blir bemött utifrån ett professionellt förhållningssätt av engagerad och kunnig personal.
* Att personalen har respekt för medbestämmande, inflytande och den personliga integriteten.
* Du erbjuds ett personligt utformat stöd utifrån dina individuella behov.
* Att en genomförandeplan utformas tillsammans med dig senast 14 dagar efter insatsen startat.
* Att genomförandeplanen följs i det dagliga arbetet och att uppföljning sker kontinuerligt tillsammans med dig.
* Vid behov upprättas individuell plan enligt LSS

**Hemtjänsten**

Hemtjänsten tillhandahåller insatser för att du möjliggöra att du kan bo kvar i ditt egna hem och med stöd klara din dagliga livsföring så självständigt och tryggt som möjligt.

***Detta kan du förvänta dig av oss:***

* + Vid nytt beslut av biståndshandläggare gällande hemtjänst tas kontakt med dig och/eller legal företrädare av administratörer för att planera in beviljad hjälp tillsammans med dig. Du får även vid det tillfället information om hemtjänsten och vart du kan vända dig för synpunkter.
  + Hemtjänsten eftersträvar en låg personalkontinuitet så att du som brukare ska känna dig mer trygg med vilken personal som kommer.
  + Att om du som brukare, anhörig eller legal företrädare har frågor till hemtjänsten har möjlighet att få dem besvarade eller hänvisad till rätt person som kan besvara dem frågorna.
  + Att en genomförandeplan upprättas
  + Vi eftersträvar att du ska få:  
    - Ett gott bemötande med omtanke och respekt  
    - Tydlig och enkel information  
    - Den service som du är beviljad och behöver utan dröjsmål.

**Särskilt boende, Brännagården och Tallviksgården**

Inom särskilt boende får du som enskild trygghet, stöd och hjälp i din vardag med de olika behov som du har. Du ska även få en meningsfull tillvaro.

***Detta kan du förvänta dig av oss:***

* Att du får muntlig och skriftlig information om vad du behöver veta inför inflyttningen.
* Vid inflyttning får du en kontaktperson, samt information om vad kontaktpersonen har för ansvar och kan bistå Dig med.
* Att du bemöts vänligt, korrekt och med respekt och förståelse för din situation.
* Vi arbetar för en god kommunikation. Vi arbetar fortlöpande med att förbättra kvaliteten i verksamheten. Vi välkomnar Dina och anhörigas synpunkter.
* Att personal finns tillgänglig dygnet runt.
* Att vi har ett utbud av sociala aktiviteter utifrån de boendes önskemål.
* Att vi gör vårt bästa för att möta de sociala behov du har och skapa en trevlig samvaro.
* Att vi tar oss tid och lyssnar.

**Medicinska Teamet**

Den kommunala hälso-och sjukvården är till för de som bor i kommunens olika boendeformer, de som vistas på daglig verksamhet samt alla över 18 år som på grund av sjukdom, ohälsa eller skada behöver sjukvård i hemmet och inte kan besöka hälsocentral. Du har kvar din läkare på din hälsocentral. Vi arbetar i enlighet med Socialstyrelsens riktlinjer, krav och rekommendationer. För din säkerhet journalförs dina insatser. Vi samverkar med när-och länssjukvård. Vi arbetar systematiskt med att förbättra kvalitén i vården. För att främja kvalitén arbetar vi enligt de Nationella riktlinjer och är anslutna till Nationella kvalitetsregister där du som enskild inte kan identifieras

Detta kan du förvänta dig av oss:

* Du blir bemött på ett professionellt sätt med respekt och förståelse för din situation. Din förmåga, dina resurser och dina behov är vår viktigaste utgångspunkt i samarbetet med dig.
* Personuppgifter hanteras enligt personuppgiftslagen.
* Du har rätt till full insyn över den dokumentation som görs.
* All personal har tystnadsplikt och får inte lämna ut uppgifter om dig eller din familj till någon annan utan stöd i lagstiftningen.
* Du får stöd och hjälp med medicinska insatser inom det kommunala hälso-och sjukvårdsansvaret.
* Med ditt samtycke ger vi regelbunden information till dina anhöriga/godman/förvaltare.
* Ge dig en god och säker vård i livets slutskede

**Arbetsmarknad**

Arbetsmarknad ska utföra och tillhandahålla arbetsmarknadsinsatser för kommuninvånare som befinner sig utanför arbetsmarknaden. Syftet är att de ska börja studera eller få en anställning och komma i egen försörjning. Vi erbjuder kartläggande och motiverande samtal, möjlighet till arbetsträning och praktik samt jobbsökaraktiviteter och studievägledning.

***Detta kan du förvänta dig av oss:***

* Att vi tillsammans med dig upprättar en handlingsplan som utgår från hur du ska kunna förändra din situation.
* Att vi försöker hjälpa dig att få en egen försörjning.
* Att vi försöker anpassa arbetet utifrån dina individuella förutsättningar och behov.

**Flyktingmottagningen**

På flyktingmottagningen ger vi stöd och vägledning för de som kommer som ny till Sverige och Överkalix. Även de som har varit i Sverige en tid har möjlighet att få hjälp.

***Detta kan du förvänta dig av oss:***

* Att vi ger information om hur kommunen och det svenska samhället fungerar.
* Att du får praktisk hjälp när det gäller skola, förskola, hälso- och sjukvård, bostad m.m.
* Att du är välkommen till kommunens öppna mottagning för att få hjälp. Där kan du bland annat få hjälp med att betala räkningar, kontakta andra myndigheter, få hjälp med brev och andra handlingar.
* Att vi tar hjälp av tolk om behov finns för att du ska förstå.

**Järvstigen och Västgårdens trygghetsboende**

På Järvstigen och Västgårdens trygghetsboende samt på Brännagården och Tallviksgården vill vi ha ett tryggt och trevligt boende. Värdinnan och den aktivitetsansvarige anordnar aktiviteter för att skapa en social samvaro och gemenskap bland de boende.

***Detta kan du förvänta dig av oss:***

* Att vi har ett utbud av sociala aktiviteter utifrån de boendens önskemål.
* Att vi gör vårt bästa för att möta de sociala behov du har och skapa en trevlig samvaro.
* Att vi tar oss tid och lyssnar.

**Anhörigstöd äldreomsorg**

Som anhörig till en person som exempelvis har en demenssjukdom kan du ha ett behov av att samtala med någon, få stöd och råd. Genom anhörigstöd vill vi erbjuda stöd, vägledning och rådgivning till dig som anhörig.

***Detta kan du förvänta dig av oss:***

Att vi lyssnar och försöker stötta dig utifrån dig och din anhörigas situation.

Vad förväntar vi oss av dig?

* + Att du informerar oss om aktuella kontaktuppgifter och annat som vi behöver veta för att komma i kontakt med dig.
  + Att du tar del av den information som vi delger dig.
  + Att du avbokar möten om du får förhinder
  + Att du inkommer med de uppgifter vi behöver och har kommit överens om för att kunna utreda din ansökan
  + Att du tar emot stödet som vi tillsammans kommit överens om. Att du deltar i upprättande av handlingsplan/genomförandeplan som är aktuell för dig.
  + Att du accepterar om det eventuellt behövs en anpassning av ditt hem för att arbetet ska kunna utföras på bästa sätt. Detta för att ditt hem i vissa fall även är vår arbetsplats.
  + Att du följer de rutiner, regler och instruktioner som finns på arbetsplatsen om du deltar i praktik eller anställning.
  + Att du framför dina önskemål, förslag och lämnar synpunkter på det stöd du får.
  + Att du bidrar till en god stämning i de aktiviteter som du deltar i.

Har du frågor eller synpunkter?

För oss inom sociala omsorgsutskottet är det viktigt kontinuerligt arbeta med förbättring och utveckling av våra verksamheter. Om du har synpunkter, förbättringsförslag eller klagomål på vår verksamhet vill vi gärna veta det.

Du kan lämna synpunkter och klagomål på olika sätt;

* Vända dig till verksamheten direkt eller till ansvarig chef för den verksamhet där synpunkten hör hemma via kommunens växel, 0926-74 000.
* Du kan själv skriva till kommunen via [Synpunkter och klagomål - Överkalix.se (overkalix.se)](https://www.overkalix.se/omsorg/synpunkter-och-klagomal/)

Om du inte är nöjd med svaren du får, kan du vända dig Sociala omsorgsutskottet via socialchef eller direkt till ordförande. Det underlättar om du skriver ner dina synpunkter, men du får även lämna dem muntligt. Den som tar emot ditt klagomål är skyldig att utreda och vidta nödvändiga åtgärder. Om du inte är nöjd med de åtgärder som vidtagits kan du vända dig till överordnad chef.