

Kvalitetsgaranti för handläggning av insatser för äldre och personer under 65 år

Kvalitetsgarantin är en beskrivning om vad du kan förvänta dig vid handläggning av ditt ärende när du ansöker om insatser inom äldreomsorgen eller för personer under 65 år i Upplands Väsby kommun.

Beskrivning av biståndsenhetens verksamhet

Vi utreder och beslutar om insatser utifrån socialtjänstlagen. Genom stödet ökar din möjlighet att leva ett självständigt liv. Biståndsenheten arbetar också med att följa upp beslutade insatser för att säkerställa att du har beviljats rätt stöd.

Bemötande och tillgänglighet

Av din biståndshandläggare kan du få vägledning kring frågor som rör biståndsenhetens område eller vart du kan vända dig i olika frågor. Kontakten med din biståndshandläggare kan ske genom möte, mail, sms eller telefon. Möten med din biståndshandläggare går att anpassa efter dina önskemål.

Vid frågor kan du vända dig till kontaktcentret Väsby Direkt som meddelar din biståndshandläggare önskad kontakt. Biståndsenheten har telefontid måndag-onsdag samt fredag mellan 9.00–10.30, torsdagar mellan 13.00–14.30. Övriga tider kan du nå enhetens mottagningstelefon via Väsby direkt. Vi återkopplar alltid inom 48 timmar under vardagar.

Rättssäkerhet och tystnadsplikt

Du kan alltid ansöka om det stöd du vill. Vi ser till att samtliga ansökningar behandlas utifrån lagen. Du får information om grunden till ditt beslut.

All information som du ger din biståndshandläggare skyddas av sekretess.

Samverkan

Du kan lämna ett samtycke med information om vem du vill att din biståndshandläggare ska samverka med. Din biståndshandläggare kan ge dig en blankett när det är aktuellt.

Om du har kontakt med någon inom sjukvården så finns möjlighet att skriva en samordnad individuell plan, SIP. I en SIP beskrivs vem som gör vad, dina mål och behov av stöd samt hur planen ska följas upp. SIP är frivilligt och du väljer själv om du har behov av en sådan plan. Önskar du få en SIP kan du kontakta din biståndshandläggare eller kontakt inom hälso- och sjukvården.

Handläggningstider

Din ansökan handläggs alltid skyndsamt. Utredningstiden är aldrig längre än tre månader för vuxna och fyra månader för barn. Detta gäller förutsatt att din ansökan är komplett inlämnad och ifylld. Om din ansökan inte är komplett kommer din handläggare informera dig om vad som saknas.

Vad händer efter jag har beviljats stöd?

Om du blir beviljad stöd kommer du att bli kontaktad av den som ska ge dig stödet. Ni planerar sedan tillsammans hur du ska få ditt stöd.

Biståndshandläggaren kommer att kontakta dig för att följa upp att du har fått rätt stöd och hur det fungerar. Uppföljning av ditt beslut sker vanligtvis en till två gånger per år. Du kan kontakta din biståndshandläggare om ditt behov förändras eller vid frågor.

Vad händer om jag får avslag på min ansökan?

Om du får ett avslagsbeslut har du rätt att överklaga ditt beslut. I så fall omprövas beslutet i Förvaltningsrätten som bedömer om kommunen har fattat rätt beslut. Om du behöver stöd med överklagan kan du vända dig till din biståndshandläggare som hjälper dig.

Avgifter

En del stödinsatser har en avgift, exempel är hemtjänst och vård- och omsorgsboende. Information om avgifter finns i separat broschyr. Du kan kontakta avgiftshandläggaren för information av din avgift.

KVALITETGARANTI

SOCIAL- OCH OMSORGSKONTORET

Dokumentation

Din biståndshandläggare dokumenterar det som rör dig och ditt stöd. Dokumentationen är till för att kunna ge dig rätt stöd. Du har rätt att begära ut din dokumentation.

Om du blir beviljad stöd behöver biståndshandläggaren ge viss information i en beställning till den verksamhet som ska ge dig stöd. Beställningen beskriver vad du behöver för stöd och på vilket sätt. Syftet är att du ska få ett bra stöd.

Värdegrund inom äldreomsorgen

Social- och äldre nämnden har antagit en gemensam värdegrund inom äldreomsorgen som ska vara vägledande för alla som är delaktiga i omsorgsarbetet inom Upplands Väsby kommun. Värdegrundens syfte är att signalera ett tydligt budskap gällande människosyn, värderingar och etiskt förhållningssätt som ska präglade verksamheten. Du hittar värdegrunden på www.upplandsvasby.se.

Upplever du att vi inte uppfyller kvalitetsgarantin?

Dina synpunkter är viktiga för att vi ska kunna förbättra verksamheten. Om du har synpunkter eller klagomål som rör handläggningen av ditt ärende kan du lämna dessa skriftligt via kommunens e-tjänst Synpunkt Väsby på www.upplandsvasby.se/synpunkt. Det går också bra att lämna dem muntligt eller skriftligt till Väsby Direkt, till personalen på verksamheten eller till din biståndshandläggare.

HJÄLP OSS BLI BÄTTRE, SÄG VAD DU TYCKER

Det kan du göra på flera sätt:

Skriftligt: skickas till

Dragonvägen 86,

194 80 Upplands Väsby

Webb: www.upplandsvasby.se

Telefon: 08-590 970 00



Stockholm
The Capital of
Scandinavia



Upplands Väsby
kommun