

Ansökan om insatser enligt socialtjänstlagen

Vad kan du ansöka om?

När du behöver stöd och hjälp av socialtjänsten kan du ansöka om bistånd. Det kan t.ex. vara trygghetslarm, särskilt boende, korttidsplats, dagverksamhet eller olika hemtjänstinsatser. Varje ansökan behandlas individuellt. Biståndshandläggaren utreder och bedömer ditt behov av stöd och hjälp. Besluten grundas på socialtjänstlagen och regionens egna riktlinjer.

Här finns information om vart du vänder dig för att ansöka om stöd och hjälp enligt socialtjänstlagen: www.gotland.se/socialtjanst

Vem kan få stöd och hjälp enligt socialtjänstlagen?

Om du själv inte klarar att tillgodose dina behov och om de inte kan tillgodoses på något annat sätt har du rätt att få stöd och hjälp för att uppnå en skälig levnadsnivå.

När du ansöker om stöd och hjälp enligt socialtjänstlagen har du rätt att förvänta dig följande:

- Att all personal har tystnadsplikt.
- Att få kontakt med en biståndshandläggare varje vardag samt att inom en vecka få kontakt med den biståndshandläggare som ska utreda just din ansökan.
- Att få information om dina rättigheter och ditt eget ansvar samt om vad du själv kan göra för att underlätta din situation idag och i framtiden.
- Att bli bemött på ett bra sätt av kunnig och professionell personal som visar engagemang och empati.
- Att vi lyssnar på dig och dina önskemål om stöd och att utredningen har fokus på just dina förutsättningar och behov. Vi ser hela människan och har dig i centrum.
- Att vi tittar på förutsättningarna för hur du ska kunna stärka eller bevara din egen förmåga att själv klara olika situationer i din vardag.
- Att mål och syfte med den hjälp du får tydligt framgår av utredningen.
- Att få ett beslut inom fem veckor då du ansökt om särskilt boende.
- Att få ett beslut inom tre veckor då du ansökt om övriga insatser.

- Att få information om vilka olika utförare av hemtjänst du kan välja på.
- Att vi följer upp dina beslut minst en gång varje år.
- Att du, så långt som möjligt, får ha kontakt med samma handläggare.

Vi rättar till det som blivit fel

Om vi inte gör det du har rätt att förvänta dig lyssnar vi på dina synpunkter, ser över våra rutiner och rättar till det som blivit fel.

Säg vad du tycker!

Dina synpunkter är värdefulla. Vi vill ta tillvara både positiva och negativa synpunkter, idéer och klagomål. De hjälper oss att utveckla och förbättra vår verksamhet.

Du kan använda blanketten **Säg vad du tycker**. Den finns i alla verksamheter och på regionens hemsida (www.gotland.se/socialtjanst/synpunkter). Du kan också prata direkt med handläggare eller ansvarig chef.

Vill du veta mer om din rätt till bistånd?

För ytterligare upplysning kontakta mottagningsteamet inom handläggarenheten vid socialförvaltningen, telefon 0498–20 49 69.

Verksamheternas insatser skall utföras med god kvalitet. Du som är brukare/kund skall känna delaktighet och bli respektfullt bemött. Verksamheten skall präglas av rättsäkerhet och skall ha professionella medarbetare.