

Stöd till dig som bor i eget boende

- Trygg hemma
- Vart vänder jag mig?
- Stöd och vård i hemmet
- Service till kommuninvånare
- Stöd till anhöriga
- Bra att veta
- Synpunkter och klagomål
- Hur går det till när jag ansöker?

Trygg hemma

Alla har rätt att ansöka om att få stöd och hjälp för att kunna bo kvar i det egna hemmet. Sjukdom eller funktionsnedsättning kan göra att du behöver stöd i din vardag.

Du kan få hjälp med praktiska sysslor i hemmet såsom städning och tvätt. Du kan också få hjälp med din personliga omvårdnad, till exempel dusch och toalettbesök.

Kommunens stöd och verksamheter är till för att öka din trygghet och göra ditt sociala liv rikare. Även anhöriga har möjligheter att få avlösning och stöd.

Allt stöd är frivilligt och dina behov styr hur mycket stöd du får - alltifrån en gång i månaden till flera gånger per dag.

Innehåll

Trygg hemma.....	2
Vart vänder jag mig?.....	3
Stöd och vård i hemmet.....	4
Service till dig som kommuninvånare.....	8
Stöd till anhöriga.....	12
Bra att veta.....	14
Synpunkter och klagomål.....	17
Hur går det till när jag ansöker om stöd och vård i hemmet?.....	18

Vart vänder jag mig?

Du kan vända dig till Kontakt Norrköping eller vård- och omsorgskontorets mottagning om du vill prata om att få stöd. Hit kan även närstående vända sig. Har du redan en handläggare kan du ringa Kontakt Norrköping och säga vem du vill prata med, så kopplas du vidare.

Kontakt Norrköping

Telefon: 011-15 00 00

Besöksadress: Trädgårdsgatan 21

E-postadress:

norrkoping.kommun@norrkoping.se

Vård- och omsorgskontorets mottagning

Telefon: 011-15 27 37

E-postadress:

info.vom@norrkoping.se

Ansök med blankett eller e-tjänst

Du kan ansöka om vissa insatser med en blankett eller e-tjänst. Du hittar dem på minasidor.norrkoping.se. För att använda en e-tjänst behöver du ha en e-legitimation, till exempel BankID eller Mobilt BankID. Vi erbjuder även förenklad handläggning av trygghetslarm. Det innebär att du inte behöver genomgå ett utredningssamtal. För detta krävs att du är 75 år eller äldre, folkbokförd i Norrköpings kommun och inte har behov av andra insatser.

Insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt boendestöd (SoL)

Du som har en psykisk funktionsnedsättning, lindrig utvecklingsstörning eller stora funktionsnedsättningar som inte beror på normalt åldrande kan ansöka om insatser enligt LSS eller boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL). I den här broschyren finns inte information om de insatserna. Vänd dig till Kontakt Norrköping eller LSS-handläggare direkt om du vill veta mer.

Kontakt Norrköping

Telefon: 011-15 00 00

Besöksadress: Trädgårdsgatan 21

E-postadress:

norrkoping.kommun@norrkoping.se

LSS-handläggare direkt

Telefon: 011-15 61 99

E-postadress:

lss.vom@norrkoping.se

Stöd och vård i hemmet

Stödet utformas utifrån dina behov och förutsättningar. Målet är att du ska klara av så mycket som möjligt själv. Det kan till exempel innebära att du tvättar själv men får hjälp med att hänga upp dina tunga och blöta kläder på tork. Det finns ingen åldersgräns för att få stöd och vård i hemmet.



Du har möjlighet att välja kommunal eller privat utförare av hemtjänst. Det kallas **Eget val inom hemtjänsten**.

Exempel på hemtjänststöd

Städning och tvätt

Du kan få hjälp av hemtjänstpersonalen med de delar av städning och tvätt som du själv inte klarar. Vanligtvis kommer de hem till dig en gång varannan vecka. Du behöver ha städmaterial hemma.

Inköp

Om du inte klarar av att gå och handla och bära hem matkassar från affären, kan du få hjälp med inköp. Du behöver skriva en inköpslista – själv eller med hjälp av hemtjänstpersonalen. Hemtjänstpersonalen hjälper dig sedan att handla.

Ärenden

Du kan få hjälp med att uträtta ärenden. Hemtjänstpersonalen kan till exempel hämta ut mediciner på apoteket, posta brev eller uträtta ärenden i specialaffärer.

Mat

Om du inte klarar av att laga mat själv kan du få matlådor hemlevererade till dig. Det kallas matdistribution. Det finns flera rätter att välja mellan. Hemtjänstpersonalen kan hjälpa dig att beställa och värma maten. Vill du ha sällskap kan du äta lunch på någon av kommunens träffpunkter.

Hemtjänstpersonalen kan även hjälpa dig att till exempel ordna frukost och att förbereda enklare måltider.

Telefonservice

Telefonservice innebär att hemtjänstpersonalen ringer dig på förbestämda tider för att höra hur du mår. På så sätt vet du att någon märker om det händer dig något.

Trygghetslarm

Genom trygghetslarmet får du snabb hjälp om något akut händer. Du kan ha larmklocka runt handleden eller runt halsen. Om du till exempel ramlar kan du trycka på larmet. Du betalar en månadskostnad för larmet. Norrköpings kommun erbjuder förenklad handläggning av trygghetslarm. Det innebär att du inte behöver genomgå ett utredningssamtal om du är 75 år eller äldre, är folkbokförd i Norrköpings kommun, bor i ordinärt boende och inte har behov av några andra insatser.

Personlig vård

Hemtjänstpersonalen kan hjälpa dig med att till exempel äta och dricka, klä dig, sköta din personliga hygien, förflyttning i och ur sängen med mera.

Digital tillsyn med kamera

Digital tillsyn med kamera är en förstahands-insats för dig som behöver tillsyn på natten, efter bedömning av din biståndshandläggare.

Hjälp utanför hemmet

Det finns flera möjligheter till stöd: exempelvis dagverksamhet, ledsagning och promenader.

Dagverksamheterna riktar sig till dig med demenssjukdom eller fysisk funktionsnedsättning. Syftet är dels att ge stimulans, aktivitet och social samvaro så att du kan fortsätta att bo hemma. Syftet är också att bryta ensamhet och isolering genom att erbjuda ett meningsfullt innehåll i dagen.

Din vistelse på dagverksamhet kan dessutom ge avlastning för anhöriga.

Vid brådskande behov

Vid brådskande behov kväll, natt eller helg kan du få akuta hemtjänstinsatser via kontakt med biträdande enhetschef på telefonnummer 011–15 39 68 om det gäller behov som inte kan vänta till nästkommande vardag. Biträdande enhetschef kontaktar då berörd hemtjänst som utför akuta insatser. Sedan rapporterar biträdande enhetschef nästkommande vardag till biståndshandläggarna som får utreda om behovet bedöms kvarstå.



Service till dig som kommuninvånare

Syn- och hörselinstruktörer

Du som helt eller delvis har förlorat synen eller hörseln kan få hjälp av Norrköpings kommuns heminstruktörer. Heminstruktörerna hjälper dig som är över 18 år med träning i din hemmiljö. Tjänsten är kostnadsfri.

Syfte:

- Motverka isolering
- Förbättra självkänslan
- Ge stöd till självständighet

**Syn- och
hörselinstruktörer**

Telefon: 011-15 39 89

Exempel på hjälpinsatser:

- Träning i den dagliga livsföringen.
- Träning i att hitta i sin hemmiljö.
- Information om och hjälp med hjälpmedel.
- Information om vad kommunen, intresseorganisationer med flera kan erbjuda.
- Information och uppmuntran till deltagande i kurser och studier med mera.

Träffpunkter

I kommunen finns det träffpunkter. Du behöver inget beslut från en handläggare om att få vara där utan väljer när du vill gå dit.

På träffpunkterna kan du umgås med andra och vara med på olika aktiviteter. Där erbjuds allt från gymnastik, bingo och datakurser till att lyssna på musik. Det ordnas även fester och andra tillställningar.

Några träffpunkter har en servering där du kan köpa fika och lunch.

På några träffpunkter måste du beställa lunchen dagen innan. Fråga personalen vad som gäller.

Verksamheterna drivs av kommunen och aktivitetsledare samordnar om

aktiviteter och servering i samverkan med föreningar och frivilliga.

Träffpunkterna utvecklas i samverkan där alla kan vara med och påverka verksamheterna. Ett av målen är att engagera fler frivilliga, föreningar och besökare som kan hålla i egna aktiviteter

De flesta träffpunkter har öppet dagtid från måndag till fredag. Några har även öppet andra tider. Du kan se träffpunkternas månadsprogram på www.norrkoping.se/traffpunkt.

Träffpunkter i Norrköpings kommun

Bråddgatan 31
011-15 11 49

Bygdevägen 15
0730-20 15 26

Kalkstensgatan 5
011-15 77 52

Linköpingsvägen 14-16
011-15 27 98

Norralundsgatan 7
011-15 25 42

Nyköpingsvägen 28
011-15 54 17

Ribbingsholmsvägen 3B
011-15 24 08

Rösgången 31
011-15 25 32

S:t Persgatan 134
011-15 50 87

Södra torget 10
011-15 63 76

Timmermansgatan 62
011-15 27 46

Valhallavägen 1
011-15 79 55

Fixartjänst

Är du över 69 år gammal kan du få hjälp med vissa praktiska saker hemma som du inte kan göra själv. Fixartjänst jobbar för att förebygga fallolyckor, och hjälper dig gärna med sånt som kräver användning av stol eller stege.

Det kostar inget att få hjälp av Fixartjänst, men om det behövs något material får du betala det.

Fixartjänst kan bland annat hjälpa till med att:

- byta glödlampor och lysrör
- halksäkra mattor
- fästa lösa sladdar
- sätta upp och ta ned gardiner
- ta ut och in utemöbler.

Fixartjänst

Telefon: 011-15 53 37

Fixartjänst kan inte hjälpa till med:

- hemtjänstens tjänster och uppgifter
- uppgifter som kräver specialkompetens, exempelvis el-behörighet eller VVS
- fönsterputsning
- gräsklippning och trädgårdsarbete
- större monteringsarbete
- möbelflytt utanför hemmet.

Smartotek

Här kan du få tips och råd som kan bidra till ökad aktivitet, delaktighet, självständighet och trygghet. I en inspirationsmiljö för vardagsteknik visas allt från enkla, smarta vardagsprodukter och hjälpmedel till mer avancerad teknik och bostadsanpassningar.

Här kan du:

- hitta nya rutiner och alternativa lösningar
- få inspiration till hur du kan anpassa ditt hem
- se och prova hjälpmedel
- få tips på smarta vardagsprodukter
- hitta lösningar till en självständig vardag



Smartotek

Telefon: 011-15 34 59

Besöksadress: Drottninggatan 32, ingång via Butik Makalös

Öppettider: Tisdagar klockan 12.00-16.00, torsdagar klockan 10.00-13.00

Stöd till anhöriga

Anhörig- och kunskapscenter

Anhörig- och kunskapscenter vänder sig till alla anhöriga som behöver stöd, oavsett ålder. De erbjuder stödsamtal, samtalsgrupper och kurser, föreläsningar och andra aktiviteter.

Anhörig- och kunskapscenter

Telefon: 011-15 54 30

E-postadress:

anhorigstod@norrkoping.se

Avlösning

Är du anhörig och vårdar en närstående i hemmet kan du få avlösning. Du kan vända dig till vård- och omsorgskontorets mottagning eller din handläggare om du vill prata om att få avlösning. Det krävs beslut för att få avlösning. Det finns både kostnadsfri och avgiftsbelagd avlösning.

Avlösning i hemmet

Du kan få upp till 15 timmar kostnadsfri avlösning i hemmet per månad. Om det inte är tillräckligt kan du ansöka om ytterligare timmar men som då debiteras enligt hemtjänsttaxa.

Annan avlösning

Återkommande korttidsboende är en boendeform där du växelvis bor

hemma och på ett korttidsboende med ett bestämt intervall. Du har alltid samma rum och personalgrupp på boendet.

Korttidsboende under en tidsbegränsad period kan beviljas om den som brukar vårda dig drabbas av sjukdom, behöver resa bort eller av annan anledning får förhinder att vårda dig och du inte kan vara ensam hemma.

Gästplats är en annan form av avlösning där ni kan boka ett rum på ett särskilt boende för ett par dagar i taget.

Hemtjänst och Dagverksamhet kan också fungera som avlösning.



Är du anhörig?

ANHÖRIG- OCH KUNSKAPSCENTER
GER STÖD TILL DIG SOM SJÄLV GER STÖD

Kontakt Norrköping

Telefon: 011-15 00 00

Besöksadress: Trädgårdsgatan 21

E-postadress:

norrkoping.kommun@norrkoping.se

Vård- och omsorgskontorets mottagning

Telefon: 011-15 27 37

E-postadress:

info.vom@norrkoping.se

Bra att veta

Här får du kort information om avgifter och sådant som kan vara bra att veta när du får vård och omsorg från kommunen.

Vad kostar det?

Du behöver betala för stöd och vård i hemmet. Hur mycket du behöver betala beror på vad du har för inkomster och utgifter och hur mycket hjälp du behöver. Har du till exempel en låg inkomst och en hög hyra, så kostar stödet mindre. Avgiften är helt enkelt anpassad efter din betalningsförmåga. Det finns även en maxtaxa som är den högsta avgiften du kan behöva betala för insatserna. Den är samma för alla.

För hemsjukvård betalar du för de besök du får under en månad. Denna avgift ingår också i maxtaxan för hemtjänsten.

Om du har frågor eller funderingar om din hemtjänstavgift så kan du kontakta vård- och omsorgskontorets debiteringshandläggare via Kontakt Norrköping, 011-15 00 00.

Dokumentation

Din handläggare, personalen i hemtjänsten och hemsjukvården har en skyldighet att skriva anteckningar om dina behov av stöd, vård och behandling. Personalen ska även skriva om vilka insatser de ger dig, för att du ska få en så bra vård och omsorg som möjligt. Du har rätt att ta del av det personalen skriver ner.

Överföring av information

När du ansöker om stöd kommer handläggaren att fråga om du kan ge ditt samtycke till överföring av information. Det innebär att handläggaren har rätt att inhämta information från en annan vårdgivare, till exempel vårdcentralen, men även att personalen har rätt att lämna ut information till annan vårdgivare eller utförare. Du kan när som helst ta tillbaka ditt samtycke.

Personalen

När du blivit beviljad stöd i hemmet får du en så kallad fast omsorgskontakt från hemtjänsten. Tillsammans bestämmer ni hur du ska få ditt stöd. Detta kallas för en genomförandeplan.

Personalen som besöker dig gör det med respekt för att det är ditt hem. Ditt hem är även deras arbetsplats och de behöver ha en bra arbetsmiljö när de är där.

Personalen får inte ta emot gåvor eller pengar av dig. De får inte heller låna pengar eller köpa något av dig.

Digital nyckelhantering

Om du har stöd i hemmet behöver personalen ha möjlighet att kunna låsa upp din dörr och komma in i din bostad. Norrköpings kommun använder digital nyckelhantering för att öka säkerheten för dig och underlätta personalens arbete.

Digital nyckelhantering innebär att en låsenhet installeras av kommunens Teknikteam på din dörr. Personalen kan sedan låsa upp dörren med hjälp

av en speciell mobiltelefon. Det blir ingen åverkan på dörren och du använder dina nycklar precis som tidigare.

När du flyttar eller avslutar insatserna monterar Teknikteamet bort låsenheten från din dörr. Dörren återställs till det skick den var innan låsenheten installerades.

Systemet är tryggt och säkert. Det är bara personal som ska utföra insatser hos dig som har tillgång till mobiltelefonerna och kan använda dem. Det går inte att låsa upp dörren med någon annan mobiltelefon. Det kostar ingenting för dig att ha digital nyckelhantering.

Färdtjänst

Färdtjänst är ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken. Har du mycket svårt att gå eller att resa med den allmänna kollektivtrafiken kan du ansöka om färdtjänst hos en färdtjänsthandläggare på Samhällsbyggnadskontoret.

Vänd dig till Kontakt Norrköping på telefonnummer 011-15 00 00.

När du behöver mycket stöd

När du behöver omfattande vård och omsorg och närhet till personal dygnet runt kan du ansöka om särskilt boende. På särskilt boende har du en egen lägenhet, det finns gemensamma ytor att vistas i och personal i huset dygnet runt. Prata med din handläggare för att få mer information.

Hemsjukvård

Har du behov av hälso- och sjukvård ska du i första hand vända dig till vårdcentralen eller sjukhuset. Om du inte kan ta dig dit, på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning, kan du få hjälp hemma av kommunens hemsjukvård om vårdcentralen eller sjukhusmottagnigen bedömer att du behöver det.

Beroende på vilka behov du har får du träffa en sjuksköterska, fysioterapeut eller arbetsterapeut som kommer hem till dig. Hemtjänstpersonalen kan ibland utföra vissa av hemsjukvårdens uppgifter.

Hemsjukvården

Telefon: 011-15 68 00

Närstående som för din talan

Du kan själv bestämma att en närstående talar för dig. Det vanligaste är att du skriver en fullmakt som talar om vem som får tala i ditt ställe i frågor som rör vård och omsorg. Du kan också skriva vad den personen har rätt att göra.

God man och förvaltare

Om du har behov av en god man eller förvaltare ansöker du om det hos överförmyndarenheten i kommunen. God man och förvaltare utses sedan av tingsrätten. Vänd dig till Kontakt Norrköping, 011-15 00 00. Din handläggare kan hjälpa dig med en ansökan om god man eller förvaltare.

Synpunkter och klagomål

Vi vill ge dig den bästa hjälp som finns. Därför är det viktigt för oss att du berättar vad du tycker om oss. Då kan vi bli bättre. Vi tar gärna emot dina synpunkter och klagomål.

Hör av dig på något av följande sätt:

- Använd formuläret på www.norrkoping.se/tycktill
- Ring till Kontakt Norrköping: 011-15 00 00.
- Skriv till: Vård- och omsorgsnämnden, Norrköpings kommun, 601 81 Norrköping. Du behöver inte ha frimärke.
- Skicka e-post till: vardochomsorgskontoret@norrkoping.se

Om du inte är nöjd med de utförda insatserna ska du i första hand vända dig till personalen eller enhetschefen med dina synpunkter.

Du kan också ta kontakt med din biståndshandläggare, som du når genom att ringa Kontakt Norrköping, 011-15 00 00.

Hur går det till när jag ansöker om stöd och vård i hemmet?

När du eller en närstående har kontaktat kommunen går det till så här:

1



En handläggare på vård- och omsorgskontoret kontaktar dig och bokar in ett samtal. Antingen blir det ett besök hemma hos dig, men kanske pratar ni bara i telefon. Du får gärna ha med en närstående.

2



Under samtalet ger handläggaren information om olika former av stöd, avgifter, hur en utredning går till och annat. Du kan förstås ställa frågor om det är mer du vill veta.

3



Du får berätta vad som är viktigt för dig, vilka svårigheter du har och vad du behöver stöd med. Handläggaren ställer även frågor för att kunna utreda ditt behov av stöd.

4



Efter samtalet skriver handläggaren en utredning. Den får du sedan hemskickad tillsammans med beslutet. Där står det om du får bifall eller avslag. Läs mer om vad det innebär på nästa sida.

När handläggaren skriver utredningen och fattar sitt beslut baseras det på socialtjänstlagen (4 kap. 1 §) och vad du har berättat om dina behov.

I socialtjänstlagen står det bland annat att den som inte kan tillgodose sina behov själv eller på annat sätt har rätt till hjälp, och att hjälpen utformas så att personen ska kunna få ett så självständigt liv som möjligt.

Det är en trygghet för dig som söker stöd att veta att alla handläggare följer samma lag.

Bifall

Att få bifall betyder att du får det du ansökt om.

När kommer hjälpen igång?

Hur snabbt hjälpen kommer igång beror på vad du ansökt om. Hemtjänststödet kan komma igång redan någon dag efter ert möte. Utföraren kontaktar dig för att ni ska bestämma när de ska komma och hur du ska få ditt stöd.

Avslag

Att få avslag betyder att du inte får det du ansökt om.

Överklaga

Om du får ett avslag på din ansökan kan du överklaga beslutet. Hur du gör detta står beskrivet i utredningen som skickas hem till dig. Biståndshandläggaren kan hjälpa dig att överklaga beslutet.

Din handläggare kommer att ge dig mer information under ert möte.

Innehållsansvarig: vardochomsorgskontoret@norrkoping.se | Uppdaterat: 2024-04-10 | Tryck: LTAB
Den här broschyren finns även på finska, arabiska och engelska.

KONTAKT NORRKÖPING

Trädgårdsgatan 21, 602 42 Norrköping
011-15 00 00
kontakt@norrkoping.se



NORRKÖPING