

# Stöd och omsorg för äldre





# Mottagningsenheten ger råd och vägledning

## Innehåll

Mottagningsenheten ger råd.....	3
Träffas och trivs.....	4
Insatser för trygghet.....	5
När du behöver stöd.....	6
Stöd i vardagen.....	8
Vid omfattande behov.....	10
Anhörigstöd.....	11
Så ansöker du.....	12
Stöd för minoriteter.....	14
Synpunkter och klagomål.....	15

När du har frågor som rör äldreomsorg kan du kontakta mottagningsenheten. Vi ger dig råd, svarar på enkla frågor och vägleder dig vidare till rätt person eller verksamhet.

Har du beviljade insatser går det bra att kontakta den medarbetare som är din kontaktpersonal.

### Öppettider

Vardagar 8:30–16:00.

Stängt för lunch 11.30–13:00.

Torsdagar stängt 9:30–13:00.

### Kontakt

090-16 10 02.

[mottagningsenheten@umea.se](mailto:mottagningsenheten@umea.se)

Besök: Kungsgatan 71 B.

Post: Box 3045, 903 02 Umeå.

[umea.se/kontaktasocialtjansten](https://umea.se/kontaktasocialtjansten)

# Träffas och trivs

*De förebyggande insatserna syftar till att stärka förmågan att leva ett självständigt liv och att kunna bo kvar i sitt eget hem så länge som möjligt.*

## Träffpunkter

I Umeå kommun finns flera träffpunkter, sociala mötesplatser dit du är välkommen för en stunds sällskap. Fika eller ta del av intressanta och underhållande aktiviteter och föreläsningar.

[www.umea.se/traffpunkter](http://www.umea.se/traffpunkter)  
090-16 10 00.

## Matsserveringar

På några av kommunens äldrecenter och skolor finns restauranger dit du som är över 65 år är välkommen att komma och äta frukost, lunch eller middag. För meny och öppettider:

[www.umea.se/mat](http://www.umea.se/mat)

## Frivilligcentralen

Volontärorganisationen Frivilligcentralen erbjuder ideella insatser i form av besök av volontär, sällskap till sjukhus eller kulturaktiviteter, promenader, hjälp med IT-frågor m.m.

090-77 72 15.  
Telefontid vardagar kl. 10-12.

# Insatser för trygghet

*Att känna sig trygg är en grundförutsättning för att må bra. Umeå kommun erbjuder flera hjälpmedel för ökad trygghet.*

## Trygghetslarm

Om du klarar dig själv men känner dig otrygg ifall något skulle hända då kan ett trygghetslarm vara bra. Då kan du larma och få hjälp om du tex. skulle råka falla. Larmet bär du runt handleden eller i ett band runt halsen.

## Tillsyn

Du som riskerar att falla vid tex. toalettbesök kan beviljas tillsyn. Det innebär att en person kommer hem till dig och ser till dig. Nattetid sker tillsynen i första hand med trygghetskamera. Personalen tittar då till dig, vid förutbestämda tidpunkter, och ser att du inte har fallit. Bilderna försvinner direkt och inga bilder sparas.

## Telefonservice

Personal ringer upp dig på överenskomna tider för att höra hur du har det eller för att prata en stund. Denna service vänder sig främst till dig som bor ensam.

## Medicingivare

Om du behöver hjälp att ta dina mediciner kan en medicingivare vara till stor hjälp. Givaren är en apparat som placeras i ditt hem och som påminner när det är dags att ta medicin. Har du behov av personligt stöd för att ta dina mediciner kan du beviljas stöd av hemsjukvården.



Sanna Stenlund  
verksamhetschef  
myndighetsutövning.

### Vad händer när en insats beviljas?

– Efter beslut om insats ska den äldre få sina behov tillgodosedda med minsta möjliga väntan och de ska möta kompetent personal.



## När du behöver stöd

*När du inte längre kan klara din vardag på egen hand kan du ansöka om stöd från äldreomsorgen. Du väljer själv när du vill ansöka.*

I ansökan beskriver du vad det är du behöver hjälp med. Sedan avgör handläggaren tillsammans med dig om ni bokar in ett hembesök, ett möte på socialtjänstens hus eller om du kan lämna informationen via ett telefonsamtal. Du får då mer detaljerat beskriva hur din vardag fungerar och

handläggaren berättar mer om hur det går till när beslut om stöd fattas. Det stöd du beviljas är individuellt. Beslutet om insats fattas utifrån dina behov och prövas utifrån socialtjänstlagen. ●

### Översikt över insatser (B=biståndsbeslut behövs)

#### Förebyggande stöd:

- Träffpunkter
- Volontär
- Trygghetslarm (B)
- Tillsyn (B)
- Telefonservice (B)
- Läkeemedelsgivare

- Hjälpmedel
- Ledsagning (B)
- Färdtjänst (B)
- Bostadsanpassning (B)
- Dagverksamhet (B)
- Korttidsvistelse (B)

#### Stöd för att klara vardagen:

- Matleverans (B)
- Stöd till anhöriga
- Hemtjänst (B)

#### Vid omfattande vårdbehov:

- Vård- och omsorgsboende (B)

# Stöd i vardagen

*När du behöver hjälp för att klara vardagen kan du ansöka om stöd från äldreomsorgen. Utifrån dina behov beviljas sedan det stöd som du är berättigad enligt socialtjänstlagen.*

## Hemtjänst

Du kan beviljas hjälp med sådant som du inte klarar på egen hand. Det kan gälla praktiska sysslor som städning, inköp, tvätt och matlagning. Det kan också gälla personlig omsorg, t.ex. på- och avklädning, hygien m.m.

Om du beviljas hemtjänst får du välja vilken utförare du vill ska hjälpa dig. Du får mer information om vilka utförarna är när det blir aktuellt. Läs mer på [www.umea.se/hemtjanst](http://www.umea.se/hemtjanst). Hemtjänst kan också, under vissa förutsättningar, utföras av en anhörig. Så kallad Arvoderad anhörigvård.

## Matleverans

Om du behöver hjälp för att laga mat kan du beviljas leverans av färdiglagad mat till ditt hem. Maten lagas i Umeå och kyls ner direkt efter tillagning.

## Dagverksamhet

Dagverksamhet är till för personer som bor kvar i det egna hemmet, inte är

yrkesverksamma och som har behov av stöd och omsorg för att få det egna behovet av social samvaro tillgodosett. Dagverksamhet riktar sig även till anhöriga som har behov av avlösning under några timmar. Att komma till en dagverksamhet är behovsprövat.

## Korttidsvistelse

Om du under en kortare period har behov av omsorg som inte kan tillgodoses hemma eller om din anhörige behöver avlastning kan korttidsvistelse vara ett alternativ. Vistelsens längd beror på hur behovet ser ut. Verksamheten ska erbjuda en god och säker omsorg under vistelsetiden samt verka för en trygg och säker hemgång. Det gör att förutsättningarna att bo kvar i det egna hemmet ökar. Under vistelsen finns omvårdnadspersonal och sjuksköterska dygnet runt.

**Följande tre insatser ansöker du om genom att kontakta respektive verksamhet:**

## Hjälpmedel

Enklare hjälpmedel som inte kräver hembesök får du förskrivet via din hälsocentral.

Har du behov av hjälpmedel som kräver utprovning i hemmet hjälper kommunens hemsjukvård till. För mer information ring 090-16 52 50.

Upplýsingar om tekniska hjälpmedel kan du även få från Hjälpmedelscentralen, Syncentralen och Hörcentralen som du når via Region Västerbottens växel 090-785 00 00.

## Bidrag för bostadsanpassning

Om du behöver få din bostad ombyggd eller anpassad på grund av en funktionsnedsättning kan du söka bidrag för bostadsanpassning. Anpassningen kan vara att ta bort trösklar, sätta in bredare dörrar eller ordna en rullstolsramp vid entrén.

För information kontakta enheten för bostadsanpassning: 090-16 23 06, [bab@umea.se](mailto:bab@umea.se).

## Färdtjänst

Färdtjänst är en anpassad form av kollektivtrafik. Precis som i den övriga kollektivtrafiken reser du tillsammans med andra men resorna sker i personbil eller i fordon med rullstolsplats.

För mer information och ansökan ring Färdtjänsten: 090-16 10 14.



Hemtjänst



Matleverans



Hjälpmedel

# Vid omfattande behov

*Så långt det är möjligt försöker vi ge dig det stöd du behöver i ditt hem med hjälp av hemtjänst och hemsjukvård.*

När behovet av vård och omsorg är så omfattande att det inte längre kan tillgodoses i det egna hemmet kan en plats på ett vård- och omsorgsboende bli aktuellt.

## Vård- och omsorgsboende

Här finns omsorgspersonal och sjuksköterska dygnet runt samt arbetsterapeut och fysioterapeut (sjukgymnast) dagtid för att hjälpa dig och de andra som bor på boendet.

På vård- och omsorgsboendet bor du oftast livet ut. Om du har en sambo eller maka/make som önskar flytta med dig till boendet får hen först provbo en period och sedan bestämma sig för om hen önskar bo på boendet. Makar och sambos har enligt socialtjänstlagen rätt att få fortsätta bo tillsammans, även om de har olika omvårdnadsbehov. ●



Malin Sundbom  
*verksamhetschef  
vård- och omsorgsboende*

## *Hur stort behov krävs för en plats på ett boende?*

– Det är alltid en individuell bedömning utifrån situation och behov.

# Anhörigstöd

*Du som är anhörig kan få olika former av stöd utifrån din och din närståendes situation.*



Att hjälpa en närstående som är långvarigt sjuk, äldre, funktionshindrad, har ett missbruk eller psykisk ohälsa kan på många sätt vara givande och meningsfullt, men kan ibland också medföra svårigheter.

## Anhörigkonsulenter

Om du som anhörig har behov av att prata med någon utifrån den situation du befinner dig i kan du få stöd, råd och information av en anhörigkonsulent. Det kan ske genom telefonsamtal, vid besök eller hembesök. Anhörigkonsulenterna har tystnadsplikt. De anordnar även aktiviteter för dig som är anhörig.

## Flexibel avlösning

Du som vårdar en närstående kan få avgiftsfri avlösning 25 timmar per månad utan biståndsbeslut. Stödet finns för dig som inte kan lämna din närstående ensam mer än kortare stunder. ●

## Kontakt

### Anhörigkonsulenter:

Annette Bergstrand  
090-16 21 88  
[annette.bergstrand@umea.se](mailto:annette.bergstrand@umea.se)

Marianne Bäckström  
090-16 17 64  
[marianne.backstrom@umea.se](mailto:marianne.backstrom@umea.se)

Kristina Sandgren  
090-16 43 19  
[kristina.sandgren@umea.se](mailto:kristina.sandgren@umea.se)

Riitta Päiväranta  
090-16 21 78  
[riitta.paivarinta@umea.se](mailto:riitta.paivarinta@umea.se)  
(talar svenska och finska)

### Flexibel avlösning:

Lena Tannfors  
090-16 17 79  
[lena.tannfors@umea.se](mailto:lena.tannfors@umea.se)

# Så ansöker du om stöd

*Du har rätt att ansöka om vad du vill. Det är ditt behov som avgör vilket stöd du sedan blir beviljad.*

## 1. Samtal med handläggare

Ring 090-16 60 10 för att nå en biståndshandläggare. Telefontid 8.45-10.00 (måndag, tisdag, torsdag, fredag). Övrig tid kontakta mottagningsenheten 090-16 10 02 för rådgivning och stöd.

Biståndshandläggaren bokar en tid för hembesök alternativt telefonsamtal eller träff på socialtjänsten. Då får du beskriva din vardag och det du behöver hjälp med. Du får också information om hur du gör en ansökan och du kan även ställa frågor.

## 2. Ansökan

Nästa steg är att du gör en ansökan om stöd. Ansökan kan du göra muntligt vid hembesöket/telefonsamtalet eller genom att fylla i en ansökningsblankett på papper eller digitalt via [www.umea.se/aldrestod](http://www.umea.se/aldrestod).

## 3. Utredning

Utifrån din ansökan utreder biståndshandläggaren vilket stöd du har rätt till

utifrån Socialtjänstlagen. Utredningen är skriftlig och du har rätt att läsa den och göra tillägg innan beslutet om vilket stöd du är berättigad till fattas. Om det krävs uppgifter från exempelvis läkare eller annan medicinsk personal behöver vi ditt samtycke.

## Om du hamnat på sjukhus

Innan du skrivs ut från sjukhuset hjälper personalen dig att komma i kontakt med en biståndshandläggare.

## Du kan överklaga

Om din ansökan avslås helt eller delvis får du alltid ett skriftligt meddelande och information om hur du kan överklaga beslutet som du inte är nöjd med. Överklagan måste vara insänd till äldrenämnden inom tre veckor från den dag du fick beslutet. Handläggaren gör då en bedömning om ditt beslut ska ändras. Om beslutet inte ändras skickas din överklagan till Förvaltningsrätten i Umeå som prövar ärendet. Överklagan är kostnadsfri.

## Avgifter

För vissa satsningar betalar du en avgift, medan andra är avgiftsfria. Hur mycket du ska betala beror dels på hur mycket hjälp du har och dels din inkomst. När avgiften beräknas tas hänsyn till att du ska ha kvar pengar för att täcka normala levnadskostnader samt kunna betala ditt boende. Du kan ansöka om nedsättning av avgiften.

## Tolk

Du som inte talar eller förstår svenska har rätt till tolk. Berätta för handläggaren att du önskar tala ett annat språk än svenska så bokas en tolk. Är du hörsel- eller synskadad kontaktar du Region Västerbotten, de tillhandahåller tolkhjälp via Tolkcentralen. Telefon: 090-785 74 60. Texttelefon: 090-14 04 81.

## Tystnadsplikt

När du pratar med socialtjänsten skyddas du av sekretesslagen. Det betyder att all personal har tystnadsplikt och att de uppgifter du lämnar till oss och det vi pratar om vid möten inte får lämnas ut till obehöriga.

## Behandling av personuppgifter

Socialtjänsten behandlar personuppgifter digitalt. De uppgifter som behandlas är namn, personnummer och adress, utredningar och beslut i sociala ärenden, journalanteckningar rörande genomförda insatser, inkomstuppgifter samt om det behövs för utredning eller vårdändamål, uppgifter om din hälsa. Uppgifterna behandlas enligt dataskyddsförordningen (GDPR).

# Stöd för minoriteter

*Talar du ett nationellt minoritetsspråk? Du har i så fall möjlighet att få service och information från kommunen på ditt språk.*

Du som talar finska, jiddisch, meänkieli, romani chib eller samiska har rätt att få kommunal service och kontakt på ditt språk, om det finns personal som kan språket. Berätta för din biståndshandläggare om du önskar kontakt och/eller service på ett nationellt minoritetsspråk.

## **Finska, samiska och meänkieli**

Umeå kommun ingår i förvaltningsområdena för finska, samiska och meänkieli vilket innebär att de språken har ett förstärkt skydd. Vid förfrågan ska kommunen erbjuda äldreomsorg helt eller väsentlig del på finska, samiska och meänkieli. Det är reglerat i lag.

## **Lagen skyddar**

Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk ska skydda Sveriges nationella minoriteter, stärka deras möjligheter och rättigheter till inflytande och främja minoritetsspråken och minoriteternas kultur. Läs mer på [www.umea.se/minoriteter](http://www.umea.se/minoriteter). •

# Synpunkter och klagomål

Om du har synpunkter eller klagomål uppmuntrar vi att du tar upp frågan direkt med den det berör.

Du kan också använda webbformuläret på [umea.se/kontakt](http://umea.se/kontakt) alternativt skiva ut blanketten eller ringa 090-16 10 02 och beställa blanketten.

Uppge namn och adress eller telefon om du vill att vi ska kontakta dig och berätta på vilket sätt vi följt upp just dina synpunkter. Du kan också lämna synpunkter anonymt.

**Om du lämnat klagomål och inte är nöjd** med hur det behandlas tar du kontakt med närmsta överordnade chef. Det kan du också göra om du

inte personligen vill kontakta den som berörs. Närmsta överordnade chef tar emot din synpunkt eller ditt klagomål, informerar dig inom 14 dagar om vad som händer med ditt klagomål och ansvarar för att vidtagna åtgärder följs upp.

## **Inspektionen för vård och omsorg**

Om du inte är nöjd med kommunens hantering av ditt klagomål eller om du tycker att det finns allvarliga brister i en socialtjänstverksamhet kan du vända dig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Du hittar kontaktuppgifter på [www.ivo.se](http://www.ivo.se).

## **Kontakt**

090-16 10 02.  
aldrenamnden@umea.se  
[www.umea.se/kontakt](http://www.umea.se/kontakt)



# Mer information

*Vill du ha information eller rådgivning när det gäller äldreomsorg? Vänd dig till mottagningsenheten.*

Vi svarar på frågor som till exempel vart du kan vända dig om du vill veta mer om hemtjänst, eller hur du går till väga för att få ett trygghetslarm. Vi kan också hänvisa dig till rätt person.

För information om äldreomsorgen:

- Sök på kommunens webb: [www.umea.se/aldrestod](http://www.umea.se/aldrestod)
- Ring mottagningsenheten 090-16 10 02.