

# Biståndshandläggare, Myndighet SoL

Felicia Hansson & Fredrik Englund

# Vad gör en biståndshandläggare?

- Tre olika typer av biståndshandläggare:
  - SoL
  - LSS
  - Socialpsykiatri

Biståndshandläggarna på utredningsenhet Myndighet SoL utreder rätten till bistånd för personer över 18 år som *inte* omfattas av LSS eller tillhör målgruppen för handläggning inom socialpsykiatri. Bistånd för dessa målgrupper utreds av biståndshandläggare på utredningsenhet LSS och socialpsykiatri.

# Våra insatser

De insatser vi framförallt utreder och fattar beslut om:

- Trygghetslarm
- Hjälp i hemmet – stöd i bostaden med omvårdnad och service av hemtjänst, avlösning i hemmet (hemtjänst)
- Avlösningstvilstelse, växelvis vistelse mellan Hemlinborg och hemmet.
- Dagverksamhet – två inriktningar, för personer med demenssjukdom och social inriktning
- Förenklad handläggning – vissa hemtjänstinsatser och avlösning i hemmet 12 timmar i månaden (ingen behovsbedömning, kund behöver uppfylla vissa kriterier)
- Vård- och omsorgsboende
- Korttidsboende – Beslut fattas av enhetschef

# Handläggningssprocessen



- Ta emot anmälan om behov av hjälp
- Om kund vill ansöka, inleda utredning
- Om kund inte vill ansöka, ingen åtgärd.
- Ta emot ansökan, inleda utredning

- Inhämta uppgifter
  - Telefonsamtal
  - Hembesök
  - Samordnad individuell plan (SIP)
  - Inhämta underlag från andra (hälsocentral, hemtjänst, anhöriga).
- Kartlägga behovet

- Bedöma rätten till sökt hjälp.
- Kan behovet tillgodoses på annat sätt?
- Fatta beslut, bifall, avslag eller delvis avslag (vid avslag, rätt att överklaga)
- **Val av utförare**

Uppdrag med beviljade insatser skickas till utföraren

Beslutet ska följas upp minst en gång per år. Uppföljningen kan leda till att nytt beslut fattas om kund ansöker om utökning eller vill avsluta viss hjälp.



- Utbildning och barnomsorg
- Omsorg och stöd
- Bygga, trafik och miljö
- Kultur och fritid
- Företagare och etablering
- Kommun och politik

[Startsida](#) / [Omsorg och stöd](#) / [Stöd till äldre](#) / [Stöd för dig som bor hemma](#) / [Hemtjänst](#) / [Lista över utförare](#)

## Lista över utförare av hemtjänst

När du ska välja hemtjänst kan du välja bland de utförare som finns i din stadsdel.

### Se vilka utförare som finns i din stadsdel

× **Andersberg** ([Stureborg](#), [Hemlingby](#), [södra Järvsta](#), [Furuviik](#), [Grååsen](#), [Villastaden-Olsbacka](#), [Fridhem-Höjersdal](#))

Utförare av hemtjänst som du kan välja mellan i Andersberg:

- [AB Levando Care](#)
- [Allt i hemmet](#)
- [Attendo kundval Gävle](#)
- [Elvinas hemtjänst](#)
- [Ersta hemtjänst](#)
- [Forenade Care](#)
- [Hemtjänst som utförs av Gävle kommun](#)
- [Multi Care Hemtjänst](#)

+ **Bomhus** ([norra Järvsta](#))

+ **Brynäs**

+ **Centrala Gävle norr** ([Lexe-Hagström](#), [Norr-Nynäs](#), [Öster-Alderholmen](#))

# Statistik - byte av utförare\*

- 2 261 personer 65 år och äldre hade hemtjänst 2023 i Gävle kommun:
- Cirka 6 procent (138 personer) av samtliga hemtjänstkunder 65 år och äldre bytte utförare minst en gång under 2023
- 7 personer har bytt utförare 2 gånger, d.v.s. de har haft totalt 3 utförare under 2023

*\*underlag inhämtad av  
utredare Hans Andersson  
2024-12-10*

# Känslor från andra biståndshandläggare

- ”Min uppfattning är att de flesta kunderna är nöjda med sin utförare och inte byter. Ibland kan kunder uttrycka missnöje med vissa delar av utförandet, men fördelarna att känna personalen överväger nackdelarna.”
- ”Min upplevelse är att det har betydelse vilket bemötande kunden får av utförare. Även hur flexibla utförare är angående *hur* och *när* insatserna skall utföras, samt kontinuitet hos personalen spelar stor roll i valet av utförare.”
- ”Jag upplever att det framkommer en del klagomål från kunder, men att de inte önskar byta utförare för detta. Klagomålen berör oftast utförandet.”
- ”Min erfarenhet är att många blir glatt överraskade och är nöjda med sin hemtjänst, oftast riktat mot specifika personer vid den hemtjänst de väljer inledningsvis.”

# Frågor?



# Tack för oss!

Felicia Hansson & Fredrik Englund