



# Din rätt till vård och omsorg – en vägvisare för äldre

reviderad 2011

ISBN 978-91-86885-05-2

Artikelnummer 2011-4-6

**Foto omslag:** Kentaroo Tryman/Johner, Jesper Molin/Bildarkivet

**Foto inlaga:** s 5 och 9 Maskot, s 19 Marcus Trotzig/Maskot,  
s 22 Kentaroo Tryman/Johner, s 31 Jesper Molin/Bildarkivet.

**Grafisk form:** Typoform AB

**Tryck:** Andra upplagana, första tryckningen, Edita Västra Aros, Västerås, maj 2011

# Innehåll

1	Innehåll
3	Vem kan få hjälp?
7	Vad kan man få hjälp med?
18	Vart ska jag vända mig?
23	Hur mycket kostar det?
28	När man inte är nöjd
35	Ordlista
39	Några viktiga lagar
41	Telefonnummer & länkar
43	Anteckningar



# Vem kan få hjälp?

## Ditt hjälpbehov avgör

Hälso- och sjukvården och socialtjänstens äldreomsorg är delar av den svenska välfärden. De regleras av lagar som ställer den enskildes behov av vård och omsorg i centrum.

Hälso- och sjukvårdslagen talar om vård på lika villkor för hela befolkningen. Den som har störst behov av sjukvård ska ges företräde till vården.

Socialtjänstlagen ger dig rätt till hemtjänst, bostad på ett äldreboende (särskilt boende) eller annat bistånd, om du inte själv kan tillgodose behoven eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt.

## Vem kan få del av olika former av service och omsorg

Alla som själva anser sig ha behov av service och omsorg har rätt att ansöka om bistånd enligt socialtjänstlagen.

För att få reda på om du har rätt till hemtjänst eller annat bistånd måste du ansöka hos kommunens socialtjänst. Kommunen är skyldig att utreda alla ansökningar. Vanligen tar en biståndshandläggare hand om ditt ärende. Om denne kommer fram till att du inte är berättigad till den hjälp du ansökt om har du rätt till ett beslut som du kan överklaga till domstol. (Mer om hur du söker bistånd på sid 18).

## RÄTTEN TILL BISTÅND

Socialtjänstlagen 4 kapitlet, 1§: ”Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.”

### Även anhöriga kan få bistånd

Kommunerna ska erbjuda stöd till dem som vårdar en närstående person. Som anhörig kan du söka bistånd för din egen del, t.ex. för att få delta i en samtalsgrupp med personer i samma situation. Rätten att överklaga kommunens beslut gäller även för dig.

### Frivillighet en grundregel

Kommunen får inte börja utreda hjälpbehoven utan att du först ansökt om bistånd. Och du har alltid rätt att tacka nej till hjälp.

Inom hälso- och sjukvården har du rätt att få individuellt anpassad information om ditt hälsotillstånd. Du kan också välja att avbryta eller avstå från föreslagna behandlingar. Du har även möjlighet till en second opinion (se faktaruta sid 32).

### Uppgifter om den enskilde skyddas av sekretess

Uppgifter om dina personliga förhållanden skyddas av bestämmelser om tystnadsplikt och sekretess. All personal inom hälso- och



## ORDFÖRKLARINGAR

**Bistånd** = hjälp enligt socialtjänstlagen, t.ex. hemtjänst och plats i äldreboende.

**Socialtjänst** = samlingsnamn för den sociala verksamhet som kommunen är skyldiga att bedriva, t.ex. äldreomsorg. Regleras av socialtjänstlagen.

**Hälso- och sjukvård** = Kommunens och landstingets hälso- och sjukvårdsansvar regleras av hälso- och sjukvårdslagen. De ansvarar för att se till att hälso- och sjukvården uppfyller kraven på god vård. I ansvaret ingår också att erbjuda rehabilitering, habilitering och hjälpmedel till äldre och personer med funktionsnedsättning med sådana behov samt att förebygga ohälsa.

sjukvården och socialtjänsten har tystnadsplikt. Din patientjournal, dokumentation från biståndsbedömningen och genomförande av beviljade insatser får varken läsas eller lämnas ut till någon obehörig utan ditt samtycke. Däremot har du själv rätt att ta del av och kopiera innehållet.

### **Olika utförare men gemensamma regler**

Det är bara kommunen som får utreda och fatta beslut om bistånd. Enskilda företag, kooperativ och stiftelser får däremot bedriva vård och omsorg på uppdrag av kommun och landsting. Oavsett vem som utför verksamheten gäller samma regler för bl.a. sekretess, tystnadsplikt och tillsyn.



# Vad kan man få hjälp med?

Vilken slags hjälp du kan få beror på dina behov och, i viss mån, i vilken kommun du bor. Kommunen har rätt att anpassa äldreomsorgen efter lokala förhållanden. Du har å andra sidan rätt att ansöka om vad du vill, även om insatsen inte nämns i de kommunala riktlinjerna där du bor. Ytterst är det domstolarna som avgör vilken slags hjälp du har rätt till. (Mer om att söka bistånd, se sid 18).

Den hjälp du får ska stärka dina möjligheter att bo kvar i bostaden eller att på andra sätt leva ett självständigt liv. Lagen talar om att kommunernas bistånd ska ”utformas och genomföras tillsammans med den enskilde”.

Det gäller även för sjukvården där vård och behandlingar ska ”genomföras i samråd med patienten”, så långt det är möjligt. Inom primärvården har du rätt att anlita vilken vårdgivare du vill.

## **Värdigt liv i äldreomsorgen**

Från den 1 januari 2011 trädde två nya bestämmelser i socialtjänstlagen i kraft. En bestämmelse om en nationell värdegrund för äldreomsorgen. Med värdegrund menas de etiska värden och normer

som ska vara grunden för arbetet inom äldreomsorgen. Verksamheten ska även inriktas på ditt behov av värdighet och välbefinnande när du får omsorgsinsatser. Med värdegrunden kan kommunen förtydliga vad som gäller för stödinsatser till äldre i just din kommun.

Den andra bestämmelsen tydliggör den äldre personens ökade möjligheter till inflytande vid genomförandet av insatserna. Viktiga aspekter här är att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till privatliv, kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning m.m. Den äldre personen ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd, hjälp och service ska ges.

### **Hemtjänsten underlättar vardagen**

Den som inte klarar av nödvändiga vardagssysslor kan söka kommunal hemtjänst. Till hemtjänstens uppgifter hör städning, inköp och andra hushållsbestyr. Personalen kan även följa med på promenader eller hjälpa till med personlig omvårdnad som morgontoalett och matning. Genom hemtjänstens kvälls- och nattpatruller kan man få tillsyn och hjälp dygnet runt.

Har du annat hemspråk än svenska? I en del kommuner kan det finnas utförare vars personal talar ditt hemspråk. Hör med biståndshandläggaren.



## **TÄNK PÅ ATT ...**

Kommunerna har rätt att utforma sin vård och omsorg efter de lokala förhållandena. Stöd och hjälp kan därför variera. Kommunens biståndshandläggare kan informera om vilken hjälp som finns att få där du bor. Du kan ändå alltid ansöka om den hjälp du tycker du behöver.

### **Hälso- och sjukvård i hemmet**

Du kan få hjälp med vissa sjukvårdsinsatser i hemmet vid enskilda tillfällen eller för längre tid. Din läkare eller distriktssköterska på vårdcentralen kan ge dig mer information om vilka möjligheter som finns för att utforma hemsjukvården utifrån dina behov där du bor.

Hemsjukvård i särskilt boende är alltid ett kommunalt ansvar.

### **Hjälpmedel och bostadsanpassning**

Rullstol, rollator och strumppådragare är exempel på hjälpmedel som du kan få genom din arbetsterapeut. Många andra produkter som kan underlätta vardagen säljs i varuhus och butiker. Fråga arbetsterapeuten om råd!

Med bostadsanpassning kan ditt hem bli mer tillgängligt. Vanliga åtgärder är att ta bort trösklar så att man lättare tar sig fram med rollator eller rullstol. Bostadsanpassning kan också handla om större ingrepp, som att installera en hiss eller bygga om ett hygienutrymme.

## **Tryggare med trygghetslarm**

Med trygghetslarm når du personal dygnet runt, något som kan kännas tryggt även för dina anhöriga. Trygghetslarmet installeras i din bostad och kopplas till telefonen. Har du fått ett larm installerat är det viktigt att du alltid meddelar larmcentralen om du byter operatör eller byter till bredbandstelefontjänst.

## **Färdtjänst istället för buss**

Färdtjänst vänder sig till den som på grund av funktionsnedsättning inte kan ta bussen eller andra kollektiva färdmedel. Den som använder rullstol kan åka särskilt anpassade minibussar. Transportföretag utför körningarna på uppdrag av kommunen. Resorna är avgiftsbelagda och i regel begränsade i antal. Genom Riksfärdtjänst finns möjlighet att göra längre resor inom Sverige. Mer information har din kommun.

## **Flytta till ett äldreboende**

När behoven av vård och omsorg är mer omfattande finns det möjlighet att flytta till ett äldreboende eller *särskilt boende* som det benämns i socialtjänstlagen.

Även här arbetar hemtjänsten och oftast finns sjuksköterska och annan vårdpersonal tillgänglig dygnet runt. Många äldreboenden har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och en fast läkarkontakt för de boende, men den som önskar har rätt att behålla sin läkare.

Det särskilda boendet är ditt hem som du själv inreder. Personalen ska respektera ditt privatliv även om du bor i ett flerbäddsrum, ett typ av rum som numera är sällsynt. Här är det du som bestämmer när någon ska hälsa på.

Särskilt boende kan benämnas gruppboende, sjukhem eller vård- och omsorgsboende. Många kommuner kallar alltsammans för äldreboende. Oavsett namn ska vården och servicen i det särskilda boendet vara anpassat till dina behov av trygghet, gemenskap och självbestämmande.

### **God man hjälper till att bevaka dina intressen**

Den som, på grund av sjukdom eller försvagat hälsotillstånd, inte längre kan sköta sin privatekonomi eller tillvarata sina intressen kan få hjälp av en god man. God man ser till att räkningar betalas och kan hjälpa sin klient vid biståndsbedömningar och i andra sammanhang.

Vänd dig till din kommun om frågor rörande god man. Tingsrätten fattar beslut om att en person ska få god man. Överförmyndaren övervakar att den gode mannen fullgör sina skyldigheter. Den som beviljats god man har samma rätt som tidigare att bestämma själv i frågor som rör honom eller henne.

### **Munhälsobedömning och nödvändig tandvård**

Äldre personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser har rätt till en bedömning av munhälsan.

## BOENDE

**Särskilt boende för äldre** (äldreboende) = Bistånd enligt socialtjänstlagen

**Trygghetsboende** = boende på öppna marknaden med tillgång till personal

**Seniorboende, 55+ boende** = boende på öppna marknaden som är inriktat på äldre

Landstinget erbjuder då en kostnadsfri undersökning av tandläkare eller tandhygienist. I det särskilda tandvårdsstödet för äldre personer med varaktigt behov enligt ovan, ingår också erbjudande om nödvändig tandvård. Samma avgifter som vid besök inom hälso- och sjukvården tillämpas och kort för högkostnadsskydd gäller. Rätten till nödvändig tandvård har man även om en munhälsobedömning inte är genomförd.

### Stöd till särskilda grupper

Kommunens stöd till äldre kan vara riktat till grupper med särskilda behov. I gruppboenden och dagverksamheter för personer med demenssjukdomar står tryggheten och samvaron i centrum. Andra dagverksamheter lägger tonvikten vid fysisk träning och rehabilitering och vänder sig till personer som drabbats av t.ex. benbrott eller stroke.

## **Stöd till anhöriga**

Kommunen är skyldig att stödja anhörigvårdare. Hemtjänst är ofta till nytta för den som vårdar en anhörig i hemmet. Det går också att få ekonomiskt stöd när en anhörig sköter omvårdnaden. Det kallas ofta hemvårdsbidrag. Det finns avlösarservice i hemmet och dagverksamheter för personer med demenssjukdomar. Annat stöd är mer direkt riktat till anhöriga, t.ex. samtalsgrupper, utbildning och stödkontakter med handläggare.

Anhörig- och patientföreningar erbjuder ofta olika utbildningar som kan ge värdefulla kunskaper om bl.a. den sjukdom som personen du vårdar har. Utbildningarna är också ett tillfälle att träffa andra anhörigvårdare.

## **Personlig assistans**

Personlig assistans kan den få som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). I de flesta fall beviljas ersättning till personlig assistans av Försäkringskassan enligt socialförsäkringsbalken. Den som haft personlig assistans före 65 års ålder får behålla den. Däremot beviljas ingen utökning av antalet assistenttimmar efter 65 år.

## **Servicetjänster utan behövsprövning**

Enligt lag om kommunal befogenhet att tillhandahålla servicetjänster kan alla som är **67 år eller äldre** (alternativt annan ålder



som kommunen bestämt) i kommunen ha möjlighet att få service-tjänster utan behovsprövning.

Det är kommunen som bestämmer vilka tjänster som ska erbjudas, i vilken utsträckning och vilken avgift som ska tas ut. Det sker ingen tillsyn och det finns ingen dokumentationsskyldighet. Det här är ingen biståndsinsats och går därmed inte att överklaga. Det kan t.ex. röra sig om:

- **Öppen verksamhet** drivs ibland i samverkan med frivilligorganisationer och har gemenskap och samvaro som ledstjärna.
- Genom **ledsagning** finns möjlighet att få sällskap till sjukhuset eller till teatern, om behov finns.
- **Fixartjänst** kallas ofta en kommunal tjänst som hjälper till med praktiska bestyr man inte klarar själv, t.ex. byta lysrör och hänga upp gardinerna. Den kan vara kostnadsfri eller ges mot en mindre avgift.
- **Hörselkonsulenter** gör hembesök och justerar krånglande hörapparater. **Heminstruktörer** kan hjälpa dig som har nedsatt syn.
- **Matlåda.**
- **Städning** där kommunen har utsett vilket/vilka företag som levererar tjänsten.

## **Hushållsnära tjänster med skattereduktion**

Den enskilde äldre eller vuxna barn till äldre kan köpa hushållstjänster direkt hos ett privat företag och ansöka om skattereduktion för denna kostnad.

Exempel på sådana tjänster är städning, fönsterputsning, tvätt, snöskottning m.m. men kan även innefatta hjälp med personlig hygien och på- och avklädning.

Skatteverket har mer information om detta.

## VEM GÖR VAD I VÅRD OCH OMSORG?

**Distriktsläkare/husläkare** Utreder, ställer diagnoser, behandlar och skriver ut läkemedel. Slussar dig vidare till specialistläkare om så behövs. Ofta knutna till en vårdcentral eller en husläkarmottagning.

**Biståndshandläggare** Utreder hjälpbehov och beslutar om och i vilken omfattning hemtjänst eller annan äldreomsorg skall beviljas. Anställd av kommunen.

**Sjuksköterska** Ansvarar för det patientnära omvårdnads- och behandlingsarbetet. Finns inom både landstingets primärvård och den kommunala hälso- och sjukvården.

**Enhetschef/arbetsledare** Ansvarar för verksamheten och dess personal inom t.ex. ett hemtjänstdistrikt eller ett äldreboende.

**Arbetsterapeut** Provar ut och ger råd om hjälpmedel. Ofta inkopplad vid bostadsanpassning. Läger upp träningsprogram.

**Sjukgymnast** Arbetar med rehabilitering. Behandlar och lägger upp träningsprogram.

**Undersköterska/vårdbiträde** Utför praktiska omsorgssysslor och vissa sjukvårdsuppgifter. Får dela ut läkemedel endast med ansvarig sjuksköterskas medgivande.

**Dietist** Ger kostråd till personer som t.ex. på grund av en viss sjukdom bör anpassa innehållet i sina måltider.

**Logoped** Utreder och behandlar problem som är kopplade till språk och tal.

# Vart ska jag vända mig?

## **Kommunen prövar ansökan**

Hemtjänst, bostad i äldreboende och annan äldreomsorg ansöker du om hos kommunen. Be att få tala med en biståndshandläggare! Din läkare eller distriktssköterska kan också hjälpa till att förmedla kontakt.

Vill du flytta permanent till en annan kommun vänder du dig till den kommunen. Din ansökan om bistånd ska bedömas på samma sätt som för dem som redan bor där permanent.

Ska du åka på semester till en annan kommun än den du är bosatt i? Även då ska din bosättningskommun ansvara för stöd- och hjälpinsatser. Semesterkommunen eller den så kallade vistelsekommunen är skyldig att hjälpa bosättningskommunen med att utreda vilka insatser du behöver och sedan att utföra dem.

## **Biståndshandläggaren utreder dina behov**

Biståndshandläggare arbetar på uppdrag av kommunen och beslutar om och i vilken omfattning hjälp ska beviljas. Biståndshandläggare finns i alla kommuner men kallas ibland biståndsbedömare, hemtjänstassistent eller något annat.



## TÄNK PÅ ATT...

- Vänd dig till kommunens biståndshandläggare när du behöver hemtjänst eller annat bistånd av kommunen.
- När du söker bistånd, ska du alltid få ett skriftligt beslut av biståndshandläggaren. Är du missnöjd med beslutet kan du överklaga till domstol.

Din ansökan om bistånd behöver inte vara skriftlig. Det räcker med att berätta för biståndshandläggaren vad du behöver hjälp med. Boka tid för ett möte – maka, make eller andra anhöriga får delta om du vill. Den som har svårt att förstå svenska har rätt att använda tolk.

Under mötet ska biståndshandläggaren ta reda på varför du söker hjälp, vilka sysslor du klarar av och vad du behöver hjälp med. Hur ser ditt sociala nätverk ut? I vilken mån vill anhöriga hjälpa till? Biståndshandläggaren ska informera om vilka insatser kommunen har att erbjuda.

Ibland kan det finnas flera möjliga lösningar. Hemtjänst kombinerad med dagverksamhet kan exempelvis vara ett alternativ till bostad i äldreboende. Biståndshandläggaren ska i största möjliga mån ta hänsyn till dina önskemål.

### **Valfrihet inom hemtjänsten**

Vissa kommuner erbjuder valfrihet inom hemtjänsten. Det innebär att du själv får välja utförare. Biståndshandläggaren ger dig infor-

mation om vilka utförare det finns att välja mellan. Vill eller kan du inte välja själv ska biståndshandläggaren hjälpa dig med valet genom att erbjuda det alternativ kommunen har för personer som inte väljer själva.

### **Rättssäker bedömning**

Du har rätt att ställa krav på gott bemötande och rättssäker handläggning. Biståndshandläggaren ska vara noggrann, saklig, rättvis och bemöta dig med respekt. Dokumentationen som förs under utredningen har du rätt att ge synpunkter på innan biståndsbeslutet fattas. Beslutet ska vara skriftligt och tydligt motiverat.

Om du får avslag på din ansökan ska biståndshandläggaren informera dig om hur beslutet kan överklagas till domstol. Läs mer på sid 29.

### **Man kan ansöka på nytt**

Om du anser att den hjälp kommunen beviljat inte längre räcker till, kan du ansöka om mer eller annan hjälp. Det finns ingen gräns för hur många gånger man kan söka bistånd. Kommunen har i sin tur rätt att ompröva hjälpen om din situation påtagligt förändrats. Kommunen kan ändra sina regler för t.ex. vad som ingår i hemtjänsten. Men detta kan påverka din hjälp först när biståndsbeslutet upphör att gälla.



### **Frivilligverksamhet – komplement och alternativ**

Utanför kommunernas socialtjänst finns i många kommuner frivilligverksamhet. Kyrkor, Röda korset, anhörig- och pensionsföreningar erbjuder utbildning, ledsagning, väntjänst, utflykter och andra sociala aktiviteter. Frivilligorganisationerna fungerar ofta som ett komplement till socialtjänsten. De kan också vara ett alternativ för dig som inte önskar eller inte är berättigad till hjälp av kommunen.



# Hur mycket kostar det?

Vanligen får du betala för sjukvård, läkemedel och äldreomsorg. Hur mycket beror på var i landet du bor. Även vad som ingår i avgiften varierar. Avgifter för vård och omsorg bestäms lokalt, inom varje kommun och landsting. Det finns bestämmelser som skyddar mot för höga avgifter.

## **I. Landstingets öppna hälso- och sjukvård**

Gäller vård och behandling på sjukhus, vårdcentraler, hemsjukvård och andra vårdinrättningar som drivs eller finansieras av landstinget. Landstinget ansvarar alltid för läkarinsatser. Under ett år behöver ingen betala mer än gällande nivå för högkostnadsskydd, år 2011: 900 kr. För den som är berättigad till nödvändig tandvård ingår även besök hos tandläkare och tandhygienist i högkostnadsskyddet. Munhälsobedömning är alltid kostnadsfri.

## **II. Läkemedel**

Även för läkemedel finns en övre gräns för hur mycket man årligen behöver betala, år 2011: 1800 kr. Vill du undvika stora engångsutgifter finns möjligheter att fördela kostnaden på flera inbetalningar. Fråga på ditt apoteket! Delbetalningssystemet innebär att egen-

avgiften om maximalt 1800 kr kan delas upp under ett år från det första köpet och betalas med 150 kr per månad.

### **III. Kommunal vård och omsorg**

Enligt socialtjänstlagen får kommunen ta ut avgifter för hemtjänst, dagverksamhet och kommunal hälso- och sjukvård. Kommunen ansvarar alltid för hälso- och sjukvård i särskilt boende. I vissa kommuner har man också tagit över ansvaret för hemsjukvården. I socialtjänstlagen finns bestämmelser som reglerar hur kommunen ska beräkna den enskildes avgifter. Avgiftsreglerna är de samma oavsett om verksamheten drivs i kommunal eller enskild regi.

#### *A Inkomstberäkning*

Av avgiftsreglerna i socialtjänstlagen framgår bl.a. vilka inkomster som en kommun får ta hänsyn till när den fastställer avgiften. Det är inkomst av tjänst (främst pensioner), inkomst av näringsverksamhet samt inkomst av kapital (t.ex. räntor, aktieutdelningar). Däremot får kapitalet i sig inte påverka avgiften. Bostadstillägg räknas som inkomst.

#### *B Förbehållsbelopp*

Med ledning av ett lagstadgat minimibelopp ska kommunen beräkna ditt förbehållsbelopp. Förbehållsbeloppet ska täcka normala levnadskostnader (se faktaruta sid 25) och den faktiska bostadskostnaden. Syftet är att den enskilde ska ha rätt att behålla en

## NORMALA LEVNADSKOSTNADER

Normala levnadskostnader som förbehållsbeloppet ska täcka:

- livsmedel, alla måltider
- kläder och skor
- fritid
- hygien
- förbrukningsvaror
- dagstidning, telefon, TV-avgift
- möbler och husgeråd
- hemförsäkring
- hushållsel
- resor
- läkemedel, tandvård, öppen hälso- och sjukvård.

lägsta summa av sina inkomster innan avgifter får tas ut. För år 2011 är minimibeloppet för ensamstående 4 832 kronor och 4 083 kronor för var och en av sammanboende makar.

### *C Högkostnadsskydd*

Socialtjänstlagen anger en högsta månadsavgift som kommunen får ta ut. För 2011 är den högsta avgiften 1712 kronor. Högkostnadsskyddet styrs av prisbasbeloppet som ändras årligen.

### *D Avgiftsutrymme*

Innan kommunen kan ta ut någon avgift måste kommunen räkna ut ditt avgiftsutrymme. Det är för att kunna bedöma vilken avgift

## TÄNK PÅ ATT...

- Din make, maka eller sambo ska inte behöva hamna i en oskäligt försämrad ekonomisk situation för att du måste flytta till ett äldreboende.
- Nivån på högkostnadsskydd och förbehållsbelopp förändras årligen.

som just du kan betala. Man betalar aldrig mer än sitt individuellt beräknade avgiftsutrymme, dock högst det belopp som motsvarar högkostnadsskyddet vilket är 1 712 kronor för år 2011.

### Exempel på avgiftsberäkning (enligt 2011 års belopp)

<b>Inkomster</b>	<i>Alva Andersson</i>	<i>Per Pettersson</i>	<i>Olle Olsson</i>
Pension	8 000	18 000	7 000
Ränta	0	3 000	0
Bostadstillägg (BTP)	3 000	0	3 000
<b>Summa</b>	<b>11 000</b>	<b>21 000</b>	<b>10 000</b>
<b>Förbehållsbelopp</b>			
Boendekostnad	5 000	6 000	6 000
Minimibelopp	4 832	4 832	4 832
<b>Summa förbehållsbelopp</b>	<b>9 832</b>	<b>10 832</b>	<b>10 832</b>
<b>Avgiftsutrymme</b>	<b>1 168</b>	<b>10 168</b>	<b>- 832</b>

Alva ska betala högst 1 168 kronor per månad för vården och omsorgen. Per har ett avgiftsutrymme på 10 168 kr men ska inte betala mer än gällande nivå för högkostnadsskydd, 1 712 kr (år 2011). Olle ska inte betala någon avgift alls eftersom han har ett negativt avgiftsutrymme.

Om din ekonomiska situation är sådan att du inte har medel till boendekostnaden och normala levnadskostnader kan du söka ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd. Vänd dig till kommunen!

### **Vad betalar man i särskilt boende?**

Bestämmelserna för avgiftsberäkning är de samma oavsett om du bor i ordinärt boende eller i särskilt boende. När du bor i särskilt boende betalar du i de allra flesta fall en hyra för bostaden. Hyreslagens regler för hyressättning gäller och du bör se till att du får ett hyresavtal. Undantag är om du bor i flerbäddsrum då du istället betalar en avgift för boendet. För sådant boende finns en lagreglerad högsta avgift som kommunen får ta ut. För år 2011 är den avgiften 1 783 kronor.

När du bor i särskilt boende betalar du en hyra för bostaden, en avgift för kommunal vård och omsorg och en avgift för maten.

### **Mer information**

För ytterligare information om hur dina avgifter räknas ut bör du vända dig till avgiftshandläggaren i din kommun.

# När man inte är nöjd

## **Beslut om socialtjänstinsatser inom äldreomsorgen går att överklaga ...**

Vid avslag på en ansökan om att få flytta till ett äldreboende kan du få saken prövad i domstol. Det gäller även om du beviljas mindre hemtjänst än du ansökt om eller ingen hjälp alls. Alla beslut om avslag på en ansökan om bistånd går att överklaga. Det gäller både helt och delvis avslag. Även beslut om avgifter går att överklaga.

## **... men inte sjukvård**

Någon liknande rätt att överklaga finns inte inom hälso- och sjukvården. Det är läkare, sjuksköterska m.fl. som avgör om man kan få en viss behandling eller inte. Man kan på olika sätt framföra missnöje och kritik men det finns ingen domstol som tar ställning till om man har rätt till en viss behandling eller annan sjukvårdsinsats.

## Du kan överklaga beslut...

- om du inte beviljas någon hjälp alls
- om du beviljas mindre hjälp än du ansökt om
- om du beviljas annan hjälp än den du sökt (t.ex. hemtjänst istället för bostad i äldreboende)
- om kommunen minskar eller drar in tidigare beviljat bistånd
- om du är missnöjd med avgiftens storlek

## Hur man överklagar

När du fått ett avslagsbeslut har du tre veckor på dig att överklaga. Överklagandet lämnas till kommunens socialnämnd. Använd blanketten som du fått av biståndshandläggaren eller skriv på ett vanligt papper! Socialnämnden prövar om det finns skäl att ändra beslutet. Om beslutet inte ändras som du begärt, ska din överklagan vidarebefordras till förvaltningsrätten.

Blir du inte nöjd med domen finns möjlighet att gå vidare till kammarrätten och, i sista hand, Högsta förvaltningsdomstolen. I dessa båda instanser krävs *prövningstillstånd*. Ett sådant tillstånd ges t.ex. om målet är viktigt och kan röra framtida vägledning om hur liknande fall ska bedömas.

Även kommunen har rätt att överklaga om den anser att förvaltningsrättens eller kammarrättens dom är felaktig.

## TÄNK PÅ ATT...

- Avslagsbeslut om hemtjänst, äldreboende och annat bistånd går att överklaga.
- Beslut om avgifter för vård och omsorg går att överklaga.
- Hälso- och sjukvård går *inte* att överklaga.
- All personal inom vård och omsorg är skyldig att anmäla allvarliga missförhållanden till den som är ansvarig för verksamheten.
- Av patientnämnder, pensionärs- och anhörigföreningar kan du få råd och stöd.

### Rätt till ersättning

Blir du skadad inom sjukvården, t.ex. i samband med en behandling, kan du begära ekonomisk ersättning. Uppkommer skadan inom den landstingsdrivna sjukvården och tandvården ska du kontakta Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag (LÖF), telefon 08-551 010 00.

Om skadan inträffar inom den kommunala eller privata sjukvården ska du vända dig till vårdgivarens försäkringsbolag. Patientförsäkringsföreningen kan hjälpa dig att hitta rätt, telefon 08-783 70 00. Om du eller din egendom skadas i samband med hemtjänst kan du ha rätt till ersättning från kommunen eller den enskilda verksamhet som utför insatsen.





### **Om Du blir illa bemött eller utlovad hjälp uteblir**

Hemtjänsten kan komma för sent. Hjälpmedelscentralen kan leverera fel typ av rullstol. Misstag beror ofta på missuppfattningar och många problem löser man enklast genom att tala med berörd personal. Om fel upprepas, du blir illa bemött eller inte kommer överens med personalen bör du vända dig till arbetsledaren.

## **SECOND OPINION** *(en andra bedömning)*

Second opinion innebär att du i vissa fall har rätt till ytterligare en medicinsk bedömning av en specialist. Det kan gälla om du står inför svåra medicinska ställningstaganden, om du har en livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom, om den medicinska behandlingen kan innebära särskilda risker för dig, om ditt val har särskilt stor betydelse för din framtida livskvalitet och om det inte står helt klart vilken behandling som är lämpligast just i ditt fall. Second opinion gäller inte tandvården.

Om Du vill gå vidare med kritiken kan det vara värt att först kontakta förvaltningsledningen. Det ska finnas lokala rutiner för vem som tar emot klagomål. Du kan givetvis alltid kontakta de lokala politikerna som har ett övergripande ansvar för vård och omsorg.

I kommuner som infört valfrihetssystem kan du byta utförare om du inte är nöjd. Biståndshandläggaren informerar dig om hur det går till.

### **Patientsäkerhetslagen**

Den 1 januari 2011 infördes en ny patientsäkerhetslag. Den nya lagen ska göra det enklare för dig som är patient att anmäla om du blivit felbehandlad. Även som anhörig har du rätt att klaga på

vården. Det kan bidra till att vården blir bättre och säkrare för alla.

Hälso- och sjukvården är skyldig att ge dig information som är anpassad för dig som individ. Du skall bland annat få information om ditt hälsotillstånd samt de metoder som finns för aktuell undersökning, vård och behandling.

Om Du skulle skadas i vården är det vårdgivarens skyldighet att utreda vad som gick fel. Detta gäller även i de fall det hänt något som kunnat leda till skada, men inte gjorde det.

Om du råkat ut för en skada i vården kan denna händelse anmälas till Socialstyrelsen. Socialstyrelsen ska göra en utredning av vad som har hänt och titta både på hur sjukvårdspersonalen agerat och hur rutiner och system fungerat. Socialstyrelsen kan rikta kritik och vidta åtgärder mot både vårdgivare och hälso- och sjukvårdspersonal.

### **Missförhållanden ska alltid anmälas**

Grava brister, felbehandlingar och andra allvarliga missförhållanden ska anmälas till tillsynsmyndighet, oavsett om man själv är drabbad eller får kännedom om det. Från den 1 januari 2010 är Socialstyrelsen tillsynsmyndighet för både hälso- och sjukvården och socialtjänsten.

Lex Sarah ändras i juli 2011. Bestämmelsen innebär att all personal är skyldig att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden inom socialtjänsten.

Enskilda klagomål på hälso- och sjukvården kan anmälas till Socialstyrelsen. Från den 1 januari 2011 har Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd, HSAN, uppgått i Socialstyrelsen.

### **Här kan du få råd och stöd**

Patientnämnder finns i samtliga kommuner och landsting. De utreder anmälningar om missförhållanden och ger råd om hur man kan gå vidare med klagomål. I en del kommuner finns även äldreombudsmän och anhörigkonsulenter med liknande arbetsuppgifter. Aktuella telefonnummer ska finnas på kommunkontor och vårdcentraler.

Även handikapporganisationer, pensionärs- och anhörigföreningar kan ge råd och stöd. Här finns ofta personer med goda kunskaper om äldres rättigheter i vård och omsorg.

# Ordlista

- ADL** Förkortning av engelskans Activities of Daily Living, översatt till svenska: det dagliga livets aktiviteter. Omfattar av- och påklädning, personlig hygien, städning, matlagning etc. ADL-förmågan ger en uppfattning om den enskildes behov av bl.a. omsorg och hjälpmedel.
- Besvärsrätt** Rätten att överklaga beslut till domstol, t.ex. ett avslag på en ansökan om hemtjänst. Besvärsrätten omfattar äldreomsorgen (socialtjänsten) men inte hälso- och sjukvården.
- Bistånd** Hemtjänst, särskilt boende och annan kommunal hjälp till bl.a. äldre människor. Rätten till bistånd regleras i socialtjänstlagen. Bistånd beviljas efter prövning (behovsbedömning) av kommunen.
- BTP** Bostadstillägg för pensionärer. Finansieras av staten och administreras av Pensionsmyndigheten.
- Dagverksamhet** Samlingsnamn för verksamheter som bedrivs under dagtid, även på helger. Inriktningen varierar från rehabilitering till samvaro och gemenskap. En del vänder sig till särskilda diagnosgrupper, t.ex. personer med demenssjukdom.
- Delegering** Överlåta rätten att utföra vissa arbetsuppgifter på en lägre ansvarsnivå. Exempel: vårdbiträde får i uppdrag att dela ut läkemedel på delegation av sjuksköterska efter individuell bedömning.
- Entreprenad** Kommun och landsting lägger ut produktion på annan utförare. Exempel: ett privat företag driver vårdcentral på uppdrag av landstinget eller en kooperativ hemtjänst.

**Förbehållsbelopp** Med förbehållsbelopp avses det belopp som den enskilde ska ha rätt att behålla av sina egna inkomster innan avgift får tas ut. Förbehållsbeloppet består av ett lagstadgat minimibelopp, eventuellt med tillägg av ett individuellt prövat minimibelopp samt den faktiska aktuella bostadskostnaden.

**Geriatrik** Läran om åldrandets sjukdomar. Vid geriatrika kliniker vårdas äldre med omfattande och komplicerade vård- och rehabiliteringsbehov.

**Hemsjukvård** Hälso- och sjukvård som bedrivs i hemmet. Organiseras av både landsting och kommun. På en del håll finns avancerad hemsjukvård som drivs av sjukhuskliniker.

**Hemtjänst** Kommunalt stöd som ska underlätta för äldre i sitt hem, t.ex. hjälp med personlig omvårdnad, städning, matdistribution och trygghetslarm.

**Högstkostnadsskydd** Den lagstadgade högsta månadsavgift som kommunen får ta ut för sin vård och omsorg.  
Maxtaxa för hemtjänst, ordinärt och särskilt boende, dagverksamhet och kommunal hälso- och sjukvård:  $0,48 \times \text{prisbasbeloppet}/12$   
Maxtaxa för vård och omsorg samt boende i flerbäddsrum:  $0,50 \times \text{prisbasbeloppet}/12$

**Korttidsboende** Samlingsnamn för olika former av tillfälligt boende för t.ex. rehabilitering eller avlösning av anhöriga (se växelvård).

**MAR** Medicinskt ansvar för rehabilitering. Finns i vissa kommuner och har till uppgift att specifikt värna om säkerhet och kvalitet för rehabilitering inom kommunal hälso- och sjukvård.

**MAS** Medicinskt ansvarig sjuksköterska. Har till uppgift att värna säkerhet och kvalitet. När MAR saknas i kommunen har MAS också ansvaret för rehabilitering.

**Offentlighets- och sekretesslagen** Reglerar bl.a. vilka uppgifter som omfattas av sekretess inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten.

**Ordinärt boende** Boende som inte är särskilt boende, till exempel egen villa eller lägenhet i ett vanligt flerfamiljshus.

**Patientjournal** Anteckningar om patientens hälsotillstånd, förskrivna läkemedel etc. Läkare och annan legitimerad sjukvårdspersonal är skyddiga att föra journal. Skyddas av sekretess.

**Primärvård** Ska tillgodose medborgarnas grundläggande behov av hälso- och sjukvård. Hit hör bl.a. vårdcentraler och i vissa kommuner hemsjukvård.

**Prisbasbelopp** Fastställs varje år av regeringen med utgångspunkt från förändringar av levnadskostnaderna. Styr nivån på bl.a. förbehållsbelopp, maxtaxa och pensioner. År 2011 är prisbasbeloppet 42 800 kronor.

**Sekretess och tystnadsplikt** Innebär att uppgifter och handlingar inte får lämnas ut till en utomstående, utan tillstånd från den enskilde. Sekretess och tystnadsplikt gäller inom både hälso- och sjukvård och äldreomsorg (socialtjänst), oberoende av vem som driver verksamheten.

**Seniorboende** Bostäder utformade för äldre. Räknas inte som särskilt boende eftersom de inte prövas som bistånd enligt socialtjänstlagen (se särskilt boende).

**Slutenvård** Hälso- och sjukvård som bedrivs vid sjukhus.

**Socialtjänst** I kommunernas socialtjänst ingår individ- och familjeomsorg samt äldre- och handikappomsorg och försörjningsstöd.

**Särskilt boende** Socialtjänstlagens namn för bostäder som är anpassade för äldre och som beviljas som bistånd enligt socialtjänstlagen. Kallas ibland gruppboende, servicehus, sjukhem, ålderdomshem eller vård och omsorgsboende, beroende på boendets karaktär.

**SBTP** Särskilt bostadstillägg för pensionärer. Bostadstillägg till pensionärer med mycket låg pension. Handläggs av Pensionsmyndigheten.

**Tillsyn** Kontroll av att lagstiftning efterlevs. Socialstyrelsen är nationell tillsynsmyndighet för hälso- och sjukvård och socialtjänst. Tillsynen på regional nivå utförs av Socialstyrelsens tillsynsregioner placerade i Stockholm, Göteborg, Malmö, Umeå, Jönköping och Örebro. Tillsynsregionerna utreder rapporterade missförhållanden och kan utdela kritik. Socialstyrelsen kan förelägga dem som ansvarar för verksamheten att avhjälpa missförhållandet eller de allvarliga bristerna. Om verksamheten inte rättar till detta, kan Socialstyrelsen förbjuda fortsatt verksamhet.

**Växelvård** Den äldre varvar hemmaboende med periodvis vistelse på korttidsboende. Syftet kan vara rehabilitering och/eller avlösning av anhöriga.

**Äldreförsörjningsstöd** För personer som är 65 år och äldre som har mycket låg inkomst eller ingen alls. Handläggs av Pensionsmyndigheten.

**Öppenvård** Hälso- och sjukvård som bedrivs utanför sjukhus, t.ex. av husläkare eller distriktssköterska vid vårdcentral eller av sjuksköterska i ett äldreboende.



# Några viktiga lagar

**Socialtjänstlagen (SoL)** Reglerar kommunernas äldreomsorg och annan socialtjänst. Reglerar bl.a. den enskildes rätt till bistånd.

**Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)** Reglerar hälso- och sjukvården och beskriver kommunernas ansvar för hälso- och sjukvården bl.a. din rätt att välja vårdgivare i primärvården.

**Lag om bostadsanpassning** Reglerar bl.a. vilka åtgärder bostadsanpassningsbidrag kan användas till och hur sådana ärenden handläggs.

**Lag om färdtjänst** Kommunen ansvarar för att färdtjänst anordnas för personer med funktionsnedsättning som inte kan resa med allmänna kommunikationer.

**Lag om förfarandet vid skattereduktion för hushållsarbete** Reglerar villkor och underlag för skattereduktion samt vilka som kan få skattereduktion.

**Lag om kommunal befogenhet att tillhandahålla servicetjänster åt äldre** Reglerar hur kommunen utan individuell behovsprövning kan tillhandahålla servicetjänster åt äldre som fyllt 67 år.

**Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)** Reglerar särskilt stöd och service till vissa grupper av personer med omfattande och varaktiga funktionsnedsättningar. Gäller främst de som fått funktionsnedsättningen före de fyllt 65 år.

**Lag om valfrihetssystem** Ger kommunerna och landstingen möjlighet att låta dig välja mellan olika utförare inom äldreomsorgen eller primärvården.

**Förvaltningslagen** Reglerar hur landets myndigheter ska agera gentemot medborgaren.

**Kommunallagen** Reglerar bl.a. vad kommuner och landsting får göra och inte.

**Patientsäkerhetslagen** Lagen syftar till att främja hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården och innehåller även regler om tystnadsplikt inom den privata hälso- och sjukvården.

Samtliga lagtexter kan beställa från Fritzes kundtjänst, tel 08-690 91 90. Lagtexterna går även att ladda ner kostnadsfritt från Internet. Gå till [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se) eller [www.notisum.se](http://www.notisum.se).

# Telefonnummer & länkar

## Allmänt

FASS (information om läkemedel) | [www.fass.se](http://www.fass.se)

Läkemedelsupplysningen | 0771-46 70 10

Sjukvårdsrådgivningen | [www.1177.se](http://www.1177.se) | 1177

Socialstyrelsen | [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se) | 075-247 30 00

Äldreguiden (jämför bl.a. äldreboenden) |  
[www.socialstyrelsen.se/aldreguiden](http://www.socialstyrelsen.se/aldreguiden)

Socialstyrelsen Enskildas klagomål | 075-247 30 00

Klaga på vården [www.socialstyrelsen.se/klagapavarden](http://www.socialstyrelsen.se/klagapavarden)

## Anhöriga

Anhörigas riksförbund | [www.ahrisverige.se](http://www.ahrisverige.se) | 0340-154 40

Nationellt kompetenscentrum Anhöriga | [www.anhoriga.se](http://www.anhoriga.se) |  
0480-41 80 20

## Diagnoser

Alzheimerföreningen | [www.alzheimerforeningen.se](http://www.alzheimerforeningen.se) | 020-73 76 10

Demensförbundet | [www.demensforbundet.se](http://www.demensforbundet.se) | 08-658 99 20

Svenskt demenscentrum | [www.demenscentrum.se](http://www.demenscentrum.se) | 08-690 58 00

Neurologiskt Handikappades Riksförbund | [www.nhr.se](http://www.nhr.se) | 08-677 70 10

Strokeförbundet | [www.strokeforbundet.se](http://www.strokeforbundet.se) | 08-721 88 20

Reumatikerförbundet | [www.reumatikerforbundet.org](http://www.reumatikerforbundet.org) | 08-505 805 00

Hjärt- och lungsjukas riksförbund | [www.hjart-lung.se](http://www.hjart-lung.se) | 08-556 06 200

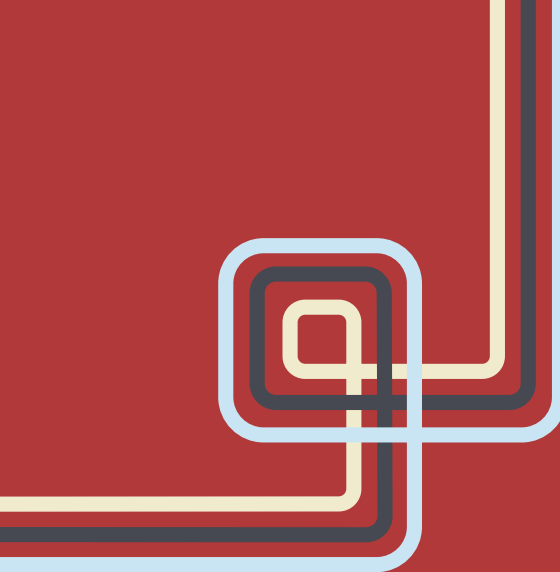
Svenska diabetesförbundet | [www.diabetes.se](http://www.diabetes.se) | 08-564 821 00











**Din rätt till vård och omsorg  
– en vägvisare för äldre  
– reviderad version**

Artikelnr 2011-4-6 kan beställas från  
Socialstyrelsens beställningsservice, 120 88 Stockholm  
[www.socialstyrelsen.se/publikationer](http://www.socialstyrelsen.se/publikationer)  
E-post: [socialstyrelsen@strd.se](mailto:socialstyrelsen@strd.se)  
Fax: 08-779 96 67

Publikationen kan också laddas ner/beställas på  
[www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)