

Om Biståndskontoret-Äldreomsorg

Du som är 65 år eller äldre kan ansöka om stöd och hjälp hos Eskilstuna kommun. Ansökan om stöd och hjälp görs hos en biståndshandläggare som utreder dina behov och fattar beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen (SoL). Du kan läsa mer om biståndshandläggning på www.eskilstuna.se under rubriken Omsorg och stöd.

Redan vid första kontakten med oss får du information om hur handläggningen går till och hur lång tid det kan tänkas ta. Utredningen som görs tillsammans med dig leder till ett beslut om bifall eller avslag på din ansökan. Beslutet är tidsbegränsat och handläggare gör uppföljningar av beviljade insatser. Du kan överklaga beslutet eller delar av det om du inte är nöjd.

De uppgifter du lämnar behandlas med sekretess. Du har rätt att ta del av allt som skrivs om dig.

För att komma i kontakt med Biståndskontet kan du ringa 016-710 21 00 under kontorstid på vardagar. Du kan även besöka vår reception. Besöksadress: Fröslunda centrum.

På Biståndskontoret finns det förutom biståndshandläggare även särskilda avgiftshandläggare.

Vi lovar att:

- Du blir kontaktad senast vardagen efter du lämnat meddelande på telefonsvarare eller via e-post; vf.bistand@eskilstuna.se
- Du får inom tre dagar en första kontakt med en biståndshandläggare.
- Du erbjuds ett personligt möte med biståndshandläggare.
- Du är delaktig i den utredning som biståndshandläggaren gör för att kunna bedöma dina behov.
- Biståndshandläggaren informerar och ger råd om andra stödinsatser i kommunen.
- Du får ett skriftligt beslut när utredningen är avslutad.
- Du kan få hjälp med att överklaga beslutet om du inte är nöjd.
- Du alltid kan vända dig till biståndshandläggaren om du har frågor om vad du har beviljats och till enhetschefen för utförarenheten om du har frågor om hur eller när insatsen utförs.



För att kunna utföra god och säker biståndshandläggning, vill vi att:

- Du bidrar med den information som vi behöver för att ha underlag att utreda och fatta beslut. Handläggningstiden kan bli längre om din ansökan behöver kompletteras med intyg eller motsvarande.
- Du meddelar biståndshandläggaren om dina behov av stöd och hjälp förändras. Dina beviljade insatser kan komma att förändras i omfattning om din förmåga att klara dig själv ökar eller minskar.

