

Datum: 2017-06-14

Till berörd remissinstans

Angående remissen om Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg

Detta gäller remissvar på ”Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg”

Dnr: 105-1044-2017

Remisstiden sträcker sig till den 2 oktober 2017, vilket vi ber er respektera. Om det av några skäl inte är möjligt för er att inkomma med svar inom utsatt tid måste en kontakt tas med den för ärendet ansvariga personen på roteln.

Ansvarig handläggare/borgarrådssekreterare på Äldre- och personalroteln är Hassan Jama , tfn 08-508 29 158.

Remissvar skickas till:

- Äldre- och personalroteln i **digital form (word/excel)**. Ange KS:s diarienummer som namn på ärenderubrik. Ex: KS 314-331-2004
- KF/KS kansli i **pappersform**.

Bilägg **inte** remissunderlaget. Det finns redan diariefört i kommunstyrelsens diarium.

Häfta **inte** ihop handlingarna.

Adresserna är följande:

Rotelns e-post: Funktion SLK RVIII-remissvar eller
 Funktion SLK Rotel-VIII

KF/KS kansli, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Med vänliga hälsningar

Äldre- och personalroteln

Datum: 2017-06-14

Remitteringsmapp**Ärende: Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens
äldreomsorg**

Inkom till KF/KS kansli den 14 juni 2017

Behandling i övrigt:

För yttrande senast: 2 oktober 2017

SLK för yttrande senast: 16 oktober

Stadsdelsnämnderna

Samtliga SDN

FacknämndernaÄldrenämnden och
socialnämnden
råd för
funktionshinderfrågor**Övriga**SLK
Synskadades
Riksförbund
Stockholms Stad.

§ 15 Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg

*Handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till
personer över 65 år och äldre*

Dnr 3.1-517/2017

Utdrag ur protokoll nr 5 fört vid äldrenämndens sammanträde tisdagen den 23 maj 2017

Tidpunkt:

Kl. 16.00-16.48

Plats:

Stadshuset, Bråvallasalen

Paragrafer 1- 24, omedelbart justerade: § 7 och § 9

Torun Boucher (V)
Ordförande

Erik Slottnér (KD)
Vice ordförande

Närvarande

Ledamöter

Torun Boucher (V), ordförande
Erik Slottnér (KD), vice ordförande
Mirja Räihä (S)
Gisela Norrman (S)
Sven Britton (S)
Eivor Karlsson (MP)
Dennis Wedin (M)
Alexandra Östback (M)
Elisabeth Bäckström (M)
Anita Lundin (M)
Ann-Katrin Åslund (L)

Ersättare:

Catarina Carbell (S), tjänstgörande
Magnus Grönlund (S)
Kerstin Mannerqvist (S)
Gunilla Almén (MP), tjänstgörande
Maria Elena Gonzales (V)
Erik Vallström (Fi)
Yvonne Riddervik (M)
Thomas Linn (M)
Johan Hjelm (L)
Alfred Askeljung (C)
Britt Westerlind (KD)

Förhinder:

Ledamöterna Bo Hansson (S) och Christopher Ödmann (MP),
samt ersättarna Halit Azizoglu (MP) och Johan Frantz (M).

Tjänstgörande ersättare:

För Bo Hansson (S) tjänstgör ersättaren Catarina Carbell (S) och
för Christopher Ödmann (MP) tjänstgör ersättaren Gunilla Almén
(MP).

**§ 15 Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens
äldreomsorg**

*Handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till
personer över 65 år och äldre*

Dnr 3.1-517/2017

Äldrenämndens beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande med förslag till "Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg/Handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till personer 65 år och äldre, maj 2017" och med förslag till "Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst, mars 2017".
2. Äldrenämnden överlämnar riktlinjerna och anvisningar till kommunstyrelsen för vidare beslut i kommunfullmäktige.

3. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att föreslår kommunfullmäktige att besluta om tillägg i reglementet för servicenämnden till att även omfatta fördelning av ärenden med anledning av ansökan om särskilt boende från äldre personer i andra kommuner.

Ärendet

Förvaltningen har redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat 2017-04-21.

Nu gällande riktlinjer för handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till personer 65 år och äldre, är beslutade av kommunfullmäktige 2015-05-25.

Behovet av att revidera riktlinjerna är bland annat föranlett av att Socialstyrelsen utkommit med nya föreskrifter och anvisningar som påverkar handläggningen av ärenden. Vidare har kommunfullmäktige beslutat om att införa ramtid vid beslut om hemtjänst vilket påverkar hur man fattar beslut om insatser samt hur man upprättar en genomförandeplan.

Syftet med riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg till personer 65 år och äldre är att säkerställa rättssäkerhet och likabehandling när det gäller bedömning av de insatser som ska erbjudas från socialtjänstens äldreomsorg. Riktlinjerna ska dessutom ge stöd och vägledning för biståndshandläggaren i det praktiska arbetet med de individuella behovsbedömningar som alltid ska göras i varje enskilt fall.

Yrkanden

Ordföranden Torun Boucher (V), ledamoten Mirja Räihä m.fl. (S) och ledamoten Eivor Karlsson m.fl. (MP) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut med stöd av ersättaryttrande från Erik Vallström (Fi).

Vice ordföranden Erik Slottnér (KD), ledamoten Dennis Wedin m.fl. (M) och ledamoten Ann-Katrin Åslund (L) yrkar bifall till ett gemensamt förslag till beslut med instämmande av ersättaryttrande från Alfred Askeljung (C).

Beslutsgång

Ordföranden Torun Boucher (V) finner att det finns två förslag till beslut: förvaltningens förslag till beslut som stöddes av (V), (S) och (MP) med instämmande av ersättaryttrande från (Fi) och ett

gemensamt förslag till beslut från (KD), (M) och (L) med instämmande av ersättaryttrande från (C).

Ordföranden ställer förslagen till beslut mot varandra och finner att nämnden beslöt utan omröstning enligt förvaltningens förslag som stöddes av (V), (S) och (MP) med instämmande av ersättaryttrande från (Fi).

Reservation från (KD), (M) och (L) med instämmande av ersättaryttrande från (C):

Vice ordföranden Erik Slottnér (KD), ledamoten Dennis Wedin m.fl. (M) och ledamoten Ann-Katrin Åslund (L) reserverar sig mot nämndens beslut med instämmande av ersättaryttrande från Alfred Askeljung (C) till förmån för gemensamt förslag till beslut enligt följande:

”Vi föreslår att äldrenämnden beslutar

- att delvis bifalla förvaltningens förslag till beslut
- att därutöver anföra

ickevalsalternativet inom stadens hemtjänst är per definition egen regi. Det borde finnas ett annat system att fördela ickevalsalternativet inom hemtjänsten.

Vi anser att alla äldre över 85 år som upplever oro, ensamhet eller otrygghet i det egna hemmet och som så önskar ska beredas plats i en av stadens äldreboendeformer.

En äldre som är bosatt i en annan kommun och som under begränsad tid vistas i Stockholm har rätt till hemtjänst här. Vi vill omgående införa valfrihet för dessa äldre, så att de inte per automatik hänvisas till stadens hemtjänst i egen regi.

Vi vill säkerställa att äldre som tidigare omhändertagits av släkt och vänner och som ställs inför omfattande omvårdnadsbehov ska kunna beredas plats på omsorgsboende utan föregående hemtjänstinsatser.

De nya reglerna för intagning till servicehus innebär att vissa personer över 65 år, som tidigare fått plats på servicehus, idag inte längre bereds plats. Det är personer över 65 år med psykiska funktionsnedsättningar, missbruksproblematik eller som befinner sig i hemlöshet. Som vi redan påpekat i vårt särskilda utlåtande i ärendet ”Rapportering ej verkställda beslut” är det viktigt att

äldrenämnden tar höjd för behovet av äldreboende för denna grupp och tar med detta i planeringen för framtida äldreboenden.

Avslutningsvis vill vi påpeka att vi anser att det är problematiskt att detta ärende inte förelagts till insyn för nämndens funktionshindersråd. ”

Vid protokollet

Barbara Ahlmark, nämndsekreterare

Handläggare
Linda Melin
Telefon: 08-508 36 221**Till**
Äldrenämnden
Den 23 maj 2017

Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg

Handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till personer över 65 år och äldre

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens förslag till riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg och anvisning för beställning och genomförandeplan för hemtjänst.
2. Äldrenämnden överlämnar riktlinjerna inklusive anvisningar till kommunstyrelsen för vidare beslut i Kommunfullmäktige.
3. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att föreslår Kommunfullmäktige att besluta om tillägg i reglementet för servicenämnden till att även omfatta fördelning av ärenden med anledning av ansökan om särskilt boende från äldre personer i andra kommuner.

Ann-Christine Hansson
FörvaltningsdirektörRaili Karlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Nu gällande riktlinjer för handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till personer 65 år och äldre, är beslutade av kommunfullmäktige 2015-05-25.

Behovet av att revidera riktlinjerna är bland annat föranlett av att Socialstyrelsen utkommit med nya föreskrifter och anvisningar som påverkar handläggningen av ärenden. Vidare har kommunfullmäktige beslutat om att införa ramtid vid beslut om hemtjänst vilket påverkar hur man fattar beslut om insatser samt hur man upprättar en genomförandeplan.

Syftet med riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg till personer 65 år och äldre är att säkerställa rättssäkerhet och likabehandling när det gäller bedömning av de insatser som ska erbjudas från socialtjänstens äldreomsorg. Riktlinjerna ska dessutom ge stöd och vägledning för biståndshandläggaren i det praktiska arbetet med de individuella behovsbedömningar som alltid ska göras i varje enskilt fall.

Bakgrund

Socialtjänstlagen är en ramlag som ger kommunerna handlingsutrymme för att utforma äldreomsorgen efter lokala förutsättningar och behov. Enligt lagen ska den enskilde tillförsäkras skälig levnadsnivå och bistånd ska utgå från en bedömning av den enskildes individuella behov. Riktlinjer för handläggning av ärenden är ett komplement till gällande lagstiftning inom området. Riktlinjerna ska också ge stöd och vägledning i myndighetsutövningen.

Nu gällande riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg, är beslutade av kommunfullmäktige 2015-05-25. Behovet av att revidera riktlinjerna är föranlett av att det tillkommit nya föreskrifter och anvisningar som påverkar själva handläggningen av ärenden. Det finns också ett behov av att förtydliga vissa delar för att upprätthålla likställighetsprincipen i staden och att stärka rättssäkerheten för den enskilde. Riktlinjerna har också anpassats efter beslut om ramtid inom hemtjänsten.

Ärendet

Syftet med riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg är att säkerställa rättssäkerheten och likabehandling över staden när det gäller bedömning och tillgång till de insatser som ska erbjudas från socialtjänstens äldreomsorg. Riktlinjerna ska därutöver ge stöd och vägledning för biståndshandläggaren i det praktiska arbetet med de individuella behovsbedömningar som ska göras i varje enskilt fall. Nedan redovisas de områden som utöver redaktionella ändringar, tillkommit som nya avsnitt eller blivit reviderade för att motsvara gällande lagstiftning och rättspraxis inom området.

Handläggning och dokumentation

Biståndshandläggaren ska göra individuella bedömningar i varje enskilt fall för att kunna tillförsäkra den enskildes skäliga levnadsnivå. För en rättssäker handläggning och dokumentation hänvisas till Socialstyrelsens handbok "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten". Där behandlas bland annat allmänna förvaltningsrättsliga regler, principer, och grunder för SoL och LSS samt regler som

styr handläggningen och dokumentationen. I riktlinjerna tas i första hand upp den handläggningen som är specifik för Stockholms stad.

Särskilt utsatta grupper

I riktlinjerna finns ett stycke som anger ramar för hur handläggaren ska arbeta med särskilt utsatta grupper, t.ex. äldre som utsatt för hot och våld, äldre personer med eller utan missbruksproblematik som lever i hemlöshet samt äldre personer som inte behärskar svenska språket eller som är syn-, hörsel- eller talskadad.

Företrädare för den enskilde

Stycket har kompletterats med utvecklande text om den enskildes rätt att anlita ombud vid kontakt med myndigheter. Stycket anger också hur en fullmakt som upprättats mellan den enskilde och dennes företrädare ska inhämtas och dokumenteras. Från och med 1 juli 2017 träder en ny lag om framtidsfullmakter i kraft som är giltig när en fullmaktsgivare på grund av psykisk störning, sjukdom, skada eller likande förhållande är ur stånd att ta hand om de angelägenheter som fullmakten avser.

Beställning till utföraren

Anger hur biståndshandläggaren ska kommunicera beställningen av beslutade insatser till den utförare som den enskilde har valt.

Beställning av hemtjänst

Är ett nytt stycke som anger hur beställningen av hemtjänst ska formuleras utifrån ramtid. Utformningen av de beviljade insatserna, samt när och hur dessa ska utföras, överläts till den enskilde och utföraren att komma överens om i genomförandeplanen. Beställningen ska dock innehålla en ramtid med vilka insatser som har beviljats utan att varje insats preciseras på detaljnivå. Beslutet om ramtid är nytt och därför bifogas det särskilt framtagna dokumentet för beställning och genomförandeplan för hemtjänst till detta ärende.

Anställda anhörigvårdare

Från och med 1 januari 2017 tillämpar staden inte längre möjligheten att anställa anhöriga annat än vid synnerliga skäl. I riktlinjerna anges de kriterier som ska vara uppfyllda för att en sådan anställning ska vara aktuell. Vidare beskrivs också beslutsprocessen vid handläggning av dessa ärenden.

Mat och måltider

Den som inte själv kan tillreda sina måltider och inte kan få behovet tillgodosett på annat sätt ska få hjälp med detta. Det är viktigt att bedöma det individuella behovet av måltidshjälp. Den enskilde kan av olika skäl även behöva sällskap vid måltiden. Om den enskilde är i behov av sällskap vid måltiden, ska detta beviljas om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt.

Bistånd för egenvård

Stycket har förtydligats med att egenvård är en hälso- och sjukvårdsåtgärd som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt att en person själv kan utföra, och därmed ansöka om bistånd för. Den enskilde ska själv klara av att ta ansvar för uppgiften, men behöver praktisk hjälp av hemtjänstpersonalen att utföra den.

Daglig verksamhet efter pension

Förtydligande om att normal pensionsålder anses kunna uppgå till 67 år istället för 65 år vilket kan påverka möjligheten att få ha kvar insatsen daglig verksamhet. Daglig verksamhet går inte att ersätta med dagverksamhet inom äldreomsorgen då syftet med de båda insatserna är åtskilda. Daglig verksamhet är, till skillnad mot dagverksamhet, även en avgiftsfri insats och den enskilde har rätt till habiliteringsersättning.

KBF – bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning

Stycket har förstärkts och uppdaterats utifrån att socialförvaltningen tagit fram nya tillämpningsanvisningar för kommunalt bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning.

Daglig sysselsättning efter pensionsålder

Personer med psykiska funktionsnedsättningar ska kunna ha kvar möjligheten till sysselsättning i de fall det fyller ett viktigt behov även om den enskilde uppnått pensionsålder. Den normala pensionsåldern uppgår även i dessa fall till 67 år istället för 65 år. Precis som daglig verksamhet för personer enligt LSS kan den dagliga sysselsättningen inte ersättas med beslut om dagverksamhet.

Information om ett tryggt och anpassat boende

Nytt stycke. Personer som är över 65 år och är i behov av insatser ska samtidigt ges möjlighet att få information om hur de kan anpassa sitt boende i syfte att skapa trygghet i sin bostad. Därför ska biståndshandläggare i ett tidigt skede informera den enskilde om olika alternativ som kan bidra till ökad trygghet för den enskilde. Det kan till exempel ske genom att biståndshandläggaren hjälper den enskilde med information om vilka andra boendeanternativ som

finns att tillgå genom seniorlägenhet eller trygghetsboende eller annan insats i form av trygghetslarm eller hemtjänst.

Icke biståndsbedömda insatser

Nytt stycke som anger de icke biståndsbedömda insatserna som staden erbjuder alla över 65 år. Biståndshandläggaren behöver ha en god kännedom om dessa insatser som är syn- och hörselkonsulent, vaktmästarservice samt öppna mötesplatser/träffpunkter till äldre.

Folkbokföringskommunen

Nytt stycke som anger folkbokföringskommunens skyldighet gällande hjälpinsatser enligt SoL som den enskilde kan ha behov av

1. Under kriminalvård i anstalt,
2. Under vård på sjukhus eller i annan sjukvårdsinrättning på initiativ av någon annan än kommunen,
3. Som aktualiserats inför avslutning av vård enligt 1 eller 2.

Flytt från annan kommun till Stockholm stad

Stycket har utökats till att omfatta en ny fördelning av inkomna ärenden från annan kommun gällande ansökan om särskilt boende. Servicenämnden föreslås ansvara för denna fördelning. För att få en jämn fördelning av ansökan om särskilt boende mellan stadsdelar föreslås följande beslut om fördelning:

1. Alla ansökningar från andra kommuner ska fördelas av Äldre direkt.
2. Ansökningar som inkommer till en stadsdel ska omgående skickas till Äldre direkt.
3. Äldre direkt fördelar ärendet via en särskild framtagen fördelningsnyckel som uppdateras av servicenämnden i samråd med äldrenämnden i början av varje år.
4. Efter fördelning av inkommen ansökan till aktuell stadsdelsförvaltning, skickar Äldre direkt ett brev till den enskilde med information om vilken stadsdelsförvaltning som kommer handlägga ansökan.
5. När Äldre direkt har fördelat enligt fördelningsnyckeln och ärendet inkommer till en stadsdel är ärendet klart att börja handläggas i stadsdelen.

EU/EES medborgare

Nytt stycke om EU-medborgares rätt till fri rörlighet inom EU-länderna. Där den fria rörligheten innebär att EU medborgare utan några särskilda formaliteter har rätt att resa till och vistas i annat EU land i tre månader under förutsättning att personen inte utgör en orimlig belastning för biståndssystemet enligt SoL. För alla som vistas i kommunen gäller dock socialtjänstens yttersta ansvar enligt

2 kap 1 § SoL. Personer som vistas tillfälligt i en kommun har som huvudregel bara rätt till bistånd för att avhjälpa en akut nödsituation som inte går att lösa på annat sätt.

Äldre som inte är EU medborgare

Nytt stycke som handlar om ekonomiskt bistånd till flyktingar som söker uppehållstillstånd i Sverige. Migrationsverket ansvarar för bistånd i form av logi, bostadsersättning, dagsersättning och särskilt bidrag. Ansökan om insatser med hjälp i hemmet måste dock prövas utifrån individuella förhållanden och får inte avslås enbart med hänvisning till att permanent uppehållstillstånd saknas.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom planeringsavdelningen på äldreförvaltningen, tillsammans med en arbetsgrupp med representanter från stadsdelsförvaltningarna Hässelby-Vällingby, Spånga-Tensta, Södermalm, Älvsjö, Hägersten-Liljeholmen.

Ärendet har gått på intern remiss till äldreomsorgschefer och beställarchefer i samtliga stadsdelsförvaltningar.

Juridiska avdelningen har lämnat synpunkter på ärendet. Socialförvaltningen har fått möjlighet att lämna synpunkter.

Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 16 maj 2017, de fackliga organisationerna i förvaltningsgruppen den 17 maj samt det gemensamma för socialnämnden funktionshindersrådet den 11 maj.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Riktlinjernas syfte är att vara ett stöd i arbetet med att bedöma individuella behov anses kunna tillgodoses genom de nu uppdaterade riktlinjerna som baseras på aktuell lagstiftning och rättspraxis.

En viktig förändring som också föranlett revideringen av riktlinjerna är den modell för ramtid som är beslutad att användas inom hemtjänsten. Vid beställning av hemtjänst ska utformningen av de beviljade insatser, samt när och hur dessa ska utföras överlätas till den enskilde och utföraren att komma överens om i genomförandeplanen. En beställning av hemtjänst ska därför inte vara så detaljerad. Anvisningar som beskriver hur beställning och genomförandeplan ska upprättas är centralt för stadens biståndshandläggare och utförare samt viktigt för att leva upp till likabehandlingsprincipen. Anvisningarna bifogas till detta ärende.

Ett nytt sätt att centralt fördela ansökningar om särskilt boende från annan kommun föreslås i riktlinjerna. Äldre direkt gör en fördelning utifrån en fördelningsnyckel och skickar sedan ärendet till den stadsdel som blivit tilldelad, och som påbörjar handläggningen. Detta förutsätter ett tillägg i Servicenämndens reglemente, där Äldre direkt lyder under, så att det framgår att det ligger inom deras ansvarsområde att fördela ärenden med anledning av ansökan om särskilt boende från en enskild boende i annan kommun.

Äldreförvaltningen föreslår att riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg börjar gälla fr.o.m. 1 januari 2018.

Jämställdhetsanalys

Ärendet är könsneutralt i förhållande till de insatser den enskilde kan ansöka om. Genomgripande i riktlinjerna är det fokus på den enskilde och dennes behov och hur denne kan tillförsäkras skälig levnadsnivå. Därför har detta tjänsteutlåtande inte bedömts ha någon påverkan på förhållandet mellan könen eller jämställdhet.

Bilagor

1. Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg
2. Anvisning för beställning och genomförandeplan för hemtjänst

Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg

**Handläggning av bistånd enligt
SoL och insatser enligt LSS till
personer 65 år och äldre**

Maj 2017

stockholm.se

Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg
Handläggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till
personer 65 år och äldre
ÅN 05 23 2017.

Publikationsnummer:
Dnr: 3.1-517/2017
Utgivningsdatum:
Utgivare: Äldreförvaltningen

Förord

Kommunfullmäktige i Stockholms stad har beslutat att utfärda riktlinjer för nämndens verksamhet. Riktlinjer för handläggning inom äldreomsorg gäller för handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) och insatser enligt lagen (1993:387) om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS) till personer, 65 år och äldre.

Arbetet med handläggning och dokumentation styrs av bestämmelser i grundlagarna, sekretesslagstiftningen, förvaltningslagen, personuppgiftslagen och speciallagstiftning på socialtjänstens område. Handläggning och dokumentation ska också ske i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och rekommendationer. För frågor gällande handläggning och dokumentation hänvisas till Socialstyrelsens handbok, "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten".

Stadens riktlinjer för handläggning av ärenden inom socialtjänstens äldreomsorg utgör ett komplement till gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd m.fl. De anknyter också till andra övergripande dokument och regelverk som gäller inom detta område.

Syftet med riktlinjerna är att säkerställa rättssäkerhet och lika behandling när det gäller bedömning och tillgång till de insatser som ska erbjudas från socialtjänstens äldreomsorg. Riktlinjerna ska också ge stöd och vägledning för biståndshandläggaren i det praktiska arbetet med de individuella behovsbedömningar som alltid ska göras.

Den som handlägger ett ärende ansvarar för att gällande lagstiftning tillämpas och att handläggningen sker med en etisk utgångspunkt med fokus på värdegrunden. I Stockholms stad ska biståndshandläggare inom äldreomsorg, i samtliga ärenden gällande bistånd enligt SoL, i handläggningen använda sig av stadens Kartläggnings- och bedömningsinstrument (beslutad av KF 2009). Genom att använda bedömningsinstrumentet ökar möjligheten till en mer rättssäker och enhetlig bedömning.

Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg (Dnr 3.1-517/2017) ersätter Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorgen (Dnr 606-333/2013).

Innehåll

Förord	3
Handläggning av ärenden	6
Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	6
Kartläggning- och bedömningsinstrument	7
Information till den enskilde	7
Särskilt utsatta grupper	8
Företrädare för den enskilde	9
Stockholms stads valfrihetssystem	9
Att informera den enskilde om valbara utförare	10
Ickevalsalternativ	10
Behov av hjälp efter kontorstid	11
Biståndsbeslut	11
Vilka uppgifter bör och kan lämnas till den som ska genomföra insatserna?	13
Stöd- och hjälpinsatser	14
Hemtjänst enligt SoL	14
Hemtjänstinsatser	16
Mat och måltider	20
Utevistelse	21
Omvårdnadsinsatser	22
Trygghetslarm	23
Dagverksamhet	23
Insatser enligt LSS till personer över 65 år	24
Äldre med psykiska funktionsnedsättningar	25
Korttidsvård	27
Icke biståndsbedömda verksamheter	28
Stöd till den som vårdar eller stödjer närstående	29
Ansökan från den som är i behov av stöd- och hjälpinsatser	29
Ansökan från den som vårdar	30
Hemvårdsbidrag	31
Särskilt boende	33
Ansökan om särskild adress	34
Servicehus	35
Vård- och omsorgsboende	36
Profilboende	37
Äldres rätt att bo tillsammans	38
Kommunens yttersta ansvar och ansvarsfördelning mellan bosättningskommun och vistelsekommun	39
Kommunens yttersta ansvar	39
Bosättningskommunen	39
Folkbokföringskommunen	39
Vistelsekommunen	40

Bosättningskommunens ansvar vid tillfällig vistelse i annan kommun	40
Stockholms stad som vistelsekommun	41
Flytt till annan kommun	42
Flytt från Stockholm till annan kommun	42
Flytt från annan kommun till Stockholms stad	43
Personer som bor i annat land	44
Ansökan om särskilt boende från person boende i Norden	44
Särskilt boende för finska krigsinvalid	44
EU/EES-medborgare	45
Äldre som inte är EU-medborgare	45
Utländska medborgare med permanent uppehållstillstånd	46
Färdtjänst	46
Sjukresor	46
Riksfärdtjänst	46
Utförande och verkställighet	47
Utföraren upprättar en genomförandeplan	47
Verkställighet av beslut	47
Rapporteringsskyldighet	47
Uppföljning av beviljade insatser	48
Uppföljning av beslut	48
Samverkan med andra myndigheter	48
Vårdplanering och betalningsansvar	49
Individuell planering	50
Stöd- och styrdokument	51
Riktlinjer och tillämpningsanvisningar inom staden	51
Överenskommelser inom länet	51
Cirkulär från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)	52
Socialstyrelsens anvisningar, föreskrifter och allmänna råd	52
Lagar	53

Handläggning av ärenden

Med handläggning av ärenden avses all den verksamhet som syftar till att göra det möjligt för nämnden att fatta beslut i ett individuellt ärende. Till stöd för handläggning av ärenden hänvisas till Socialstyrelsens handbok, "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten". Där behandlas bland annat allmänna förvaltningsrättsliga regler, mål och principer för SoL och LSS, rätten till bistånd och insatser samt andra typer av lagar och regler som styr och på olika sätt påverkar handläggning och dokumentation, såsom bland annat föreskrifter och allmänna råd utfärdade av Socialstyrelsen.

De insatser som beviljas ska tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå. Bedömningen av vilka insatser som behövs för att den enskilde ska uppnå skälig levnadsnivå kan innebära olika saker för olika individer vid olika tidpunkter och förhållanden. För rätt till insats krävs att behoven inte kan tillgodoses på annat sätt.

I dessa riktlinjer tas i första hand upp den del av handläggningsprocessen som är specifik inom Stockholms stads äldreomsorg.

Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

Stockholms stad värdighetsgarantier innebär att den enskilde:

- Har rätt att få information och vägledning vid behov av stöd och omsorg.
- Har rätt att vara delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som beviljats.
- Har rätt att välja och byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem.
- Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa den enskildes rätt till inflytande upprättas en genomförandeplan där det framgår när och hur den enskilde vill ha sin hjälp utförd.
- Har rätt att ta del av alla beslut och dokumentation om omsorgen.

Stockholms stads värdighetsgarantier gäller för alla verksamheter för äldre som regleras av SoL, även för handläggare av ärenden.

Värdighet och respekt ska vara utgångspunkten för att äldre ska kunna leva sina liv som de själva önskar. Att visa respekt för den enskildes integritet är att se varje människa som en unik person.

Kartläggning- och bedömningsinstrument

Kommunfullmäktige beslutade december 2009 om att införa ett Kartläggnings- och bedömningsinstrument för all biståndshandläggning inom socialtjänstens äldreomsorg.

Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet är ett instrument för att utreda och bedöma äldres behov av stöd och hjälp i den dagliga livsföringen.

Syftet är att äldre i Stockholms stad ska erhålla en professionell handläggning där utredningsmetodik, bedömning och beslut om insatser är likvärdig i staden.

Samtliga biståndshandläggare inom äldreomsorgen ska i handläggning av ärenden som gäller bistånd enligt SoL använda sig av Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet.

Kartläggning- och bedömningsinstrumentet tar upp 9 olika livsområden att samtala kring när det gäller kartläggning av den enskildes behov. Vilka livsområden som kan vara aktuella i det enskilda fallet avgörs utifrån vad ansökan avser och ärendets komplexitet.

Information till den enskilde

Alla myndigheter har en informationsskyldighet och informationen ska utformas på ett sådant sätt att den enskilde kan förstå och ta den till sig.

Biståndshandläggaren ska ge information om stadens äldreomsorg, t.ex. biståndsbedömda insatser i form av hemtjänst, trygghetslarm, dagverksamhet samt vård- och omsorgsboende. Biståndshandläggaren ska i samband med detta även informera den enskilde om stadens avgiftssystem för insatser som beviljas enligt SoL.

Biståndshandläggaren behöver också kunna ge information om och hjälpa till i kontakten med ansvarig förvaltning/myndighet rörande service och insatser inom staden som inte är biståndsbedömda och som kan vara till hjälp för den enskilde, så som vaktmästarservice, träffpunkter och mötesplatser, syn- och hörselkonsulenter, trygghetsboende och seniorboende samt insatser till stöd för anhöriga.

Annan information och upplysningar som kan vara aktuell för den enskilde är färdtjänst, bostadsanpassning och brandförebyggande åtgärder i den enskildes hem.

Information till enskilde ska vara lättillgänglig. Det innebär att information även ges via flera olika kanaler, telefon, Äldre direkt, eller via stadens hemsida, vars syfte bland annat är att informera såväl anhöriga som den enskilde om stadens service till äldre.

Särskilt utsatta grupper

Äldre som utsätts för hot och våld ska särskilt uppmärksammas utifrån den situation de befinner sig i. Socialtjänsten har också ett särskilt ansvar enligt 5 kap 11 § SoL när det gäller våldsutsatta och våld i nära relationer.

Stadens program för våld i nära relationer och hedersrelaterat våld ska tillämpas i handläggningen. I de fall en person över 65 år behöver insatser på grund av sjukdom eller fysisk funktionsnedsättning och samtidigt behöver insatser på grund av utsatthet för hot eller våld, ska samverkan ske mellan handläggare inom socialtjänstens olika verksamhetsområden.

Äldre personer med eller utan missbruksproblematik som lever i hemlöshet, eller riskerar att bli hemlösa har ofta en komplex problematik vilket innebär att det vid handläggning behövs kompetens från såväl äldreomsorg, socialpsykiatri, funktionsnedsättning och/eller missbruk för ett framgångsrikt arbete. Vid en ansökan eller anmälan som rör en hemlös person 65 år och äldre ska en initial bedömning göras gemensamt av handläggare/chef inom socialtjänstens verksamhetsområden.

En äldre person som inte behärskar svenska språket eller som är syn-, hörsel- eller talskadad ska biståndshandläggaren vid behov anlita auktoriserad tolk. Biståndshandläggaren ska förvissa sig om att den enskildes uppgifter och synpunkter kommer fram och att den enskilde kan tillgodogöra sig den information som lämnats.

Företrädare för den enskilde

I ärenden inom socialtjänsten som berör vuxna människor är det den enskilde som företräder sig själv genom att lägga fram sin sak eller så har den enskilde ett ombud

Den enskilde har rätt att anlita ombud vid kontakter med myndigheter. Dessa kan vara den enskildes anhöriga eller någon annan som den enskilde ger fullmakt åt. Ombud ska ha fullmakt, som kan vara muntlig eller skriftlig. Skriftliga fullmakter rekommenderas, men i de fall en muntlig fullmakt lämnas ska den också alltid dokumenteras. En fullmakt slutar gälla omedelbart om den återkallas av någon av parterna.

Anhöriga har ingen laglig rätt att företräda den enskilde om de inte är den enskildes formella ombud eller legala företrädare (god man eller förvaltare). Anhöriga kan dock lämna information om den enskildes situation som en del av utredningen samt ta del av annan information som framkommit om den enskilde samtycker till detta.

Enligt socialtjänstförordningen 5 kap 3 § har socialtjänsten ansvar för att anmäla till överförmyndaren om de anser att en person är i behov av god man eller förvaltare.

Ytterligare information om Stockholm stads överförmyndare finns att läsa på www.stockholm.se

Från och med 1 juli 2017 träder en ny lag om framtidsfullmakter i kraft. Fullmakten är giltig ”när en fullmaktsgivare på grund av psykisk störning, sjukdom, skada eller liknande förhållande är ur stånd att ha hand om de angelägenheter som fullmakten avser. Det är den som fått uppdraget att ansvara för fullmakten som med stöd av ett medicinskt underlag ska avgöra när denna tidpunkt har inträtt, om det inte i fullmakten anges att det är domstol som ska avgöra detta. För att framtidsfullmakten ska träda i kraft ska därutöver krävas att den registreras hos överförmyndaren”. Mer information finns på www.regeringen.se

Stockholms stads valfrihetssystem

Stockholms stads valfrihetssystem ger den enskilde möjlighet att välja utförare av hemtjänst, dagverksamhet, ledsagning, boendestöd och vård- och omsorgsboende. För den som beviljats trygghetslarm eller avlösning i hemmet, väljer den enskilde en hemtjänstutförare som ska utföra insatsen.

Profilboende, korttidsvård och servicehus omfattas inte av stadens valfrihetssystem. När det gäller servicehus ska den enskildes önskemål om ett boende på ett specifikt servicehus tillgodoses så långt som möjligt.

Att informera den enskilde om valbara utförare

Vid beslut om hemtjänst, trygghetslarm, dagverksamhet, ledsagning, avlösning i hemmet samt vård- och omsorgsboende har den enskilde rätt att välja en utförare per verksamhetsområde. Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig vid valet av utförare och ge så utförlig information att den enskilde kan göra sitt val. Informationen ska lämnas utifrån den enskildes behov av information och om möjligt ska två eller tre alternativ presenteras.

För att kunna vara den enskilde behjälplig med att välja utförare bör biståndshandläggaren ta reda på vad det är som den enskilde värdesätter. Den enskildes livssituation, önskemål och behov av stöd och hjälp bör också ligga till grund för den information som biståndshandläggaren ska ge den enskilde om tänkbara utförare.

Ickevalsalternativ

Om den enskilde inte kan eller vill välja utförare ska insatserna beställas av ett ickevalsalternativ.

Hemtjänst

Ickevalsalternativ för hemtjänst ska utgöras av utförare i kommunal regi och dessa ska även ta emot akuta beställningar och utföra dessa insatser. Med akuta insatser avses insatser som behöver påbörjas omgående innan den enskilde valt utförare eller när vald utförare inte kan påbörja insatsen/insatserna omgående. Då situationen inte längre är akut ska biståndshandläggaren se till att den enskilde ges möjlighet att välja utförare av hemtjänst.

Dagverksamhet

Den dagverksamhet som ligger närmast den enskildes ordinära boende, oavsett regiform, som motsvarar den enskildes behov och som vid det aktuella tillfället har en ledig plats, ska anlitas som ickevalsalternativ.

Vård- och omsorgsboende

Det boende som ligger närmast den enskildes ordinära boende, oavsett regiform, ska utgöra ickevalsalternativ. I det fall den enskilde inte kan eller inte vill välja ska denne således hänvisas till det närmsta vård- och omsorgsboende som motsvarar den enskildes behov och som vid aktuellt tillfälle har ledig plats.

Boendestöd

Ickevalsalternativet för boendestöd utgörs av den geografiskt mest närbelägna utföraren.

Ledsagning

Ickevalsalternativ är respektive stadsdelsnämnds entreprenad eller egen regi. För de nämnder som varken har entreprenad eller egen regi avseende ledsagning utgör Socialnämndens entreprenör eller egen regi ickevalsalternativ.

Behov av hjälp efter kontorstid

Om behov av insatser uppstår efter kontorstid har Stockholms Trygghetsjour delegation från samtliga stadsdelsnämnder att fatta biståndsbeslut till första vardagen efter det att ett sådant beslut fattats. Därefter ska stadsdelsnämndens biståndshandläggare efter ansökan från den enskilde utreda, bedöma och fatta beslut om den enskildes fortsatta behov av insatser.

Biståndsbeslut

Biståndsbeslutet ska vara tydligt och det ska klart framgå vad den enskilde ansökt om och vad som beviljats respektive avslagits. Beslut ska som huvudregel tidsbegränsas. Tidsbegränsningen ska göras med utgångspunkt från hur lång tid som kan bedömas i det enskilda fallet. Detta gäller inte beslut om trygghetslarm och beslut om boende vid servicehus eller vård- och omsorgsboende, då besluten gäller tills vidare. Biståndsbeslutet ska vara skriftligt och beslut samt utredning ska skickas hem till den enskilde.

Kommunicering med den enskilde

Om den enskilde får helt avslag eller avslag på viss del av ansökan, ska den enskilde få möjlighet att yttra sig om innehållet i utredningen innan beslut fastställs. I Stockholms stad ska den enskilde få en skriftlig utskrift av utredning och beslut, när handlägningsprocessen och beslutet är fattat.

Överklagan

Ett överklagande av ett beslut måste ha inkommit till nämnden inom tre veckor från det att den enskilde tog del av beslutet, annars avvisas överklagandet. Överklagandet ska vara ställt till förvaltningsrätten och ska innehålla vilket beslut som överklagas och den ändring som begärs. Överklagandet bör bland annat även innehålla en beskrivning av varför den enskilde är missnöjd med beslutet.

Beslut om hemtjänst

I beslut om hemtjänst ska det framgå vilka insatser som beviljats och vilken tid som bedömts för att de beviljade insatserna ska kunna utföras. Den avrundade tid som beviljats i Paraplysystemet ska anges i beslutet.

Beslut om servicehus

I samband med beslut om servicehus ska den enskilde få uppgift om vilka servicehus som den enskilde ställts i kö till och vilken plats i kön den enskilde har. Servicehus i Stockholm stad ska ses som en gemensam resurs och den enskildes önskemål om ett specifikt servicehus ska beaktas så långt som möjligt, även om önskat servicehus ligger i ett annat stadsdelsnämndsområde.

Beslut om vård- och omsorgsboende

I samband med beslut om vård- och omsorgsboende ska biståndshandläggaren registrera den enskildes val av boende/boenden i köhanteringssystemet i Paraplysystemet. Den enskilde kan välja att stå i kö till högst tre olika boenden samtidigt. Förmedling av lediga platser hanteras och handläggs av stadens centrala köhantering för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden.

Mer information om köhanteringssystemet finns i ”Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden” som finns på intranätet.

Beslut om avgift

Att utreda och besluta om den enskildes avgift för hemtjänst, dagverksamhet och särskilt boende är ett myndighetsbeslut. Beslut om avgift utreds och fastställs enligt 8 kap SoL.

Mer information om stadens avgiftssystem finns i ”Tillämpningsanvisningar för avgiftssystem inom äldreomsorgen” (revideras årligen) som finns på intranätet.

Vilka uppgifter bör och kan lämnas till den som ska genomföra insatserna?

När det är klarlagt vilken eller vilka utförare som ska genomföra insatsen/insatserna ska biståndshandläggaren svara för att nödvändiga uppgifter lämnas till utföraren/utförarna.

Beställning till utföraren

När den enskilde fått ett biståndsbeslut och utföraren är utsedd, kontaktar biståndshandläggaren utföraren och skickar en formell beställning. Beställningen ska göras i så god tid att utföraren har en rimlig chans att planera och verkställa beslutet.

Beställning till privata hemtjänstutförare och alla typer av verksamheter i kommunal regi samt entreprenader görs via Paraplysystemet.

Observera att privata vård- och omsorgsboenden inte kan ta emot beställningar via Paraplysystemet. Biståndshandläggaren måste ändå utförarrapportera i Paraplysystemet för privata vård- och omsorgsboenden.

Beställning av hemtjänst

Enligt socialtjänstlagen 5 kap 5 § ska den äldre personen, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet ges.

I Stockholms stad ska huvudorsaken till att den enskilde behöver stöd och hjälp framgå av beställningen samt vilken typ av insatser som den enskilde behöver hjälp med. Beställningen ska formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna, samt när och hur dessa ska utföras, överläts till utföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen. En beställning av hemtjänst ska därför inte precisera varje insats på detaljnivå.

Ett sätt att uppnå detta är att tydligt beskriva den enskilde och vad denne klarar själv respektive behöver stöd eller hjälp med så att man kan se den enskilde och dennes behov framför sig. Det kan exempelvis handla om att beskriva att den enskilde behöver hjälp

med samtliga måltider istället för att ange frukost, lunch, mellanmål, middag och kvällsmål specifikt eller att beskriva att den enskilde behöver hjälp vid samtliga toalettbesök kontinuerligt under dygnet utan att ange klockslag för dessa. När en beställning av hemtjänst skickas till utföraren bifogas även beräkningsunderlaget.

Mer information om tidsberäkning och beställning av hemtjänst finns i ”Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst” som finns på intranätet.

Muntlig beställning eller beställning via e-post

Vid förändring av redan pågående beslut som måste påbörjas omgående, kan biståndshandläggaren efter beslut i vissa fall göra en muntlig beställning till utföraren. I fall som dessa är det av största vikt att biståndshandläggaren försäkrar sig om att utföraren uppfattat uppdraget. Biståndshandläggaren ska snarast möjligt återkomma med en skriftlig beställning som ska överensstämma med den muntliga.

Stöd- och hjälpinsatser

Stöd- och hjälpinsatser i form av hemtjänst, dagverksamhet eller annan liknande social tjänst ska underlätta för enskilde att bo kvar i ordinärt boende och att ha kontakt med andra.

Hemtjänst enligt SoL

Hemtjänst är ett individuellt behovsprövat bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL. Hemtjänstinsatser kan beviljas den som på grund av åldersrelaterad fysisk funktionsnedsättning, psykisk funktionsnedsättning och sjukdom är i behov av hjälp i hemmet, för att uppnå skälig levnadsnivå, om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt.

Den som har hemtjänst ska känna sig trygg med det stöd och de hjälpinsatser som ges. Hemtjänst omfattar insatser av servicekaraktär och personlig omvårdnad. I begreppet hemtjänst ingår också avlösning i hemmet och följe till och från läkarbesök och andra typer av ärenden.

I beslutet ska anges vilka hemtjänstinsatser den enskilde beviljats och hur ofta de som huvudregel ska ges, exempelvis städning varannan vecka, samt vilken tidsperiod beslutet avser.

Anställda anhörigvårdare

Från och med 1 januari 2017 tillämpar Stockholm stad inte anställning av anhörig annat än vid synnerliga skäl. I kommunfullmäktiges beslut om upphörande av anställda anhörigvårdare anges som exempel på när det kan föreligga synnerliga skäl, psykisk ohälsa, trångboddhet och språksvårigheter. Huvudregeln är att dessa anställningar endast får ske i undantagsfall.

Om anställning av anhörigvårdare övervägs gäller följande:

- Anställning får endast göras i egen regi, enligt PAN- avtal.
- Personen bör ha utbildning om lägst 600 poäng på gymnasienivå från vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet.
- Personen ska behärska svenska språket i tal och skrift vilket innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs 9. Eller kunskaper i svenska språket som andraspråk grundläggande nivå.
- Personen får inte ha fyllt 67 år.
- Krav som ställs på övriga anställda gäller även för den som anställs enligt PAN- avtal.

Samtliga ovanstående kriterier ska vara uppfyllda för att en anställning ska kunna ske.

Beslut om att anställa anhörig fattas av enhetschef vid beställarenheten. Beslut fattas enligt 4 kap 2 § SoL.

Beslut om att anställa en anhörigvårdare ingår inte i valfrihetssystemet och kan därmed endast verkställas i egen regi.

Beslutsprocess

Beslut med anledning av begäran om att få insatserna utförda av en anhörigvårdare ska prövas enligt 4 kap 2 § SoL. Vid helt eller delvis avslag ska beslutet alltid föregås av en prövning av 4 kap 1 § SoL. Vid bedömningen av den enskildes behov av hemtjänstinsatser ska ställning tas till vilka insatser som motiveras av att dessa utförs av en anställd anhörigvårdare. För att få insyn i ärendet ska delar av hemtjänstinsatserna utföras av annan hemtjänstpersonal.

Beslut

Vid bifall och/eller avslag av ansökan om hemtjänstinsatser beskrivs vad som bifalles respektive avslås med hänvisning till 4 kap 1 § SoL. Vid avslag på ansökan om att NN ska anställas som anhörigvårdare, ska beslutet motiveras och det ska framgå hur den en-

skildes behov av insatser kan tillgodoses på annat sätt t.ex. genom traditionell hemtjänst. Beslutet prövas även enligt 4 kap 2 § SoL och då görs motiveringen med utgångspunkt från dessa riktlinjer.

Vid delavslag ska det i beslutsmotiveringen framgå att en del av hemtjänstinsatserna ska utföras av annan hemtjänstpersonal för att skapa möjlighet till insyn i ärendet. Därutöver kan ytterligare motivering behövas beroende på om det finns ytterligare skäl för delavslaget.

Hemtjänstinsatser

I följande avsnitt redovisas som stöd för biståndshandläggningen vad som kan vara nödvändigt för att uppnå skälig levnadsnivå. Det får dock särskilt understrykas att det alltid ska ske en individuell bedömning som kan innebära att det kan finnas rätt till mer eller mindre insatser.

Service

Med serviceinsatser avses praktisk hjälp med hemmets skötsel, städning, tvätt, disk och hjälp med inköp och ärenden. Här ingår även hantering av hushållssopor och källsortering.

Hushållsgemensamma insatser

Med hushållsgemensamma insatser avses serviceinsatser inklusive bäddning av gemensam säng, distribution av matlådor som inte innebär hjälp med uppvärmning och servering samt trygghetslarm med två larmklockor när båda sammanlevande har behov av stöd. Sammanlevande makar och sambor betalar en avgift för dessa hemtjänstinsatser som kommer båda till del i deras gemensamma hushåll.

Den ena parten står som huvudsökande och den andra som medsökande. Hur själva ärendet ska handläggas och registreras är beroende av flera faktorer. Se vidare i stadens Tillämpningsanvisningar för avgiftssystem inom äldreomsorg som finns på intranätet.

Städning och fönsterputs

Den som av olika skäl inte längre klarar av bostadens skötsel så som städning och att putsa fönster ska kunna få hjälp med det i form av bistånd om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt.

En skälig nivå för hjälp med städning och fönsterputs kan vara att insatsen omfattar 2 rum och kök samt hygienutrymmen för ensamboende. För makar och sammanboende kan ytterligare rum ingå.

Städning

Beroende på vad den enskilde själv kan göra kan hjälp exempelvis omfatta hjälp med städning; dammsugning och våttorkning av golv, dammtorkning, rengöring av kök och hygienutrymmen. Vid behov ska också skåpluckor, dörrar och lister torkas av samt kyl, frys, spis och spisfläkt etc. rengöras.

I Stockholms stad ska alla som beviljats hjälp med städning få sin bostad städad minst varannan vecka.

Vid individuell bedömning kan det vara skäligt att få städat oftare. Detta kan t.ex. vara astma, allergi, förflyttningshjälpmedel för utomhusbruk som förvaras inomhus.

Kompletterande städning/tillsynsstädning

För den som bedöms vara i behov av ytterligare städinsatser kan kompletterande städning beviljas. Det kan exempelvis röra sig om daglig rengöring av hygienutrymmen.

Fönsterputs

I begreppet fönsterputs ingår också rengöring av fönsterkarmar och lister. Dubbla fönster ska öppnas och rengöras på samtliga sidor. Byte av gardiner ingår också i begreppet fönsterputs.

I Stockholms stad ska alla som beviljats hjälp med fönsterputs få sina fönster putsade minst en gång per år. Vid en individuell prövning kan det dock visa sig finnas behov av att få fönstren tvättade oftare. Detta kan till exempel vara om bostaden är belägen på en plats där luftförorening och annan smuts medför att fönsterputs en gång per år inte är tillräckligt.

Av beslutet ska det framgå hur många tillfällen per år fönstren ska putsas. Observera att dessa tillfällen är utöver ordinarie städtillfällen.

Disk

Den som inte själv klarar av att diska och som inte kan få behovet tillgodosett på annat sätt ska kunna få hjälp med det i form av bistånd. Det kan handla om att plocka i/ur en diskmaskin men det kan också handla om att handdiska och torka all disk

Hur ofta den enskildes behov av hjälp med disk ser ut kan variera utifrån personliga förhållanden.

Tvätt

Den som inte klarar av att sköta sin tvätt och som inte kan få behovet tillgodosett på annat sätt ska kunna få hjälp med det i form av bistånd. Det kan till exempel handla om att tvätta i den enskildes tvättmaskin eller boka tid och tvätta i en gemensam tvättstuga. Hur ofta den enskildes behov av hjälp med tvätt ser ut kan variera utifrån den enskildes personliga förhållanden. Inkontinens och andra medicinska skäl kan göra att den enskilde behöver tvätta oftare. I insatsen ingår inte tvätt av mattor eller tunga överkast.

Textilvård

Behov av textilvård i form av strykning, mangling, mindre lagning eller att sy i en knapp ska i förekommande fall beviljas som särskild insats utifrån den enskildes individuella behov.

Sophantering och källsortering

Den som inte själv klarar av att källsortera sina hushållssopor ska kunna få hjälp med detta om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Hur ofta den enskildes behov av hjälp med sophantering och källsortering ser ut varierar utifrån personliga förhållanden.

Hur den lokala lösningen av källsortering ser ut, varierar i staden, vilket biståndshandläggaren måste ta hänsyn till vid tidsberäkning av insatsen. Det kan t.ex. handla om att bevilja tid för att hemtjänsten ska tas sig från den enskildes hem till närmaste källsorteringsstation.

Samlat ansvar för hemmet skötsel

För den som har ett mer omfattande behov av serviceinsatser kan det vara svårt att ange alla sysslor i hemmet som den enskilde behöver hjälp med. Beslut om hjälp med städning kan då kompletteras så att det även innefattar ett samlat ansvar för hemmets skötsel. Detta innebär att utföraren tar ett samlat ansvar för allt som ingår i hemmets skötsel. Det kan avse hjälp tillsammans med annan insats, med t.ex. klädvård, ta hand om sopor, disk, vattna blommor, sköta husdjur, planera för matinköp.

Snöskottning

I de fall den enskilde är i behov av hjälp med snöskottning ska detta kunna beviljas som övrig insats. En förutsättning för att snöskottning ska beviljas är dock att den enskilde även har andra pågående hemtjänstinsatser. Syftet med insatsen är att möjliggöra

för den enskilde att på ett så säkert sätt som möjligt kunna förflytta sig mellan ytterdörr och gatan.

Inköp

Den som inte klarar av att själv göra sina inköp ska kunna få hjälp med detta i form av bistånd om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Hjälp med inköp av dagligvaror förutsätts ske i närmsta livsmedelsbutik med fullgott sortiment alternativt via internet, enligt den enskildes önskemål. I insatsen inköp ingår att skriva inköpslista samt plocka in och ut ur kylan/frysen/skafferiet om den enskilde inte klarar det självständigt.

I Stockholms stad ska alla som beviljats hjälp med inköp få denna hjälp utförd vid minst ett tillfälle per vecka. Det är dock alltid de individuella behoven som avgör om det finns skäl att bevilja inköp oftare. Ett sådant skäl kan t.ex. vara att förvaring av mat i kyl- och frys är begränsade och inte medger matförvaring för en hel vecka eller att den enskilde äter flera tillagade måltider i hemmet varje dag och att mängden livsmedel som behöver inhandlas därmed är omfattande.

Hjälp med inköp av matvaror där den enskilde följer med kan beviljas som särskild hemtjänstinsats i form av följeslagare.

Övriga inköp

Hjälp med andra typer av inköp kan beviljas som särskild insats utifrån den enskildes individuella behov. Det kan till exempel handla om att bevilja följeslagare för inköp av kläder och skor.

Bankärenden

Den som inte kan sköta sina bankärenden och inte kan få behovet tillgodosett på annat sätt, bör i första hand använda betalservice eller autogiro. I de fall den enskilde har behov av hjälp med uttag av kontanter ska han eller hon i första hand få hjälp till butik som erbjuder kassaservice, bank eller bankomat för att själv göra uttagen.

Om det inte är möjligt för den enskilde att själv eller tillsammans med personal klara av sina ekonomiska göromål bör en ställföreträdare med fullmakt eller god man vara den enskilde behjälplig.

Vid behov av god man och i avvaktan på att god man tillsätts får, i nödfall, utföraren tillfälligt hjälpa den enskilde med ekonomiska göromål för att denne inte ska hamna i trångmål, t.ex. genom att

bistå den enskilde med att betala hyran. Ansvaret för sådana insatser ligger på ansvarig chef för aktuell hemtjänstutförare som ska ha rutiner för sparade kvitton och ordnad dokumentation för insatser av denna typ.

Apoteksärenden

Hjälp med apoteksärenden kan beviljas som särskild insats utifrån den enskildes individuella behov om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt.

Detta gäller inte för den som är inskriven i hemsjukvården och där landstinget har ansvaret för läkemedelshanteringen. Då är det deras ansvar att även hämta ut receptbelagda läkemedel från apoteket.

Följeslagare inom hemtjänst

Den som är i behov av en följeslagare för att kunna ta sig till och från exempelvis läkare och tandläkare ska kunna få hjälp med det om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Det kan krävas att följeslagaren finns tillgänglig för att snabbt vara på plats för att hjälpa den enskilde hem, vilket ska beaktas vid tidsberäkningen. Vid följeslagning till läkare- och tandläkare är det vårdgivarens ansvar att informera den enskilde på ett sådant sätt att denne kan ta till sig informationen.

Övriga ärenden med eller utan följeslagare

Hjälp med andra typer av ärenden, exempelvis att lämna och hämta tvätt på kemtvätt, hämta ut postförsändelser, gå till biblioteket, gå till skomakare, beviljas som särskild insats.

Det ska finnas en sammanlagd beräknad ramtid för insatserna med följeslagare.

Mat och måltider

Maten är inte bara en livsnödvändighet, den kan också vara dagens viktigaste händelse. Den som inte själv kan tillreda sina måltider och inte kan få behovet tillgodosett på annat sätt ska i första hand få hjälp med matlagning. Beredning av måltider innefattar enklare tillagning av mat eller uppvärmning av färdiglagad mat, dukning, uppläggning och servering av måltiden. Vid bedömning av måltidshjälp är det viktigt att bedöma de individuella behoven. Den enskilde kan ha medicinska eller andra skäl som bidrar till att

tiden för matlagningen kan variera. Vad gäller frekvens av måltider är det också viktigt att beakta att nattfastan inte ska överstiga 11 timmar.

Den enskilde kan av olika skäl även behöva sällskap vid måltiden. Om den enskilde är i behov av sällskap vid måltiden ska detta beviljas om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt.

Leverans av matlådor

Den som beviljats bistånd i form av hjälp med mat kan också välja att få behovet tillgodosett genom leverans av matlådor. Matlådor medför ofta en merkostnad för den enskilde, vilket kan inverka på den enskildes minimibelopp. Se regler om individuellt tillägg i Tillämpningsanvisningar för avgiftssystem inom äldreomsorgen.

I de fall den enskilde önskar få behovet av hjälp med mat tillgodosett genom en kombination av matlagning och matlådor behöver biståndshandläggaren beakta detta vid tidsberäkningen.

Utevistelse

Möjligheten till utevistelse är en rättighet för alla. Att kunna komma ut från sin bostad är för många av stor betydelse. Det kan exempelvis röra sig om att bara få komma ut och sitta på balkongen eller att kunna ta en promenad runt kvarteret. Promenader är också en viktig förebyggande insats som kan höja livskvaliteten för den enskilde och på sikt kan motverka ökat vårdbehov.

Hur den enskildes behov av utevistelse ser ut varierar. Det är dock angeläget att i biståndsbedömningen beakta den enskildes individuella behov och önskemål om utevistelse och sociala aktiviteter, samt den enskildes behov av att bryta isoleringen i hemmet.

Ledsagning för kulturella och sociala aktiviteter¹

Den som behöver hjälp för att kunna delta i samhällets gemenskap ska kunna få hjälp med det i form av ledsagning. Ledsagning för

¹ För ytterligare information se socialförvaltningens riktlinjer gällande "Handläggning och insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, vuxna och personer med funktionsnedsättning" avsnittet om ledsagning, som finns på intranätet.

äldre personer avser i första hand ledsagning till sociala och kulturella aktiviteter.

Äldre personer med synskada och äldre personer som är döv-
blinda kan även beviljas ledsagning för exempelvis att kunna ut-
rätta inköp och ärenden om den enskilde inte behöver annan hjälp
än just ledsagning som beror på synskada.

Beslut om ledsagning fattas alltid som ett separat beslut med ram-
tid. Den enskilde väljer någon av de utförare som ingår i Stock-
holms stads valfrihetssystem för ledsagning.

Omvårdnadsinsatser

Omvårdnadsinsatser omfattar personlig omvårdnad och psykosocialt stöd, dvs. de insatser som behövs för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska, sociala och kulturella behov. Insatserna kan omfatta hjälp med att äta, dricka, förflytta sig och individnära insatser som exempelvis på- avklädning samt att sköta hygien och munvård. Det kan också omfatta insatser för att kunna ha kvar sociala nätverk, för att bryta isolering samt insatser för att känna trygghet och säkerhet i hemmet.

Omvårdnadsinsatser kan också avse vissa hälso- och sjukvårdsinsatser som bedömts som egenvård. Se avsnitt om egenvård.

Omvårdnadsinsatser beviljas den som inte själv klarar av att utföra dessa utan stöttning eller hjälp av annan person. Alla insatser ska utformas i samråd med den enskilde.

Bistånd för egenvård

Egenvård är en hälso- och sjukvårdsåtgärd som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt att en person själv kan utföra, och därmed ansöka om bistånd för. Legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal som har bedömt att hälso- och sjukvårdsåtgärden kan utföras som egenvård upprättar ett intyg och en dokumenterad planering som biståndshandläggaren ska få som underlag. Den enskilde ska själv klara av att ta ansvar för uppgiften, men behöver praktisk hjälp av hemtjänstpersonalen att utföra den. Den enskilde ska erhålla en kopia på planeringsdokumentationen. Om den enskilde beviljas eller kommer att beviljas hjälp med egenvård, ska en kopia av dokumentationen av planeringen föras till personakten. Bedömningen av vad som utgör egenvård ska följas upp re-

gelbundet. Uppföljningsansvaret får överlämnas till en annan aktör, till exempel från slutenvård till primärvård, om det finns acceptans för detta hos den nya aktören. Uppföljningsansvaret kan bara innehas av hälso- och sjukvårdspersonal. Den enskilde/patienten, närstående och personal kan bidra med viktiga observationer.

Trygghetslarm

Personburna trygghetslarm är ett viktigt tekniskt hjälpmedel för att öka tryggheten för den enskilde i dennes bostad. Trygghetslarm har som syfte att ge en ökad trygghetskänsla genom att göra det möjligt för den enskilde att lätt få kontakt för hjälp i en akut situation.

Den som fyllt 65 år och som ansöker om trygghetslarm ska beviljas detta enligt dessa riktlinjer. Beslut om trygghetslarm beviljas tillsvidare.

Ansökan om trygghetslarm handläggs av Stockholms Trygghetsjour inom äldreförvaltningen som ansvarar för biståndsbeslut, installation, service och inköp av trygghetslarm. Vid Stockholms Trygghetsjour finns även larmmottagningen för stadens trygghetslarm.

Den som inte längre klarar av att hantera eller förstå innebörden med ett trygghetslarm bör få sina behov av trygghet och omvårdnad tillgodosedda på annat sätt, exempelvis genom beslut om utökade hemtjänstinsatser eller vård- och omsorgsboende.

Dagverksamhet

Dagverksamhet kan beviljas den som på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning har behov av regelbunden social gemenskap och aktivering. Personer med demenstillstånd och andra sjukdomar eller funktionsnedsättningar kan ha behov av biståndsbedömd dagverksamhet för att behålla psykiska och fysiska funktioner samt att förebygga social isolering.

Som biståndshandläggare är det angeläget att hitta och föreslå den typ av dagverksamhet som bäst är lämpad för att tillgodose den enskildes individuella behov. Det kan till exempel vara dagverksamhet med inriktning mot kognitiv svikt (demenssjukdom) och inriktning mot social verksamhet.

Träffpunkter och mötesplatser

Träffpunkter och Mötesplatser erbjuder sociala aktiviteter för äldre inom respektive stadsdelsområde, utan föregående biståndsbeslut. För äldre som själva kan ta sig till en träffpunkt eller mötesplats och inte behöver individuellt stöd under vistelsen, kan detta vara ett bra sätt att bryta isolering och få gemenskap med andra.

Dagverksamhet med social inriktning

För att bevilja dagverksamhet med social inriktning ska den enskilde ha behov av stöd och hjälp som inte kan tillgodoses genom att hänvisa den enskilde till en träffpunkt eller mötesplats. Dagverksamhet med social inriktning kan också beviljas i de fall den enskilde inte själv kan ta sig till en träffpunkt eller mötesplats, då transport till och från dagverksamheten alltid ingår i beslutet.

Dagverksamhet med inriktning mot demens

För att bevilja dagverksamhet med inriktning mot demenssjukdom bör en demensdiagnos vara fastställd. I de fall den enskilde ännu inte fått en demensdiagnos, men uppvisar uppenbar minnesproblematik, kan i vissa fall dagverksamhet med inriktning mot demens beviljas tillfälligt, i avvaktan på att en diagnos fastställs. Ett krav är att en demensutredning ska ha initierats.

Insatser enligt LSS till personer över 65 år²

Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, är en rättighetslag med tio angivna insatser som den enskilde kan ha rätt till under vissa omständigheter och om den enskilde tillhör lagens personkrets. LSS avser i första hand personer med omfattande och varaktiga funktionsnedsättningar.

Personlig assistans

Rätten till ekonomiska bidrag för personlig assistans enligt 9 § 2 LSS och assistansersättning enligt 51 kap SFB finns kvar för den som fyller 65 år om insatsen beviljats innan han eller hon fyllde 65 år. Insatsen personlig assistans enligt LSS får inte utökas eller nyprövas efter det att den enskilde fyllt 65 år. Ansökan om utökad hjälp får istället ske med exempelvis hemtjänst enligt SoL.

² För ytterligare information om detta avsnitt, se socialförvaltningens riktlinjer "Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning" som finns på intranätet.

Daglig verksamhet efter pension

Det finns vissa begränsningar för insatsen daglig verksamhet då den i första hand avser personer i yrkesverksam ålder som omfattas av personkrets 1 eller 2 enligt LSS. Enligt rättspraxis har normal pensionsålder ansetts kunna uppgå till 67 år vilket påverkar möjligheterna att få ha kvar insatsen daglig verksamhet. Det finns vissa möjligheter att personer som uppnått pensionsålder kan ges möjlighet att fortsätta i daglig verksamhet för att därigenom undvika passivisering och isolering. Med stigande ålder och därtill ork och förmåga kan det dock vara aktuellt att succesivt minska antalet dagar på den dagliga verksamheten.

Daglig verksamhet går inte att ersätta med dagverksamhet inom äldreomsorgen då syftet med de båda insatser är åtskilda. Daglig verksamhet är, till skillnad mot dagverksamhet, även en avgiftsfri insats och den enskilde har rätt till habiliteringsersättning.

KBF – bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning³

Stockholms stad bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning, KBF, syftar till att underlätta för den som har en funktionsnedsättning och behöver en bostad som är lämplig och ändamålsenligt utrustad med hänsyn till den enskildes behov. Rätt till bidrag kan den ha som har en merkostnad för boendet samt är folkbokförd och bosatt i Stockholms stad. Undantagna från KBF är personer boende på vård- och omsorgsboende för äldre. Bostad i servicehus kan i undantagsfall ge rätt till KBF om särskilda skäl finns, t.ex. om den enskilde har behov av ett eget extra rum för förvaring av sin elrullstol. Finns sådant förvaringsutrymme i servicehusets lokaler uppstår dock ingen merkostnad som ger rätt till KBF. Mer information finns i ”Tillämpningsanvisningarna för kommunalt bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning” som finns på intranätet.

Äldre med psykiska funktionsnedsättningar

Äldre med psykiska funktionsnedsättningar har många gånger behov av insatser som inte kan tillgodoses inom traditionell hemtjänst. För att kunna beakta den enskildes behov av insatser är det

³ Riktlinjer för kommunalt bostadsbidrag för handikappade, KBF samt Tillämpningsanvisningar för kommunalt bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning – KBF, finns på intranätet.

viktigt att som biståndshandläggare kunna göra en individuell bedömning av den enskildes behov av hjälp. Det är inte ovanligt att den enskilde är omedveten om sitt behov av stöd och hjälp varför han eller hon kan behöva motiveras för att ta emot stöd- och hjälpinsatser.

Daglig sysselsättning efter pensionsålder

Många inom målgruppen med psykiska funktionsnedsättningar har ett glest socialt nätverk. Den dagliga sysselsättningen kan därför innebära att kunna ingå i ett socialt sammanhang med möjlighet till samvaro och få en struktur på dagen. Personer med långvariga psykiska funktionsnedsättningar har olika behov och svårigheter. I det fall insatsen sysselsättning fyller ett viktigt behov i den enskildes liv bör den enskilde kunna ha kvar insatsen även efter normal pensionsålder. Om insatsen ska avslutas bör detta ske successivt och alternativen till skälig levnadsnivå bör vara säkraställda. Daglig sysselsättning kan inte ersättas med dagverksamhet.

Kontaktperson⁴

Av 3 kap. 6 b § SoL framgår att stadsdelsnämnden får utse en särskild person (kontaktperson) med uppgift att hjälpa den enskilde och hans eller hennes närmaste i personliga angelägenheter, om den enskilde begär eller samtycker till det. Kontaktpersonens väsentligaste uppgift ska vara att fungera som ett personligt stöd och hjälpa till på olika sätt. Kontaktperson kan även beviljas enligt LSS.

Boendestöd enligt SoL

Boendestöd är en social och praktiskt stödinsats som syftar till att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv både inom och utanför det egna hemmet. I boendestöd ingår att ge praktiskt stöd åt den enskilde i dennes vardag men också motivationsarbete och pedagogisk vägledning. Syftet är att upprätthålla och utveckla den enskildes resurser samt att sträva efter att den enskilde ges möjlighet att leva ett självständigt liv.

⁴ För ytterligare information se Socialförvaltningens riktlinjer gällande Kontaktverksamhet som finns på intranätet.

Valfrihet inom boendestöd

Stadens valfrihetssystem för boendestöd har främst utformats för personer inom socialpsykiatrins målgrupp. Personer som är 65 år och äldre och som har behov av stöd och hjälp för att upprätthålla och utveckla sina resurser kan dock också beviljas insatsen boendestöd.

Vid beställning av boendestöd ska de utförare som finns i stadens valfrihetssystem för boendestöd anlitas.

Korttidsvård

Korttidsvård utgör en viktig stödinsats för äldre i ordinärt boende och är en strategiskt viktig insats i takt med att många äldre bor kvar i ordinärt boende trots omfattande behov av omvårdnad. Med korttidsvård avses kortare tids vård på ett korttidsboende, vanligen 1-2 veckors vårdtid men vid individuella skäl kan vårdtiden vara längre.

Korttidsvård kan beviljas den som uppfyller något av nedanstående kriterier:

1. Den som har ett omfattande omvårdnadsbehov och där biståndshandläggaren anser sig behöva ytterligare bedömning om framtida behov och omvårdnadsinsatser än vad som framkommit vid vårdplaneringen. Syftet är att ge biståndshandläggaren bättre beslutsunderlag.
2. Den som bor i ordinärt boende och som tillfälligt är i behov av mer omfattande omvårdnadsinsatser för att mobiliseras. Syftet är att den enskilde återhämtar sig och kan återgå till bostaden.
3. Den som vårdas av närstående, som bor i gemensamt hushåll, som är i behov av avlösning. Syftet är att avlasta den som vårdar.
4. Den som bedömts vara i behov av vård- och omsorgsboende och som väntar på att god man eller förvaltare tillsätts. Syftet är att få en legal företrädare som kan avveckla den enskildes ordinarie boende och möjliggöra en flytt till vård- och omsorgsboende.
5. Den som har ett så omfattande behov av vård och omsorg att den enskildes individuella behov inte kan tillgodoses i den egna bostaden under en pågående bostadsanpassning.

Syftet är att den enskilde kan bo kvar i sin ordinarie bostad efter korttidsvården.

Information om ett tryggt och anpassat boende

Personer som är över 65 år och är i behov av insatser ska samtidigt ges möjlighet att få information om hur de kan anpassa sitt boende i syfte att skapa trygghet i sin bostad. Därför ska biståndshandläggare i ett tidigt skede informera den enskilde om olika alternativ som kan bidra till ökad trygghet för den enskilde. Bostadsanpassning kan vara ett sätt att trygga boendet. I de fall det finns behov av viss bostadsanpassning ska kontakt förmedlas till stadsbyggnadskontoret för bedömning av detta. För behov av hjälpmedel i hemmet ska kontakt förmedlas till landstingets primärvård. Biståndshandläggaren ska informera den enskilde om hur denne kan ställa sig i kö till de boendebalternativ som finns inom Stockholm stad, till exempel seniorboende eller trygghetsboende. I de fall de enskilde behöver, ska biståndshandläggaren kunna hänvisa den enskilde till hur denne kan ansöka om bostadstillägg eller särskilt bostadstillägg för pensionärer hos Pensionsmyndigheten

Äldre över 85 år och som får avslag på sin ansökan om särskilt boende ska få möjlighet att få sina behov av ett tryggt boende säkrat på annat sätt. Det kan till exempel ske genom att biståndshandläggaren informerar den enskilde om möjligheten till att byta bostaden. Den som bor i en hyresrätt kan byta sin lägenhet via hyresvärden eller genom att kontakta Stockholms stads bostadsförmedling. Biståndshandläggaren ska då genom rådgivning vara behjälplig med ansökan om förtur.

Icke biståndsbedömda verksamheter

I Stockholm stad finns flera verksamheter som är öppna för alla medborgare över 65 år. Det innebär att den enskilde inte behöver ha ett beslut om bistånd för att få tillgång till verksamheten/tjänsten. Det är viktigt att biståndshandläggaren har en kännedom om vilka insatser som finns att tillgå, och informerar den enskilde om de olika alternativ som kan komma ifråga.

Syn- och hörselkonsulenter

Äldre som har syn- eller hörselnedsättning kan få hjälp och träning för att klara vardagen, Syn- och hörselkonsulenter informerar om hjälpmedel och tränar den enskilde i hemmet och närmiljön. Insatsen är avgiftsfri.

Vaktmästarservice

Äldre över 75 år som bor i ordinärt boende eller servicehus, med eller utan hemtjänst, har rätt att få hjälp med enklare vardagssysslor via vaktmästarservice. Vaktmästarservice erbjuds i högst 6 timmar per år och hushåll. Tjänsten är avgiftsfri.

Vaktmästarservice omfattar vardagssysslor som kan vara riskfyllda för den äldre, exempelvis tunga lyft, klättra på stegar och liknande. Exempel på vad som ingår i vaktmästarservice:

- Bära upp och ner saker från vind eller källare
- Fästa sladdar
- Byta säkringar, glödlampor, gardiner.

Öppna mötesplatser/Träffpunkt för äldre

Träffpunkter och mötesplatser för äldre erbjuder gemenskap och sociala aktiviteter inom respektive stadsdelsområde. Det är avgiftsfritt att delta och det krävs inget biståndsbeslut.

Stöd till den som vårdar eller stödjer närstående

Av 5 kap 10 § SoL framgår att socialnämnden ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har någon form av funktionsnedsättning.

Stödet ska vara individuellt anpassat och utformat i samråd med berörda parter. Biståndshandläggaren kan vara en viktig kontakt och stödperson för den som vårdar en närstående i hemmet.

Staden har ett program för stöd till anhöriga som ska tillämpas i biståndshandläggning och stöd till de som vårdar. Mer information finns i ”Program för stöd till anhöriga 2017-2020” som finns på intranätet.

Ansökan från den som är i behov av stöd- och hjälpinsatser

Den som är föremål för insatserna kan ansöka om stöd- och hjälpinsatser som direkt berör den enskilde även om syftet är att avlasta den som vårdar.

Ansökan från den som vårdar

Den som vårdar kan också ansöka om stöd- och hjälpinsatser som är riktade till henne/honom, men sådana insatser kan inte beviljas utan att den enskilde själv vill ha insatsen. I det fall den som vårdar bor i annan stadsdel eller annan kommun ska ansökan om insatser som riktas till den som vårdar lämnas till den stadsdelsnämnden eller kommunen.

Avlösning i hemmet

Den som stödjer och vårdar någon, med stort omvårdnadsbehov i hemmet, är garanterad avgiftsfri avlösning upp till 16 timmar per månad. Det innebär att hemtjänstpersonal avlöser den som vårdar genom att ta över omvårdnadsansvaret under denna tid. Avlösning i hemmet är till för att den som vårdar ska få egen tid. För avlösning som överstiger 16 timmar utgår en avgift per månad.

Den enskilde kommer överens med vald hemtjänstutförare när och hur han/hon önskar bli avlöst och under hur många timmar. Avlösning i hemmet behöver inte alltid utföras i den enskildes bostad. Beviljad tid som inte utnyttjas en månad kan inte sparas till nästkommande månad. Den enskilde kan ta ut högst 8 timmar avlösning per dygn i sammanhängande tid.

I de fall den enskilde önskar sammanhängande avlösning i mer än 8 timmar ska han/hon informeras om möjligheten att ansöka om korttidsvård.

Korttidsvård vid pensionaten Hornskroken och Kinesen

Korttidsvård och avlastning på pensionaten Hornskroken och Kinesen är en insats som erbjuds enligt SoL. Det specifika med pensionaten Hornskroken och Kinesen är att en ny ansökan inte behöver göras vid varje tillfälle den närstående önskar korttidsvård för att bli avlastad. Besluten formuleras så att de anger en ram för hur ofta under en viss period den enskilde har rätt till korttidsvård. Närstående tar själv kontakt med något av pensionaten då behov av att bli avlastad föreligger.

Biståndsbeslut

Vid ansökan om avlastning vid Pensionaten Hornskroken och Kinesen utreder biståndshandläggaren på sedvanligt sätt för att sedan bedöma behovet och fatta beslut om bistånd enligt 4 kap 1 §

SoL. Bistånd kan endast beviljas om den som vårdas också vill ha insatsen. Beslut om avlastning kan ges från några timmar till flera dygn för att den som vårdar en närstående ska kunna få egen tid och vila. Ansökningar bör behandlas generöst då det är den närståendes behov av avlastningen som ska tillgodoses.

Finns ingen fastställd diagnos om demenssjukdom bör biståndshandläggaren verka för att en utredning kommer till stånd. Beslut om avlastning vid något av pensionaten behöver dock inte ha föregåtts av en demensutredning.

Beslutet ska formuleras så att det tydligt framgår vad beslutet avser, typ av insats, hur ofta och under hur lång tidsperiod beslutet gäller. Till beslutet ska bifogas en information om hur verkställighet av beslutet kommer att gå till.

Den närstående och den som vårdas ska också informeras om möjligheten, att i det fall det inte finns en ledig plats vid något av pensionaten när avlastning önskas, att de kan vända sig till biståndshandläggaren och söka om korttidsvård på annat korttidsboende.

Förslag till beslutsformulering

Beslut att bifalla NN:s ansökan om korttidsvård/avlastning i form av bistånd enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen vid behov om högst X dygn per månad under en period om X månader från och med ÅÅÅÅ-MM-DD till och med ÅÅÅÅ-MM-DD.

I det fall ansökan avser korttidsboende vid en särskild adress som inte kan beviljas - se avsnittet om ansökan om särskild adress.

Hemvårdsbidrag

Socialnämnden⁵ kan ge bistånd utöver vad som följer av 4 kap 1 § SoL, om det finns skäl för det, enligt 4 kap. 2 § SoL. I Stockholms stad finns möjlighet till ekonomisk ersättning, i form av hemvårdsbidrag, till de personer som utför väsentligt merarbete som annars skulle utföras inom ramen för hemtjänst.

Merarbetet ska främst bestå av personlig omvårdnad och tillsyn samt vara av sådan art som man normalt inte hjälper varandra med inom familjen. Främst ska hjälpbehovet ha karaktär av individnära insatser som exempelvis att sköta hygien, men kan också bestå av stor arbetsbörda förorsakad av sjukdom eller funktionsnedsättning. Behovet ska vara dagligen återkommande.

⁵ I praktiken Stadsdelsnämnden inom Stockholms stad.

Ersättning⁶

Beloppet på hemvårdsbidraget baseras på vårdbehovets omfattning och kan beviljas i 4 grupper.

- Grupp 1: Hjälp dagligen, 1-2 tillfällen, med omvårdnad och tillsyn
- Grupp 2: Hjälp flera gånger om dagen, minst tre tillfällen, med omvårdnad och tillsyn
- Grupp 3: Hjälp flera gånger om dagen med omvårdnad och tillsyn, även nattetid.
- Grupp 4: Hjälp med omvårdnad och tillsyn kontinuerligt alla tider på dygnet.

Beslut om hemvårdsbidrag

Beslut om hemvårdsbidrag fattas enligt 4 kap 2 § SoL. Beslut ges till den som är i behov av vård- och omsorg. Vid helt eller delvis avslag ska beslutet alltid föregås av en prövning enligt 4 kap 1 § SoL. Avslag av ansökan om hemvårdsbidrag kan vid prövning enligt 4 kap 1 § SoL motiveras med att det inte finns rätt att erhålla hemvårdsbidrag för att uppnå skälig levnadsnivå enligt socialtjänstlagen. Behovet får när så är aktuellt tillgodoses genom vanlig hemtjänst.

I motiveringen till avslag vid prövning enligt 4 kap 2 § SoL ska det framgå att Stockholms stad enligt kommunfullmäktiges beslut, som ett alternativ till vissa hemtjänstinsatser, kan erbjuda hemvårdsbidrag efter en individuell prövning enligt 4 kap 2 § SoL, men att den enskilde inte efter en sådan prövning helt eller delvis har ansetts berättigad till biståndet.

Beslutet enligt 4 kap 1 § SoL kan överklagas genom förvaltningsbesvär. Beslut enligt 4 kap 2 § SoL kan överklagas enligt 10 kap kommunallagens bestämmelser om laglighetsprövning.

Hemvårdsbidrag i kombination med andra insatser

Hemvårdsbidrag kan kombineras med avlösning och andra former av stöd till den som utför insatserna. Vid omfattande omvårdnadsbehov kan hemvårdsbidrag även kombineras med hemtjänst.

⁶ Se vidare i stadens Tillämpningsanvisningar för avgifter gällande aktuella belopp som finns på intranätet.

Hemvårdsbidrag kan minskas till hälften om den enskilde har insatser såsom dagverksamhet eller korttidsvård. Bidraget kan också minskas till hälften under frånvaro, exempelvis sjukhusvistelse, då frånvaron varat minst hälften av tiden under en månad.

Hemvårdsbidrag under tillfällig vistelse

Hemvårdsbidrag kan även ges under tillfällig vistelse på annan ort t.ex. under semester eller vid besök hos släkt och vänner.

Med semestervistelse avses vistelse på annan ort under en sammanhängande period om högst 3 månader. En individuell bedömning ska göras i varje enskilt fall.

Uppföljning av beslut

Vid uppföljning av hemvårdsbidrag är det särskilt viktigt att ta upp situationen för både den som är berättigad till insatsen och för den som utför insatsen. Den som utför insatserna kan även behöva andra stödinsatser utöver det ekonomiska bidraget.

Utbetalning av hemvårdsbidrag

Hemvårdsbidrag ges till den enskilde som fått beslutet. Han eller hon förutsätts ersätta den närstående som utför insatserna. Bidraget är inte skattepliktigt så länge ersättningen gäller en närstående i gemensamt hushåll och omfattar inte några sociala avgifter. Om den enskilde ska betala bidraget till en närstående som inte tillhör hushållet ska denne uppge bidraget som inkomst vid inkomstdeklarationen.

Särskilt boende

Med särskilt boende för äldre avses vård- och omsorgsboende med olika inriktningar och profilboende för personer med särskild sjukdomsdiagnos eller funktionsnedsättning samt servicehus.

I det fall den enskildes behov av service, vård och omsorg inte kan tillgodoses i den egna bostaden kan det bli aktuellt att bevilja boende på servicehus eller på ett vård- och omsorgsboende.

Ansökan om särskild adress⁷

I Stockholms stad råder valfrihet för vård- och omsorgsboende och den enskilde kan välja det boende han eller hon önskar flytta till. Om det inte finns ledig plats på det önskade boendet finns möjligheten att ställa sig i kö till det och invänta ledig plats.

Om den enskilde i sin ansökan om särskilt boende ansöker om särskild adress eller begär att få den insatsen prövad, ska som huvudregel beslutet innehålla en prövning av den utpekade insatsen/adressen.

Utformningen av en insats kan vara av mycket stor betydelse för den enskilde, varför ett beslut om särskild adress bör fattas om den enskilde begär det eller ansöker om det. En begäran från den enskilde att i biståndsbeslutet få en viss utpekad adress beviljad bör således prövas som en del i beslutet.

Avslag på ansökan om särskild adress

I det fall ansökan avser ett boende på särskild adress som inte kan beviljas, bör ansökan om adressen i avslås med motiveringen att redan erbjuden adress eller den adress som kommer att erbjudas tillförsäkrar den enskilde skälig levnadsnivå.

Ett beslut om att avslå ansökan om särskild adress kan överklagas genom förvaltningsbesvär och ska därför innehålla en besvärshänvisning.

I det fall den enskilde överklagar beslutet ska handlingarna överlämnas till förvaltningsrätten. Nämnden bör dock ange till förvaltningsrätten att den delen av beslutet som gäller särskild utpekad adress avser verkställighetsåtgärder och att domstolen inte bör ta upp detta till prövning. Det är dock förvaltningsrätten som avgör om den delen av beslutet ska prövas eller inte.

Flytt till annan typ av särskilt boende

Den som fått ett beslut om särskilt boende ska inte behöva flytta till annan typ av särskilt boende även om vård- och omsorgsbehovet har förändrats. För att den enskildes vårdbehov ska kunna tillgodoses på bästa sätt kan det dock i vissa fall bli aktuellt med en flytt till en annan typ av särskilt boende. Det kan exempelvis röra

⁷ Juridiska avdelningens PM, Den enskildes rätt att påverka utformningen av insats, som finns på intranätet.

sig om en flytt från ett vård- och omsorgsboende med inriktning mot demens till ett profilboende.

En eventuell flytt till ett annat boende ska vid behov föregås av en samordnad individuell planering (SIP).

Servicehus

Stadens servicehus ska ses som en gemensam resurs för staden. Servicehusen ingår inte i valfrihetssystemet men den enskildes önskemål om boende vid ett specifikt servicehus ska beaktas så långt som möjligt. Den som beviljas boende på servicehus erbjuds en lägenhet, trygghetslarm och tillgång till personal dygnet runt. Kommunen har ansvaret för hälso- och sjukvården.

Servicehusets personal utför service- och omvårdnadsinsatser som den enskilde beviljas enligt separat biståndsbeslut om hemtjänst. Den största skillnaden på boende i ordinärt boende och boende i servicehus är närheten till personal dygnet runt på servicehuset.

Servicehus är i regel inte lämplig för personer med en framskriden demenssjukdom, aktivt pågående missbruk, hemlösa, med eller utan missbruk, eller personer med påtagliga beteendemässiga och psykiska symptom.

Bedömningsgrunder

Bedömningen för servicehusboende ska grunda sig på en helhetsbedömning med fokus på den enskildes upplevelse av otrygghet där även ålder ska beaktas. Omvårdnadsbehovet ska dock inte vara så omfattande att den enskildes behov bättre tillgodoses på ett vård- och omsorgsboende. Däremot ska biståndshandläggaren särskilt beakta den enskildes sammantagna situation i biståndsbedömningen. Biståndshandläggaren ska i de fall avslag på servicehusboende fattas göra en tät uppföljning av de övriga beslutade insatserna så att det tydligt framgår hur den enskildes behov är tillgodosedda genom andra insatser. Äldre som fått avslag kan också vara i behov av information om hur de kan få hjälp att byta sin bostad. Se mer under ”information om ett tryggt boende” sid 27.

Kartläggnings- och bedömningsinstrument ska användas som ett stöd i kartläggningen och bedömningen av den enskildes behov. Samtliga nio livsområden bör gås igenom vid en ansökan om boende i servicehus.

Vård- och omsorgsboende

Det finns vård- och omsorgsboenden för personer med somatisk problematik och för personer med demenssjukdom samt profilboenden för personer med särskilda sjukdomsdiagnoser eller funktionsnedsättning. Samtliga vård- och omsorgsboenden ska erbjuda ett boende där varje enskild individs personliga behov tillgodoses. Samtliga vård och omsorgsboende ska erbjuda heldygnsomsorg. Med heldygnsomsorg avses att den enskildes behov av serviceinsatser och personlig omvårdnad ska tillgodoses utan att insatserna specificeras i beställningen. På vilket sätt den enskildes individuella behov ska tillgodoses ska framgå av genomförandeplanen som ska upprättas tillsammans med den enskilde.

Den enskilde har alltid rätt att byta vård- och omsorgsboende. Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig så att den enskilde kan få hjälp att välja ett annat vård- och omsorgsboende.

Bedömningskriterier

Bedömningen av den enskildes behov av ett vård- och omsorgsboende ska grunda sig på en helhetsbedömning där den enskildes situation och möjligheter sammanvägs med sociala, medicinska, psykiska och existentiella behov.

Rätt till vård- och omsorgsboende kan föreligga vid olika behov utifrån de individuella förutsättningarna. Följande tre punkter är exempel på när behov av vård- och omsorgsboende i vart fall kan föreligga.

1. Omvårdnadsbehovet ska vara så omfattande över dygnets alla timmar att behovet inte kan tillgodoses med hemtjänstinsatser.
2. Om inte behov av hjälp nattetid finns ska det finnas särskilda medicinska behov i kombination med tillsynsbehov, som kräver närhet till sjuksköterska eller omvårdnadspersonal.
3. Psykisk ohälsa, kognitiv svikt eller demenssjukdom som medför oro och påverkar den enskildes förmåga att fungera i ordinarie boende.

Utöver ovanstående bedömningskriterier ska vid utredning särskilt beaktas följande faktorer: hög ålder, ensamhet och isolering. Ingen av dessa tre kriterier utgör var för sig eller tillsammans per automatik ett kriterium för särskilt boende. Däremot ska biståndshandläggaren särskilt beakta den enskildes sammantagna situation i biståndsbedömningen. Avslag ska fattas med restriktivitet och vara väl motiverade. Detta innebär att den enskildes hela livssituation måste vara tillförsäkrad och det ska tydligt framgå i beslut och utredning hur behoven tillgodoses. Biståndshandläggaren ska

i de fall avslag på vård- och omsorgsboende fattas göra en tät uppföljning av de övriga beslutade insatserna så att det tydligt framgår hur den enskildes behov är tillgodosedda genom andra insatser. Äldre som fått avslag kan också vara i behov av information om hur de kan få hjälp att byta sin bostad. Se mer under ”information om ett tryggt boende” sid 27.

Vård- och omsorgsboende med inriktning mot somatiska sjukdomar

Den som på grund av fysiska och medicinska skäl har behov som kräver särskild vård och omsorg ska erbjudas plats vid ett vård- och omsorgsboende med inriktning mot somatiska sjukdomar. Detta under förutsättning att den enskilde inte har någon sjukdomsdiagnos som kräver särskild specialistkunskap, exempelvis demensdiagnoser. Utredningen behöver även omfatta personens behov av hälso- och sjukvårdsinsatser. Det kan innebära att biståndshandläggaren behöver konsultera sakkunnig i hälso- och sjukvårdsfrågor t.ex. medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS.

Vård- och omsorgsboende med inriktning mot demenssjukdomar

Den som bedöms har rätt till särskilt boende och som på grund av en diagnostiserad demenssjukdom har behov som kräver särskild omvårdnad och kompetens ska erbjudas plats vid ett vård- och omsorgsboende med inriktning mot demenssjukdom. Detta under förutsättning av den enskilde inte har specifika behov eller symptom som kräver särskild specialistkompetens som finns på profilboendena.

Profilboende

Med profilboende avses boenden som profilerar sig mot särskilda målgrupper utifrån gemensamma sjukdomsdiagnoser och/eller funktionsnedsättningar som kräver specialistkompetens.

Behov av profilboende kan föreligga i de fall den enskilde har specifika behov som kräver särskild omvårdnad och kompetens som inte kan tillgodoses på ett vård- och omsorgsboende som ingår i stadens valfrihetssystem, exempelvis psykiatriska sjukdomar eller demenssjukdomar med symptom som kräver särskild kompetens. Profilboenden ingår inte i stadens valfrihetssystem. Förteckning över privata profilboenden med ramavtal finns på intranätet.

Äldres rätt att bo tillsammans

Av 4 kap 1 c § SoL framgår att för den som har beviljats eller beviljas bistånd i form av särskilt boende ska det ingå i en skälig levnadsnivå att kunna sammanbo med make eller sambo. Detta gäller under förutsättning att paret varaktigt har sammanbott eller, om den ena parten redan bor i ett sådant boende, att paret dessförinnan varaktigt har sammanbott.

Det är den person som ansöker om särskilt boende eller som tidigare beviljats bistånd i form av boende vid ett vård- och omsorgsboende som ansöker om att få bo tillsammans med sin make eller sambo.

Biståndshandläggaren utreder om paret tidigare stadigvarande bott tillsammans och om det är bådas önskan att få fortsätta att bo tillsammans. Om så är fallet ska det anses ingå i skälig levnadsnivå, för den som beviljats särskilt boende, att även fortsättningsvis kunna leva tillsammans med sin make, maka eller sambo.

Om personen samtidigt som han eller hon ansöker om särskilt boende ansöker om att få bo tillsammans med sin maka, make eller sambo formuleras först ett beslut om att vård- och omsorgsboende beviljas och därefter ett beslut om bifall eller avslag gällande parboende. Det innebär att det blir två separata beslut.

Om personen i ett senare skede ansöker om parboende, ska han eller hon få ett separat beslut om det.

Medboendes biståndsbehov

Om behov av hjälp uppstår för en medboende i ett vård- och omsorgsboende kan han eller hon beviljas hemtjänst som då utförs av boendets personal. Den stadsdelsnämnd som fattat beslut om boendet ska också handlägga ansökan om hemtjänst i vård- och omsorgsboende för den medboende.

Provboende i vård- och omsorgsboende

Det kan vara svårt att förutse vad det innebär att bo tillsammans i ett vård- och omsorgsboende. Den maka/make/sambo som flyttar med till ett vård- och omsorgsboende ska därför rekommenderas provboende innan den ordinarie bostaden avyttras.

Mer information om parboende finns i ”Anvisningar för tillämpning av bestämmelsen om äldre människors rätt att bo tillsammans i ett särskilt boende” som finns på intranätet.

Kommunens yttersta ansvar och ansvarsfördelning mellan bosättningskommun och vistelsekommun

Kommunens yttersta ansvar

Kommunen har enligt 2 kap 1 § SoL det yttersta ansvaret för att den enskilde får det stöd och den hjälp som han eller hon behöver. Detta ansvar innebär att kommunen tillfälligt ger nödvändig hjälp i avvaktan insatser från annan huvudman som egentligen bär ansvaret för stödet.

Ansvarsfördelning mellan bosättningskommunen och vistelsekommunen

I 2 a kap SoL och i 16-17 §§ LSS finns bestämmelser om kommunernas ansvar för stöd och hjälp till den enskilde och om ansvarsfördelningen mellan bosättningskommunen och vistelsekommunen. Reglerna syftar till att förtydliga kommunernas ansvar och därigenom skapa bättre förutsättningar för att undvika tvister och stärka den enskildes rättssäkerhet samt underlätta för den enskilde i kontakterna med kommuner. Den enskilde ska i de flesta fall inte behöva ha kontakt med flera kommuner i fråga om sina behov av insatser.

Bosättningskommunen

Bosättningskommunen är ansvarig för den enskildes behov av stöd och hjälp oavsett om han eller hon vistas i kommunen eller inte. Bosättningskommunen kan begära hjälp med utredning och verkställighet av beslut av vistelsekommunen.

Folkbokföringskommunen

Folkbokföringskommunens ansvar omfattar alla stöd och hjälpinsatser enligt SoL som den enskilde kan ha behov av

1. Under kriminalvård i anstalt,

2. Under vård på sjukhus eller i annan sjukvårdsinrättning på initiativ av någon annan än en kommun,
3. Som aktualiseras inför avslutning av vård enligt 1 eller 2.

Folkbokföringskommunens ansvar i dessa fall omfattar alla stöd- och hjälpinsatser som den enskilde kan behöva. Den enskilde måste dock vara folkbokförd i landet för att 2 a kap 5 § SoL ska kunna tillämpas. Om den enskilde inte är det prövas frågan om ansvarig kommun på grundval av reglerna om vistelsekommunens ansvar. Aktualiseras behovet inför frigivning/utskrivning bör folkbokföringskommunen inte vara skyldig att pröva annat stöd än det som behövs under en övergångstid till dess att den enskilde får insatser från bosättningskommunen.

Vistelsekommunen

Om det står klart att det finns en annan ansvarig kommun, till exempel vid tillfällig vistelse så är vistelsekommunens ansvar begränsat till akuta situationer. Detta kan exempelvis vara pengar till hemresa, logi eller pengar till mat.

Bosättningskommunens ansvar vid tillfällig vistelse i annan kommun

Så länge Stockholm stad är bosättningskommunen så ansvarar staden för den enskildes behov, oavsett om han eller hon vistas i staden eller inte. Ska den enskilde vistas en kortare tid i en annan kommun och till följd av hög ålder, funktionsnedsättning eller allvarlig sjukdom behöver stöd och hjälp för detta kan dock bosättningskommunen begära viss hjälp med utredning och utförandet från vistelsekommunen. Se cirkulär från SKL 11:29

Utredning och beslut

Beslut om stöd- och hjälpinsatser under kortare vistelse i annan kommun fattas enligt 4 kap 1 § Sol av bosättningskommunen.

I det fall den enskilde redan har ett beslut om exempelvis hemtjänst och bedömningen är att den enskildes behov i den tillfälliga bostaden är identiskt med detta beslut behöver inget nytt beslut fattas. Biståndshandläggaren kan dock behöva ompröva beslutet utifrån att det beviljade biståndet ska bedömas skäligt i förhållande till de aktuella förutsättningarna. Om det krävs en ny utredning för att bedöma behovet i vistelsekommunen ska ett nytt beslut fattas

Vistelse i annan stadsdel inom Stockholm stad

En person som tillfälligt planeras att vistas i en annan stadsdel ska bostättningsstadsdelen handlägga och utreda den planerade vistelsen. Mer information finns i riktlinjerna för ärendeansvar mellan stadsdelsnämnderna som finns på intranätet.

Beslut för den som bor på vård- och omsorgsboende

För den som bor på vård- och omsorgsboende kan det vara skäligt att kunna få åka på tillfällig vistelse i annan kommun. En sådan vistelse ska bedömas utifrån det individuella fallet, men en utgångspunkt kan vara ett par veckor per år. Det är dock inte möjligt att bevilja vård- och omsorgsboende i vistelsekommunen, eftersom vård- och omsorgsboende är en permanent boendeform.

Begäran om hjälp med verkställighet

Med en begäran om att vistelsekommunen ska vara behjälplig med verkställandet av beslutade insatser ska en beställning bifogas. Följande dokument ska också bifogas:
Gällande ersättningssystem, begäran om verkställighet, manuell tidsrapportering. Se vidare på intranätet "Tillfällig vistelse".

Registrering i Paraplysystemet

För beslut som fattats av staden registreras den insatstyp som beslutet avser under tillfällig vistelse i Paraplysystemet. Den kommun som är ansvarig för verkställigheten registreras i utförarkatalogen och kopplas till ärendet genom att välja individuellt avtal på insatsbeslutet. Kostnaderna registreras i det individuella avtalet. Utförarrapporteringen görs av respektive stadsdelsförvaltning i Paraplysystemet.

Stockholms stad som vistelsekommun

För den som vistas tillfälligt i Stockholms stad är stadens valfrittssystem inte tillgängligt. Begäran om hjälp med verkställighet

görs av bosättningskommunen till vistelsekommunen, Stockholms stad. Stockholms stad gör en beställning till den kommunala hemtjänstutförare som ligger närmast vistelseadressen.

I dagsläget måste all dokumentation som rör de insatser staden utför åt bosättningskommunen göras manuellt då det inte är möjligt att dokumentera detta i Paraplysystemet.

Ersättning och rapporteringsskyldighet vid tillfällig vistelse

Bosättningskommunen ska ersätta vistelsekommunen för kostnader med anledning av verkställighet som vistelsekommunen bistått med. Ersättningen ska betalas enligt den ersättningsnivå som bosättningskommunen tillämpar för motsvarande insatser. Bosättningskommunen ska inte lämna ersättning för den eventuella hjälp med utredningen som vistelsekommunen bistått med.

Har bosättningskommunen begärt att vistelsekommunen ska verkställa beslut så är både bosättningskommunen och vistelsekommunen skyldig att rapportera till Socialstyrelsen om beslut som inte har verkställts. Båda kommunerna är också skyldiga att lämna statistikrapport till kommunfullmäktige.

Flytt till annan kommun

Flytt från Stockholm till annan kommun

Om en person önskar flytta från Stockholms stad till en annan kommun och är i behov av särskilt boende, ansöker den enskilde om insatsen direkt till den kommun som den enskilde avser flytta till, enligt 2 a kap 8 § SoL.

Flytt inom valfrihetssystemet

I Stockholms stads valfrihetssystem gällande vård- och omsorgsboende finns många boenden belägna i andra kommuner inom Stockholms län. I de fall ansökan avser flytt till annan kommun inom länet där det finns vård- och omsorgsboende som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem ska plats i första hand köpas där.

Flytt från annan kommun till Stockholms stad

En ansökan enligt 2 a kap 8 § SoL om särskilt boende, från en person boende i annan kommun, som inkommer till Stockholms stad, kan endast handläggas av en (1) stadsdelsnämnd. Beslut fattas enligt 2 a kap 8 § jmf med 4 kap 1 § SoL.

Personer som önskar flytta till en annan kommun har i vissa fall rätt att få sin ansökan om insatser prövad i den kommunen i förväg. Förutsättningarna för en sådan ansökan regleras genom bestämmelser i 2 a kap. 8 och 9 §§ SoL. Det gäller om den enskilde:

1. till följd av hög ålder, funktionsnedsättning eller allvarlig sjukdom har ett varaktigt behov av omfattande vård- eller omsorgsinsatser och därför inte kan bosätta sig i den andra kommunen utan att de insatser som han eller hon behöver lämnas, eller
2. på grund av våld eller andra övergrepp behöver flytta till en annan kommun men inte kan göra det utan att de insatser som han eller hon behöver lämnas.

En ansökan som görs med stöd av 8 § ska behandlas som om den enskilde var bosatt i inflyttningskommunen. Det framgår av 2 a kap. 9 § SoL.

Ansökan ska först förhandsbedömmas d.v.s. prövas om den enskilde omfatta av rätten enligt 2 a kap 8 § och därefter prövas behovet av insatser enligt 4 kap § SoL.

Ansökan om insatser enligt LSS ska handläggas utifrån riktlinjerna för ”Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning” som finns på intranätet.

Fördelning av nya ärenden

Personer som bor i andra kommuner och ansöker om särskilt boende enligt SoL, vet sällan hur staden är organiserad. Dessa ansökningar behöver fördelas mellan stadsdelarna. Servicenämnden ansvarar för denna fördelning. För att få en jämn fördelning av ansökan om särskilt boende mellan stadsdelarna gäller följande:

1. Alla ansökningar från andra kommuner ska fördelas av Äldre direkt.
2. Ansökningar som inkommer till en stadsdel ska omgående skickas till Äldre direkt.

3. Äldre direkt fördelar ärendet via en särskild framtagen fördelningsnyckel som uppdateras av servicenämnden i samråd med äldrenämnden i början av varje år.
4. Efter fördelning av inkommen ansökan till aktuell stadsdelsförvaltning, skickar Äldre direkt ett brev till den enskilde med information om vilken stadsdelsförvaltning som kommer handlägga ansökan.
5. När Äldre direkt har beslutat enligt fördelningsnyckeln och ärendet inkommer till en stadsdel är ärendet klart att börja handläggas i stadsdelen.

Personer som bor i annat land

Ansökan om särskilt boende från person boende i Norden

Den nordiska konventionen är antagen som lag i Sverige (1995:479). Konventionen gäller alla personer som är bosatta i ett nordiskt land och också för alla nordiska medborgare oavsett bopättningsland. Syftet är att underlätta den fria rörligheten i Norden genom att förhindra att det uppstår luckor i den sociala tryggheten då man flyttar från ett nordiskt land till ett annat. Artikel 9 avser flyttning till ett annat nordiskt land för personer som behöver långvarig behandling eller vård⁸.

Av Socialstyrelsens handbok framgår att en ansökan om ett särskilt boende från en nordisk person som befinner sig i Stockholms stad ska behandlas som vilken annan ansökan från en person boende i en annan kommun eller stadsdel. Utgångspunkten är att nordiska medborgare likställs med svenska medborgare inom konventionens område så länge de befinner sig i Sverige.

Ansökan från personer som bor i annat nordiskt land behandlas på samma sätt som ansökan från annan kommun, d.v.s. gäller ansökan vård- och omsorgsboende ska ärendet fördelas av äldre direkt enligt stadens fördelningsnyckel.

Särskilt boende för finska krigsinvalider

För finska krigsinvalider finns särskilt avtal som innebär att Statskontoret i Finland alltid ersätter, oberoende av invaliditetsgrad,

⁸ Socialstyrelsens Meddelandeblad (art nr 2003-126-9).

kostnaderna som orsakats av en godkänd krigsskada. Detta gäller även för finska krigsinvalider boende i Sverige⁹.

EU/EES-medborgare

EU-medborgare har rätt till fri rörlighet inom EU-länderna. Den fria rörligheten innebär att EU medborgare utan några särskilda formaliteter har rätt att resa till och vistas i ett annat EU land i tre månader. En förutsättning för detta är att personerna inte utgör en orimlig belastning för biståndssystemet enligt SoL. (8 kap 9 § UtL) I varje enskilt fall måste en bedömning göra huruvida en biståndssökande EU/EES medborgare har uppehållsrätt eller inte samt vilka biståndsinsatser personen därmed kan ha rätt till. EU/EES medborgare kan under vissa förutsättningar ha rätt till omedelbar uppehållsrätt, se Socialstyrelsens vägledning för socialtjänsten i arbetet med EU/EES medborgare.

För EU/EES medborgare som inte uppfyller villkoren för uppehållsrätt gäller som huvudregel att de undantas från rätten till socialt bistånd under de tre första månaderna. För alla som vistas i kommunen gäller dock socialtjänstens yttersta ansvar enligt 2 kap 1 § SoL. Personer som vistas tillfälligt i en kommun har som huvudregel bara rätt till bistånd för att avhjälpa en akut nödsituation som inte går att lösa på annat sätt. Rätten till bistånd för att avvärja en nödsituation kan i många fall begränsas till enstaka bistånd för mat, logi, eller reskostnader för att kunna ta sig tillbaka till det land som EU/EES medborgaren kommit ifrån.

Äldre som inte är EU-medborgare

Ekonomiskt bistånd till flyktingar som söker uppehållstillstånd i Sverige lämnas av migrationsverket enligt lag om mottagande av asylsökande, LMA. Asylsökande har inte rätt till försörjningsstöd enligt SoL om rätt till bistånd finns enligt LMA.

Av LMA framgår att bistånd enligt denna lag lämnas i form av logi, bostadsersättning, dag ersättning och särskilt bidrag.

Ansökan enligt 4 kap 1 § SoL om hjälp i hemmet prövas utifrån de individuella förhållandena och får inte avslås enbart med hänvisning till att permanent uppehållstillstånd saknas. I rättspraxis har Migrationsverkets ansvar för logi inte ansetts hindra att den enskilde har rätt till hemtjänst vid prövning enligt SoL. Det finns dock olika uppfattningar i denna fråga, se PM från SKL. För det

⁹ Svenska kommunförbundets cirkulär 2001:86.

fall ansökan om hemtjänst avslås med hänvisning till att det är Migrationsverket som ansvarar måste det även göras en prövning enligt 2 kap 1 § SoL utifrån kommunens yttersta ansvar.

Utländska medborgare med permanent uppehållstillstånd

Utländska medborgare med permanent uppehållstillstånd som är bosatta i Stockholm ska behandlas som svenska medborgare vad gäller insatser enligt 4 kap 1 § SoL. Utländska medborgare som vistas här tillfälligt, det vill säga turister eller besökande utan avsikt att arbeta här, har vid en akut situation rätt till nödvändiga insatser tills personen ifråga kan resa hem.

Färdtjänst

Den enskildes behov av färdtjänst regleras i lag (1997:735) om färdtjänst. Ansökan och utredning av den enskildes behov av färdtjänst handläggs av handläggare inom staden. Beslut fattas av färdtjänstnämnden inom Stockholms läns landsting.

Sjukresor

Sjukresor beviljas av landstinget för de personer som enligt medicinsk bedömning inte kan ta sig till sin vårdgivare på egen hand. Om det behövs, beviljar vårdgivaren även "särskild service" vilket innebär att personen blir upphämtad i sin bostad och avlämnas i väntrummet eller motsvarande. Personer som har beslut om färdtjänst har även rätt till sjukresor.

Riksfärdtjänst

Lagen om riksfärdtjänst (1997:735) ger kommunerna ansvar för att personer med en stor och varaktig funktionsnedsättning ges förutsättningar att till motsvarande kostnader som andra göra privata resor i Sverige i rekreationssyfte eller för enskilt ändamål.

Rätt till riksfärdtjänst har den som är folkbokförd i Stockholms stad och som på grund av stor och varaktig funktionsnedsättning måste resa på ett särskilt kostsamt sätt. Funktionsnedsättningen

ska bestå längre än sex månader. Handläggning av riksfärdtjänst görs av handläggare i staden¹⁰.

Utförande och verkställighet

Utföraren upprättar en genomförandeplan

Den enskilde ska garanteras inflytande i alla beslut som rör denne. Detta gäller såväl i handlägningsprocessen som i utförandet av insatser. Ett viktigt redskap för den enskildes möjlighet till inflytande och delaktighet är genomförandeplanen.

Utföraren ska tillsammans med den enskilde, eller dennes företrädare, upprätta en genomförandeplan. Av genomförandeplanen ska det framgå:

- vad som ska göras
- när det ska utföras
- hur det ska utföras
- vem eller vilka som ska utföra insatsen
- att den enskilde har varit delaktig vid upprättandet av genomförandeplanen

Utföraren upprättar genomförandeplanen inom 15 dagar från det att beställningen mottagits. (3 dagar vid korttidsboende). Biståndshandläggaren ska försäkra sig om att det av genomförandeplanen framgår att den enskilde kommer att få stöd och hjälp med insatser som framgår av beställningen. Genomförandeplanen är också ett viktigt instrument vid individuppföljningen.

Verkställighet av beslut

Det finns inte någon generell lagregel som talar om när ett beslut ska verkställas. I 16 kap. 3 § SoL finns en uppräkningslista över de beslut i socialtjänstlagen som gäller omedelbart.

Rapporteringskyldighet

Av 16 kap. f-h §§ SoL framgår att kommunen är skyldig att anmäla beslut som inte verkställts inom tre månader från beslut samt beslut där verkställigheten avbrutits och inte återupptagits inom

¹⁰ Riktlinjer för handläggning av riksfärdtjänst, finns på intranätet.

tre månader till Inspektionsenheten för vård och omsorg, IVO, och stadens revisorer.

I Stockholms stad åligger detta ansvar respektive stadsdelsnämnd. Stadsdelsnämnden ska till äldreförvaltningen kvartalsvis redovisa en sammanställning av beslut som inte verkställts inom utsatt tid. Äldreförvaltningen sammanställer stadsdelsnämndernas statistik och rapporterar ej verkställda beslut för staden totalt till Kommunfullmäktige¹¹.

Uppföljning av beviljade insatser

Stadsdelsnämnden har ansvar att genom individuppföljning följa upp att beviljade insatser utförs (innehåll, omfattning och kvalitet) och att dessa tillgodoser den enskildes behov.

Uppföljning av beslut

I Stockholms stad gäller som huvudregel att samtliga beslut, utom beslut om särskilt boende och trygghetslarm, ska vara tidsbegränsade. Besluten ska följas upp minst en gång per år. I god tid innan beslutstiden löpt ut ska den enskildes behov prövas på nytt. Handläggningen går till på sedvanligt sätt: ansökan, kartläggning, bedömning av behov i den dagliga livsföringen och beslut.

Frågor gällande beslut, exempelvis ändring av gynnande beslut, rättelse och omprövning av beslut finns att läsa i Socialstyrelsens bok, "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten".

Samverkan med andra myndigheter

Människor som kommer i kontakt med socialtjänsten har ofta sammansatta problem, som kräver insatser från flera myndigheter. Att socialtjänsten samverkar med andra myndigheter och andra verksamhetsområden inom den egna myndigheten är i många fall en förutsättning för att kunna bedriva arbetet tillfredsställande och för att den enskilde ska kunna få den hjälp och det stöd som är

¹¹ Se vidare i riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden på intranätet.

nödvändigt. För all informationsöverföring mellan olika myndigheter krävs som huvudregel att den enskilde har lämnat sitt samtycke. Det finns dock andra situationer där överlämnandet får ske utan samtycke, såsom vid nöd eller när det finns särskilt lagstöd för detta.

De allra flesta äldre vill bo kvar i sin bostad så länge det är möjligt, trots hög ålder och omfattande behov av stöd och hjälp. De ökade kraven på medicinsk kompetens i både ordinärt och särskilt boende förutsätter ett nära samarbete med Stockholms läns landsting. Samverkan regleras genom en central överenskommelse om sammanhållen vård- och omsorg för äldre. Samverkansöverenskommelsen utgör grunden för lokala samverkansöverenskommelser och olika former av lokala samverkansrutiner. Genom samverkansavtal mellan stadsdelsnämnderna och landstinget kan samverkan anpassas efter lokala förutsättningar och behov.

Vårdplanering och betalningsansvar

Vid tillämpning av lagen om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård 1990:1 404, gäller Socialstyrelsens föreskrifter om samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård.

Vårdplanering

Enligt lagen om betalningsansvar ska behandlande läkare inom slutenvården kalla till vårdplanering när det finns behov av insatser från kommunens socialtjänst eller landstingets öppna hälso- och sjukvård efter patientens utskrivning.

Den individuella vårdplaneringen ska ske i samråd med den enskilde och närstående. Närstående kan endast vara med om den enskilde så önskar. En gemensam vårdplan ska upprättas och justeras av representanter från båda huvudmännen. Om primärvården inte åtar sig sitt hälso- och sjukvårdsansvar kan kommunen inte bli betalningsansvarig.

Betalningsansvar

Kommunens betalningsansvar inträder dagen efter det att en patient är utskrivningsklar och en vårdplan är upprättad. För en patient i den somatiska akutsjukvården eller den geriatriska vården in-

träder betalningsansvaret tidigast fem vardagar (lördag, midsommarafton, julafton och nyårsafton oräknade) efter det att kommunen mottagit kallelse till vårdplanering.

För en patient i den psykiatriska vården inträder betalningsansvaret tidigast 30 vardagar (lördag, midsommarafton, julafton och nyårsafton oräknade) efter det att kommunen mottagit kallelse till vårdplanering. Ny lag om samverkan vid utskrivning från slutenvård och sjukvård börjar gälla 1 januari 2018.

Informationsöverföring via WebCare

Informationsöverföring mellan kommun och landsting sker via WebCare. Syftet med WebCare är främst att underlätta rutiner för informationsöverföring, samordnad vårdplanering, utskrivning och annan samverkan som beskrivs i lagen om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård. I samband med utskrivning från slutenvård ska en vårdplan upprättas där respektive huvudmans ansvar dokumenteras. Under fliken SOVP (samordnad vårdplanering) i WebCare finns ett fritextfält med rubriken ”Kommunala insatser”, där biståndshandläggaren ska skriva beviljade insatser och annat av vikt för den fortsatta omvårdnaden av den äldre. Den enskilde har rätt att få ett trygghetskvitto av vårdinrättningen innan hemgång där uppgifter om vårdtid, ansvarig läkare, biståndshandläggare, husläkare, hemkomstplanering m.m. finns angivet.

Individuell planering

Regler gällande individuell planering mellan hälso- och sjukvården och socialtjänsten finns närmare beskriven i Cirkulär 09:66 från Sveriges kommuner och landsting (SKL).

Samordnad individuell plan enligt SoL (SIP)

Av 2 kap. 7 § SoL och 3 f § HSL framgår att det åligger kommuner och landsting att i vissa fall upprätta en gemensam individuell plan. Det gäller i situationer när den enskilde har behov av insatser både från socialtjänsten och hälso- och sjukvården och kommunen och landstinget bedömer att planen behövs för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda.

Stöd- och styrdokument

Riktlinjer och tillämpningsanvisningar inom staden

Det finns en rad olika riktlinjer och tillämpningsanvisningar inom staden som är relevanta för handläggning och beslut om insatser enligt SoL, LSS och annat som kan beröra detta.

Det gäller bland annat för ärendansvar mellan stadsdelsnämnderna inom individ- och familjeomsorgen, omsorgen om äldre personer och personer med funktionsnedsättning, riktlinjer för kontaktverksamhet enligt SoL, LSS och LVU, riktlinjer för handläggning av riksfärdtjänst, handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning, riktlinjer för kommunalt bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning (KBF).

Vidare finns tillämpningsanvisningar för avgiftssystem inom äldreomsorgen, tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboende, tillämpningsanvisningar för dagverksamhet, anvisningar för tillämpning av bestämmelsen om äldre människors rätt att bo tillsammans i ett särskilt boende, tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidsregistreringssystem inom valfrihetssystemet för hemtjänst.

Samtliga aktuella riktlinjer, tillämpningsanvisningar och andra specifika dokument finns under respektive verksamhetsområde på intranätet.

Överenskommelser inom länet

Utöver stadens egna riktlinjer, tillämpningsanvisningar och andra stöd- och styrdokument finns även flera överenskommelser mellan Stockholms läns landsting och Stockholms stad och/eller samtliga länets kommuner.

Det gäller bland annat om hälso- och sjukvårdsansvar för äldre samt personer med fysisk funktionsnedsättning, utvecklingsstörning eller autismspektrumtillstånd samt för personer med förvärvat hjärnskada eller annan kognitiv svikt, överenskommelse mellan Stockholms läns landsting och Kommunförbundet Stockholms län (KSL) avseende rutiner för samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård m.m., överenskommelse mellan Stockholms läns landsting och kommunerna i Stockholms län om samverkan när en individ behöver praktisk hjälp med egenvård.

Samtliga överenskommelser och liknande finns på intranätet och/eller på Kommunförbundet Stockholms läns hemsida www.ksl.se

Cirkulär från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)

SKL tar i olika frågor fram cirkulär med syfte att tydliggöra och underlätta kommunernas handläggning av olika frågor.

Exempel på cirkulär som är relevanta för handläggning inom stadens äldreomsorg är ansvarsfördelningen mellan bosättningskommun och vistelsekommun, överenskommelse mellan hälso- och sjukvården och socialtjänsten gällande samarbete och gemensam individuell planering samt cirkulär gällande särskilt boende för finska krigsinvalidier.

Samtliga överenskommelser och cirkulär finns på SKL:s hemsida www.skl.se

Socialstyrelsens anvisningar, föreskrifter och allmänna råd

Som stöd vid handläggning inom äldreomsorgen rekommenderas Socialstyrelsens bok, "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten".

Utöver detta utfärdar Socialstyrelsen en rad föreskrifter och allmänna råd (SOSFS) som påverkar handläggning och dokumentation av ärenden inom äldreomsorg, såsom t.ex. dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS, Socialnämndens arbete med våldsutsatta kvinnor samt barn som bevittnar våld, bedömning av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård, Socialnämndens skyldighet att lämna statistiska uppgifter, Lex Sarah, personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som avser äldre personer, avgifter inom äldreomsorgen. Socialstyrelsen har även utfärdat meddelandeblad om t.ex. Nordiska konventionen om socialt bistånd och sociala tjänster.

Socialstyrelsens meddelandeblad, föreskrifter och allmänna råd finns på Socialstyrelsen hemsida www.socialstyrelsen.se

Lagar

Av Socialstyrelsens handbok ”Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten” framkommer samtliga lagar och andra typer av bestämmelser som påverkar handläggningen inom stadens äldreomsorg. Nedan nämns ett par som särskilt bör uppmärksammas.

Anmälan om missförhållanden

Av 14 kap. 2 § SoL framgår att var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet.

Bestämmelserna i 14 kap. 2 § SoL (Lex Sarah) och 24 a-g § LSS omfattar hela socialtjänsten. All personal har rapporteringsskyldighet – även biståndshandläggare. Rapporteringsskyldigheten avser missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden. Om ett rapporterat missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållanden bedöms som allvarligt ska detta snarast anmälas till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Det är nämnden som ansvarar för anmälan av missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande.

Varje stadsdelsnämnd ska ha upprättat rutiner för handläggning av rapporter och anmälan till tillsynsmyndigheten enligt 14 kap 2 § SoL, med utgångspunkt från stadens riktlinjer för Lex Sarah.

Lag om nationella minoriteter

Lag (2009:724) om nationella minoriteter innehåller bland annat bestämmelser om nationella minoriteter, nationella minoritetsspråk, förvaltningsområden och rätten att använda minoritetsspråk hos förvaltningsmyndigheter och domstolar.

Sveriges nationella minoriteter och minoritetsspråk

De fem erkända nationella minoriteterna är judar, romer, samer (som även är ett urfolk) sverigefinnar och tornedalingar. De historiska nationella minoritetsspråken är jiddisch, meänkieli, romani chib, samiska, finska och meänkieli.

Stockholms stad är en av de kommuner som ingår i det geografiska förvaltningsområdet för finska. Det innebär att den enskilde (om han eller hon är part eller ställföreträdare för part) har rätt att använda finska och om möjligt samiska och meänkieli, vid muntlig och skriftlig kontakt med exempelvis stadsdelsnämnden. Om

den enskilde använder finska vid kontakt med myndigheten är myndigheten skyldig att svara på samma språk.

Stockholms stad ska erbjuda den som begär det, möjlighet att få hela eller delar av den service och omvårdnad som erbjuds inom ramen för äldreomsorg utförd av personal som behärskar finska och om möjligt meänkieli och samiska.

KF har beslutat om förslag till åtgärdsplan för Stockholms stad gällande nationella minoriteter. Där framgår att varje nämnd ansvarar för att organisera sin verksamhet på ett sådant sätt att det finns beredskap och rutiner för att bemöta önskemål från enskilda att använda finska språket. Mer information finns under ”nationella minoriteter” på intranätet.

Anvisningar för be- ställning och ge- nomförandeplan för hemtjänst

Mars 2017

stockholm.se

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst
Mars 2017

Dnr: 3.1-470/2017

Inledning

I september 2016 beslutade kommunfullmäktige om ”Utveckling av hemtjänst” (dnr 152-643/2016). Av ärendet framgår bland annat att äldreförvaltningen ska ta fram stadsgemensamma anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst.

Äldreförvaltningen har därför drivit ett verksamhetsnära utvecklingsprojekt i tre stadsdelsförvaltningar under 2016 med ett övergripande syfte att öka den enskildes inflytande över när och hur hemtjänstinsatser ska utföras samt att förbättra beställares och utförares samverkan runt den enskildes behov.

I projektet har beställare och utförare kartlagt hur olika arbetssätt kan utvecklas. Fokus har i första hand varit på de samverkansdokument som är mest centrala för hemtjänsten: myndighetens beställning och utförarens genomförandeplan. Förslag till förändrade rutiner, arbetssätt och innehåll i beställning respektive genomförandeplan har arbetats fram av medarbetare inom hemtjänsten, biståndshandläggare samt samordnare och chefer. Förändringarna sker inom ramen för dagens riktlinjer, ersättningssystem och budgetram.

Dessa anvisningar är ett resultat av vad som framkommit i utvecklingsprojektet och gäller för samtliga beställningar av hemtjänst och genomförandeplaner för utförande av hemtjänst, oavsett om insatserna ges till en person under eller över 65 år.

Innehåll

Inledning	3
Bakgrund	6
Syfte med anvisningarna	7
Sammanfattning av anvisningarna	9
<i>Huvudprinciper i arbetet med beställning och uppföljning</i>	<i>9</i>
<i>Huvudprinciper i arbetet med genomförandeplan</i>	<i>10</i>
Anvisningar för beställning av hemtjänst	11
Biståndsbeslut	11
Tidsberäkning av beviljade insatser	12
Beräkningsunderlag och schablontider	12
Ramtid	13
Frekvens av insatser	14
Beställning av hemtjänst	15
<i>Rubriker i beställningen och vad som bör skrivas under respektive rubrik</i>	<i>16</i>
<i>Situationer där beställaren behöver ändra och skicka en ny beställning .</i>	<i>18</i>
Anvisningar för genomförandeplan	19
Ta emot beställning	19
Skriva genomförandeplan	20
Godkänna genomförandeplan	22
Kvalitetssäkra genomförandeplan mot beställning	23
Genomförandeplanen ska vara ett levande dokument	23
Genomförande av planerad hemtjänst	23
Uppföljning för beställare och utförare	25
Beställare	25
<i>Uppföljning av beställning</i>	<i>25</i>
<i>Uppföljning av utförd tid</i>	<i>25</i>
<i>Individuppföljning</i>	<i>26</i>
Utförare	27
<i>Uppföljning av genomförandeplan</i>	<i>27</i>
<i>Uppföljning av utförd tid</i>	<i>27</i>
Sammanfattning av roller och ansvar	28
Exempel på beställningar	29

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst 5 (36)

<i>Exempel 1, avseende insatserna förflyttning, på- och avklädning samt toalettbesök.....</i>	<i>29</i>
<i>Genomförandeplan</i>	<i>29</i>
<i>Exempel 2, avseende måltider.....</i>	<i>30</i>
<i>Genomförandeplan</i>	<i>30</i>
Beskrivning av hemtjänstinsatser och tidsberäkning	31
<i>Definitioner av hemtjänstinsatser i Paraplysystemets beräkningsunderlag</i>	<i>31</i>
Mall för genomförandeplan i pappersformat.....	36

Bakgrund

Den 1 januari 2011 infördes följande bestämmelse i 5 kap 5 § i socialtjänstlagen (SoL):

"Den äldre personen ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges"

I regeringens proposition¹ som låg till grund för bestämmelsen framgår att det främsta syftet är att underlätta den enskildes inflytande över genomförandet av de beslutade insatserna. Regeringen menade att en sådan utveckling innebär att biståndsbeslut som rör hemtjänst utformas utifrån en samlad tidsram för de insatser som beslutats, grundade på redovisade behov samt en bedömning av skälig levnadsnivå.

Utifrån biståndsbeslutet om insatserna bör det finnas utrymme för att genomföra insatserna i samtal mellan den enskilde och personalen som ska utföra den. Ett sådant arbetssätt ger den enskilde större inflytande över insatsernas innehåll såväl som över hur och när de utförs. Detaljerade biståndsbeslut om när och hur beviljade insatser ska utföras kan vara ett hinder för den enskildes rätt till självbestämmande och integritet. Detta riskerar också att motverka ett öppet förhållningssätt till den enskildes faktiska och dagsaktuella behov.

I propositionen anges vidare att regeringen anser att ett rambeslut om tid grundat på den enskildes behov kan innebära ökad frihet för den enskilde att avgöra när och hur de beviljade insatserna ska utföras. Det viktiga vad gäller t.ex. byte av insatser är att personalen och den enskilde i sitt möte samtalar om vad som är möjligt att utföra inom ramen för biståndsbeslutet. Personalen måste utifrån ett professionellt perspektiv göra en bedömning av om bytet är lämpligt, med hänsyn till den enskildes hälsa och säkerhet. Det måste också vara möjligt att genomföra med hänsyn både till en rimlig planeringshorisont för utföraren och till arbetsmiljön för personalen. Den enskilde får ett ökat inflytande över den dagliga hjälpen och personalen får ökat inflytande över det dagliga arbetet.

I enlighet med proposition infördes även en nationell värdegrund för äldreomsorgen i 5 kap 4 § SoL. Utifrån detta fastställde senare

¹ "Värdigt liv i äldreomsorgen (2009/10:16)."

kommunfullmäktige följande värdegrund för äldreomsorgen i Stockholms stad:

"Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet."

Under de senaste 10-15 åren har en generell utveckling skett inom staden mot allt mer detaljstyrning av hemtjänsten. Utvecklingen har flera historiska orsaker och kan bland annat förklaras av att allt fler hemtjänstutförare successivt tillkommit. Sedan det nuvarande ersättningssystemet inom hemtjänsten infördes 2014, vilket även innebar nya instrument för kontroll för framförallt beställaren, har dock detaljstyrningen ökat än mer och lett till en utveckling som inte varit till fördel för vare sig den enskilde, hemtjänstpersonal eller handläggare.

Mot denna bakgrund ingick, som en del i utredningen om utveckling av hemtjänst, att utveckla biståndshandläggningen och genomförandet av hemtjänst i syfte att bland annat öka den enskildes inflytande, öka kontinuiteten samt säkerställa att insatser utformas för att möta den enskildes dagsaktuella behov. Detta oavsett om hemtjänst ges till en äldre person, en person med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning eller till en barnfamilj.

Syfte med anvisningarna

Syftet med dessa anvisningar är att säkerställa att alla personer som beviljas hemtjänst i Stockholms stad, så långt som möjligt, ska kunna välja när och hur stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service ska ges.

För att uppnå det behöver beställningar av hemtjänst utformas på ett likartat sätt inom staden och inte innehålla detaljer om hur och när de beviljade insatserna ska utföras. Detta ska, i enlighet med socialtjänstlagens intentioner och stadens värdegrund, istället överlåtas till utföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen.

Hittills har det inte funnits några stadsgemensamma anvisningar för hur beställning av hemtjänst ska utformas respektive hur genomförandeplaner ska tas fram. Detta innebär att beställningar kan se väldigt olika ut och att den enskildes delaktighet och inflytande vid upprättande av genomförandeplaner kan variera.

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst

8 (36)

Det förändrade arbetssätt som dessa anvisningar kan innebära för beställare och utförare, kan till viss del därför också variera i omfattning, beroende på hur respektive handläggare och utförare hittills har arbetat.

Dessa anvisningar ska i första hand fungera som ett stöd vid implementeringen av det förändrade och förbättrade arbetssättet som ska implementeras med start under 2017. På sikt är förhoppningen att anvisningarna, som ett separat dokument, inte kommer att behövas, utan istället kan ingå i olika delar i exempelvis riktlinjer för handläggning, avtal respektive uppdragsbeskrivning samt anvisningar för stadens ersättningssystem för hemtjänsten.

Sammanfattning av anvisningarna

Huvudprinciper i arbetet med beställning och uppföljning

- Frekvens och tidsberäkning av de beviljade insatserna ska utgå från **den enskildes individuella behov**.
- En rambeställning ska beskriva **en tydlig bild av den enskilde och de behov denne har** och som de beställda insatserna ska tillgodose. Huvudorsaken till att den enskilde behöver stöd och hjälp ska framgå samt **vilken typ av insatser** som den enskilde behöver hjälp med.
- En rambeställning ska **överlåta detaljplaneringen** av när och hur insatser ska utföras **till utföraren och den enskilde** att komma överens om i genomförandeplanen.
- Tidsberäkningen för en rambeställning avser **total tid per månad** för de beviljade insatserna, vilket **möjliggör flexibilitet** i utförande utifrån den enskildes **dagsaktuella behov** och/eller **uppkomna situationer**.
- Att **genomförandeplanen finns i ParaSoL** gör det möjligt för handläggaren att se hur en beställning omsätts i planeringen. Handläggaren **ska använda sig av genomförandeplanen vid uppföljning**.
- **Uppföljningen blir effektivare** genom ett tydligare uppdrag att följa upp att den enskildes behov blir tillgodosedda med hjälp av tillgång till en **levande genomförandeplan** och **”signalrapport”** som uppmärksammar när tidsåtgången för de beviljade insatserna avviker från beställningen.
- Rambeställning och uppföljningsrutiner **minskar administrationen** av ärenden som fungerar enligt intentionerna och frigör tid för samordning i särskilda ärenden.

Huvudprinciper i arbetet med genomförandeplan

- En genomförandeplan **ger den enskilde inflytande och delaktighet** över planeringen av hur och när insatser utförs genom att den ska skrivas tillsammans med den enskilde, i dennes hem.
- Utföraren ska **kvalitetssäkra** genomförandeplanen genom att den stäms av mot beställningen när den läggs in i ParaSoL för att säkra att behoven som beskrivits i beställningen tillgodoses.
- En genomförandeplan ska **stödja omsorgskontinuitet** genom att finnas tillgänglig i arbetstelefonen och ge varje hemtjänstpersonal kunskap om individuella behov och önskemål som påverkar utförandet.
- En genomförandeplan ska vara ett **levande dokument** genom att den vid behov justeras inom ramen för beställningen. Detta innebär också att genomförandeplanen kan vara preliminär då den först läggs in i ParaSoL och kompletteras efter hand som ny kunskap om den enskilde och dennes önskemål tillkommer.
- **Administrationn** av genomförandeplanen **förenklas** genom att **den enskilde kan underteckna** den planering som görs i dennes hem **direkt vid planeringstillfället**. Administrationen förenklas också av att det **alltid finns en aktuell genomförandeplan** i systemet. Vid förändringar är det då bara att kopiera den föregående genomförandeplanen, föra in ändringar och godkänna.
- Att genomförandeplanen även finns tillgänglig för handläggaren kan **öka tilliten och förbättra samverkan mellan beställare och utförare**.

Anvisningar för beställning av hemtjänst

En beställning av hemtjänst ska formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna samt när och hur dessa ska utföras överläts till utföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen. Det nya arbetssätt som dessa anvisningar innebär påverkar inte myndighetsutövningen. Det är fortfarande handläggaren som utreder, fattar beslut och beställer hemtjänstinsatser i syfte att tillgodose den enskildes individuella behov.

Biståndsbeslut

Ett biståndsbeslut som föregåtts av en ansökan om hemtjänst ska ha sin utgångspunkt i en utredning där den enskildes behov av de sökta insatserna bedömts i förhållande till om behoven kan tillgodoses på annat sätt samt vad som kan anses skäligt för att den enskilde ska uppnå en skälig levnadsnivå. Stadens riktlinjer för handläggning ska utgöra vägledning vid dessa bedömningar.

För att kartlägga och utreda den enskildes behov av hemtjänst, ska stadens modeller för behovskartläggning användas; "Kartläggnings- och bedömningsinstrument" inom äldreomsorgen respektive "Dokumentation, utredning och resultat (DUR)" inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning samt socialpsykiatri. Syftet med modellerna är att kartlägga och synliggöra hela individens behov, både fysiska, psykiska och sociala behov utifrån olika livsområden. Det betyder i praktiken att handläggaren tillsammans med den enskilde ska gå igenom den enskildes individuella behov utifrån en särskild intervjumall i förhållande till vad den enskilde ansökt om och i övrigt kan ha för behov.

Biståndsbeslutet syftar till att "svara" på den enskildes ansökan och beslutet ska därför vara tydligt och enkelt för den enskilde att utläsa i form av vad denne beviljats och vad som eventuellt inte beviljats i förhållande till vad den enskilde ansökt om.

Tidsberäkning av beviljade insatser

Staden tillämpar ett system där både ersättning till utförare och den enskildes avgift bland annat baseras på det antal timmar per månad som de beviljade hemtjänstinsatserna beräknas ta att utföra. Av den anledningen behöver den totala tiden per månad räknas fram. Detta har inte ändrats i och med dessa anvisningar.

Beräkningsunderlag och schablontider

När handläggaren har beslutat om vilka insatser som ska beviljas och, med ledning av stadens riktlinjer för handläggning, kommit fram till frekvens av dessa insatser, ska tid beräknas för utförande av de sammanlagda hemtjänstinsatserna. Detta ska göras utifrån de stadsgemensamma schablontider i beräkningsunderlaget som finns i stadens verksamhetssystem (Paraplysystemet).

De schabloner som framgår av beräkningsunderlaget är framtagna utifrån genomförd tidsmätning och beprövad erfarenhet. De utgår från ett "normalfall", vilket innebär att tiden i det individuella fallet kan behöva justeras både uppåt och nedåt. På sikt kommer beräkningsunderlaget att utvecklas för att stödja syftet med rambeställning på ett bättre sätt.

I beräkningsunderlaget behöver handläggaren uppskatta om schablontiden för varje insats är relevant i det enskilda fallet eller om mer eller mindre tid beräknas ta att utföra insatsen för just denne person. I detta moment finns en rad faktorer för handläggaren att ta hänsyn till, såsom hur bostaden är utformad, hur långt det är till t.ex. närmsta livsmedelsbutik, om den enskilde är ensamstående, sammanlevande och/eller har hemmavarande barn, huruvida den enskilde har någon form av kognitiv svikt och/eller andra funktionsnedsättningar m.m.

Frekvens och beräknad tid anges per aktuell insats och detta kan också påverkas av om det bara är en insats som ska utföras vid en tidpunkt eller om det är flera insatser som ska utföras vid samma tidpunkt. Om det endast är t.ex. städning av 2 r.o.k som ska utföras finns i regel ingen anledning att frångå schablontiden för den insatsen. Om den enskilde däremot t.ex. är i behov av hjälp på morgonen att komma upp ur sängen, ta sig till toaletten, genomföra morgonhygien, få på sig kläder, ordna frukost och att bädda sängen, kan en del av de insatserna till viss del ofta genomföras parallellt. Detta ska handläggaren ta hänsyn till vid den totala beräkningen av hur lång tid det beräknas ta att genomföra allt som bör utföras vid samma insatsbesök.

Frågan om när och hur de beviljade insatserna ska utföras, ska överlåtas till utföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen. Så som beräkningsunderlaget är utformat i dagsläget finns det dock några insatser som redan i tidsberäkningen helt eller delvis kommer in på när eller hur insatsen ska utföras. Det gäller t.ex. matdistribution eller matlagning, promenad med inköp kontra promenad eller bara inköp samt insats på kvällen som kanske kommer att utföras efter kl. 22 eller morgonhjälp som kommer att utföras innan kl. 7.

Den enskilde har, i enlighet med stadens riktlinjer, rätt att välja om behov av hjälp med mat ska tillgodoses genom matlagning i hemmet eller distribution av matlåda. Det är även relativt vanligt att den enskilde önskar en kombination av detta utifrån distributörens mat-sedel av valbara matlådor, vilket då också behöver kunna fungera i praktiken. Mot bakgrund av detta behöver handläggaren vara mycket lyhörd och flexibel vid tidsberäkning av matdistribution och/eller matlagning och ta höjd för olika varianter.

I de fall den enskilde tillsammans med utföraren kommer överens om att hjälp med att komma till sängs ska ske ca kl. 22 eller därefter, alternativt att den enskilde önskar få hjälp att komma upp på morgonen innan kl. 7, kommer det att leda till utförd nattinsats. Om nattinsats inte är beställd resulterar ett sådant besök i överskriden bevakningsgräns. I de fall det framgår av genomförandeplanen att planeringen är att insatserna som huvudregel, eller vissa dagar i veckan, ska utföras på tider som innebär nattbesök, bör handläggaren justera detta i tidsberäkningen så att det stämmer överens med planeringen.

Ramtid

Även om varje aktuell insats, utifrån ovanstående, anges och beräknas för sig, är det den totala tiden per månad som utgör en form av ram för de beviljade insatserna och som utföraren har till sitt förhållande för att utföra dessa. Ibland går vissa insatser fortare att utföra och andra gånger tar samma insatser lite längre tid, utifrån den enskildes dagsaktuella behov eller önskemål och/eller personalens förutsättningar. Ibland kan också någon insats behöva utföras flera gånger än beräknat. Då det är den totalt utförda tiden per månad som är relevant har detta ingen betydelse så länge som den utförda tiden för hela månaden landar inom ramen för de regler som finns inom ersättningssystemet. Regeln om bevakningsgränsen på 110 % möjliggör också ytterligare flexibilitet i de fall det råkat inträffa något som gör att den beviljade tiden inte räcker till vid en specifik månad.

Den tidsberäkning som handläggaren gör bör ses som en prognos som kontinuerligt behöver jämföras med utfallet. Med ledning av flera olika rapporter kan handläggaren följa upp beslutet och tidsberäkningen i förhållande till den utförda tiden. Målet är att den beviljade tiden hamnar så rätt som möjligt i jämförelse med utförd tid. Det är dock viktigt, för både beställare och utförare, att i första hand fokusera på syftet med de beviljade hemtjänstinsatserna, d.v.s. att de ska utföras på bästa sätt så att den enskildes behov tillgodoses (se vidare under avsnittet om uppföljning).

Frekvens av insatser

För att tidsberäkna total tid per månad behöver handläggaren ange frekvens av samtliga beviljade insatser. För vissa insatser är frekvensen given, såsom på- och avklädning. För andra insatser är det svårare för handläggaren att i förväg veta hur ofta insatsen kommer att behöva utföras, såsom följeslagare till exempelvis vårdcentral och att utföra olika former av ärenden. Detta är dock inte skäl för att låta bli att tidsberäkna sådana insatser. Även i dessa fall är det istället återigen viktigt att utgå ifrån att tidsberäkningen, som ligger till grund för beställningen, är en form av prognos utifrån en "normal" månad för just denna person.

Normalt ska förstås genomförandet följa de frekvenser som framgår av beställningen eller beräkningsunderlaget. Men om den enskilde t.ex. under några veckor genomgår en medicinsk utredning och därför behöver hjälp att ta sig till och från vårdcentralen vid ett flertal tillfällen under den månaden, kommer sannolikt den beräknade tiden för just den beviljade insatsen att överstiga utfallet den månaden. I de fall det av andra anledningar finns insatser som inte utförts i den utsträckning som beräknats under månaden, kanske det totalt sett jämnar ut sig, men om det inte gör det är detta ett exempel på en situation där handläggaren ska godkänna eventuell överskriden tid utifrån ovan förklaring för den månaden. Om det ökade behovet inte bedöms vara bestående över tid finns dock ingen anledning att ändra beställningen utifrån just den månadens utfall.

Inköp är också ett exempel på en insats som i regel har en planerad frekvens men som på grund av uppkomna behov kan behöva utföras vid fler tillfällen under en specifik månad. Här är det viktigt att ha insatsens syfte och mål i fokus, vilket är att få hem matvaror. Om planeringen är att insatsen ska utföras en gång i veckan, på t.ex. tisdagar, och man på torsdagen upptäcker att kaffet håller på att ta slut kommer det att behöva inhandlas innan nästa planerade inköpstillfälle. Om den enskilde även är beviljad promenad, kanske detta

också kan kombineras med inköp av kaffe, oavsett om insatsen ”promenad med inköp” är beviljad eller inte.

Insatsen städning är ytterligare ett exempel där beslutad och beställd frekvens ibland kan få ett annat utfall. Beroende på vilken veckodag som utföraren och den enskilde kommer överens om att den beviljade städningen, varannan vecka, ska utföras, kommer det under en eller ett par kalendermånader under året att innebära att städning hinner utföras tre gånger istället för normalt två gånger. Den enskilde har ju dock fått städat varannan vecka i enlighet med beslutet.

För att i möjligaste mån undvika beställningar där detaljer och frekvens av insatser anges specifikt, kan bilaga 4 ”Beskrivning av hemtjänstinsatser och tidsberäkning” utgöra ett underlag för ”normalfall”. Av bilagan framgår även vad kommunfullmäktige fastslagit vara skäligt för några insatser inom Stockholms stad, t.ex. städning varannan vecka inom äldreomsorgen. Bilagan kan i dessa fall också användas som grund för beställningar där inget annat avseende frekvens framkommer specifikt i beställningen.

Beställning av hemtjänst

Efter att handläggaren tidsberäknat alla beviljade hemtjänstinsatser, upprättas en beställning till utföraren. Av beställningen ska huvudorsaken till att den enskilde behöver stöd och hjälp framgå samt vilken typ av insatser som den enskilde behöver hjälp med. Beställningen ska formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna, samt när och hur dessa ska utföras, överläts till utföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen. En beställning av hemtjänst ska därför inte precisera varje insats på detaljnivå.

Ett sätt att uppnå detta är att tydligt beskriva den enskilde och vad denne klarar själv respektive behöver stöd eller hjälp med så att man kan se den enskilde och dennes behov framför sig. Det kan exempelvis handla om att beskriva att den enskilde behöver hjälp med samtliga måltider istället för att ange frukost, lunch, mellanmål, middag och kvällsmål specifikt eller att beskriva att den enskilde behöver hjälp vid samtliga toalettbesök kontinuerligt under dygnet utan att ange klockslag eller exakt frekvens för dessa.

I bilaga 2 finns ett par exempel på hur detta skulle kunna uttryckas.

Utifrån beställningen, ska utföraren därefter upprätta en genomförandeplan tillsammans med den enskilde som beskriver när och hur

de beviljade insatserna ska utföras. Utifrån genomförandeplanen behöver handläggaren sedan avgöra om den enskildes beskrivna behov bedöms kunna tillgodoses genom vad som framgår av genomförandeplanen eller inte.

Om handläggaren kopierar text från biståndsbeslutet till beställningen kan texten behöva redigeras. Detta för att undvika en detaljerad beställning som beskriver insatser på detaljnivå, tidpunkter för olika insatsbesök och även frekvenser utifrån tidigare resonemang.

Rubriker i beställningen och vad som bör skrivas under respektive rubrik

I mallen för beställning som finns i Paraplysystemet behöver handläggaren gå igenom ett antal steg och skriva in text under vissa fasta huvudrubriker. På sikt kommer beställningens upplägg att utvecklas för att på ett tydligare sätt stödja syftet med ”rambeställning”. De rubriker som i dagsläget finns i beställningen är:

- Externa kontakter
- Aktuell situation
- Insatsens syfte och önskade uppnådda mål
- Information

Under rubriken Aktuell situation finns även följande valbara under-rubriker:

- Varför behövs hjälpen
- Vad ska göras
- Sammanfattning

Under rubriken **Externa kontakter** ska kontaktuppgifter till närstående och andra viktiga personer i den enskildes närhet framgå.

Text som skrivs under **Aktuell situation** ska vara så aktuell som möjligt. Här kan handläggaren behöva rensa bort text som inte längre är aktuell i de fall ärendet har pågått under en längre tid. Det blir då enklare för utföraren att utläsa vad som verkligen är aktuellt i en ny beställning.

Under denna rubrik kan, om det är relevant redan inför utförarens första besök, bostaden och den närmsta omgivningen beskrivas kort. I annat fall bör detta undvikas.

Det som framförallt ska beskrivas under aktuell situation är den enskilde så att man kan se denne och dennes individuella behov

framför sig. Det handlar om att beskriva vad den enskilde klarar helt eller delvis själv och vad denne behöver stöd eller aktiv hjälp med. Här är det ofta även relevant att återge anledningar till att den enskilde behöver hemtjänst. Då detta kan återges direkt under aktuell situation behöver underrubriken "Varför behövs hjälpen" inte användas. Syftet med detta upplägg är att på så sätt undvika att senare i beställningen upprepa samma sak samt att ange insatser på detaljnivå.

Med de rubriker som finns i nuvarande upplägg av beställningen i systemet, finns en viss risk för att det kan bli mycket återupprepning om samtliga rubriker används. Av den anledningen kanske inte vissa rubriker alltid är nödvändiga att använda utifrån vad som eventuellt redan framkommit under andra rubriker. Underrubriken "Vad ska göras" kan dock fungera som en form av sammanfattning som underlättar för utföraren att få en snabb överblick över samtliga beviljade insatser.

Vid en förändrad beställning ska det som är nytt lyftas fram särskilt som ett eget stycke. Detta stycke ska ha rubriken "**Nytt i förhållande till tidigare beställning**". Tillsvidare behöver handläggaren själv skriva den rubriken då den inte finns som valbart alternativ i mallen för beställning.

Under rubriken **Insatsens syfte och önskade uppnådda mål** ska syftet med de beviljade insatserna framgå. Detta är en viktig beskrivning för utföraren då det är här det ska framgå om t.ex. en promenad är beviljad för att den enskilde har ett behov av att röra på sig eller om insatsen främst har som syfte att den enskilde ska komma ut och få frisk luft. Att syftet tydligt framgår underlättar även för utföraren att tillsammans med den enskilde utforma när och hur insatsen ska utföras samt hur ett specifikt behov skulle kunna tillgodoses på ett alternativt sätt utifrån den enskildes dagsaktuella behov och/eller uppkomna situationer.

I detta avsnitt bör om möjligt den enskildes egna beskrivningar av vad denne vill uppnå med de olika insatserna användas. Det är dock inte nödvändigt att beskriva syfte och mål för varje aktuell insats, utan detta kan göras där det finns en relevans som inte är helt uppenbar. Övergripande mål utifrån socialtjänstlagen ska dock undvikas då sådana mål bland annat är svåra att följa upp. Om den enskildes egna beskrivningar används istället kan detta på ett enklare sätt användas som utgångspunkt vid individuppföljning.

Beroende på hur omfattande beställningen är kan underrubriken **Sammanfattning** användas för att sammanfatta det viktigaste i en beställning.

Under rubriken **Information** kan handläggaren informera utföraren om sådant som kan vara bra att känna till om den enskilde eller de beviljade insatserna och som av någon anledning inte passat in under de andra rubrikerna. Här kan handläggaren även föra vidare olika former av önskemål om när och hur den enskilde vill att insatserna ska utföras och som denne kanske framfört till handläggaren så att den enskilde slipper återupprepa det för utföraren.

Situationer där beställaren behöver ändra och skicka en ny beställning

Utifrån vad som framgått tidigare ska en beställning inte vara så detaljerad och inte beskriva när eller hur olika insatser ska eller bör utföras. Om detta uppnås kan sannolikt beställningar bestå i ett längre perspektiv även om vissa detaljer förändras i genomförandeplanen. Även de beställda timmarna, där det är den totala tiden per månad som utgör en ram för de beviljade insatserna, bör inte behöva ändras om inte helt nya insatser tillkommer eller behov av vissa insatser inte längre föreligger. Detta förutsätter dock att den totalt beviljade tiden motsvarar ungefärligt utfall utifrån en ”normal” månad.

Mot denna bakgrund ska det eftersträvas att en beställning av hemtjänst ska hålla över tid. Att t.ex. ändra en beställning flera gånger under en månad försvårar jämförelsen av prognosen i förhållande till utfallet och innebär också en hel del administration för både beställare och utförare. Av samma anledning bör det undvikas att beställningar löper ut mitt i en månad.

I de fall den enskildes behov förändras i sådan utsträckning att denne beviljas helt nya insatser eller inte längre alls behöver hjälp med vissa insatser, ska dock ett nytt biståndsbeslut fattas, tidsberäkning göras för nya insatser och en ny beställning skickas till utföraren. Om en sådan förändring uppkommer i slutet av en månad och det handlar om förändring av insatser som inte ska utföras dagligen eller är av akut karaktär, kan dock det nya beslutet och beställningen börja gälla först från och med månaden efter.

Anvisningar för genomförandeplan

Genomförandeplanen ska skapas tillsammans med den enskilde och beskriva när och hur beställda insatser ska utföras på ett sätt som stödjer omsorgskontinuitet. Den ska vara ett levande dokument som speglar den aktuella planeringen av hur och när insatser i normalfallet utförs hos den enskilde. Genomförandeplanen har en unik fördel i den sociala dokumentationen genom dess tillgänglighet för samtliga berörda roller. En vikarierande hemtjänstmedarbetare har planeringen tillgänglig i telefonen. Handläggaren ges en insyn och en bra grund för samordning och förståelse för planeringen.

Anvisningarna förstärker rutiner och arbetssätt runt genomförandeplanen med syftet att ge den enskilde större inflytande över planeringen, förbättra samordningen runt den enskildes behov, ta bort administrativa hinder som motverkat användningen av genomförandeplanen och öka tilliten mellan olika roller.

Ta emot beställning

När beställningen kommer till utföraren ska kontaktmannen läsa beställningen för att sätta sig in i den enskildes behov och syftet med insatserna. Kontaktmannen ska ha en central roll i planeringen av insatser eftersom möjligheten till flexibilitet i praktiken bygger på att kontaktmannen är väl insatt i både behoven och planeringen.

Tanken med en rambeställning är att minimera detaljplaneringen av hemtjänst i beställningen för att överlåta åt hemtjänsten och den enskilde att komma överens om planeringen av beställda insatser. Detta betyder att beställningar blir mindre detaljerade avseende klockslag, rutiner och planering av insatser och istället lägger större vikt vid beskrivningen av de behov den enskilde har och som beställningen avser uppfylla.

Hemtjänsten får därmed större frihet i planeringen tillsammans med den enskilde. Det är därför viktigt att hemtjänsten sätter sig in i den enskildes behov och beställda insatser så som de formuleras i beställningen och ha det som utgångspunkt för planeringen med den enskilde.

Beräkningsunderlag och tid per månad

Som bilaga till beställningen följer beräkningsunderlaget med som redovisar hur handläggaren beräknat tiden per månad. Detta bör ses som en prognos för hur mycket tid som beräknats gå åt för att utföra de beställda insatserna. Beräkningsunderlaget bygger på schabloner och ska inte vara styrande för hur hemtjänsten fördelar tiden mellan olika insatser. Självklart kan beräkningsunderlaget vara en bra utgångspunkt för planeringen till dess utföraren har bättre egen kunskap. Om just hygien tar något längre tid kanske en annan insats tar lite kortare tid och det kan utföraren justera utan särskild kontakt med beställaren. Utgångspunkten är att den totala tiden per månad ska utföras.

Dessutom finns en flexibilitet för att hantera variationer i dagsaktuella behov genom att tillåta variation i rapporteringen om +/-10 % under en månad utan särskild uppföljning. Utförare och beställare behöver samverka för att den totala tiden per månad ska bli så rätt som möjligt och diskussioner mellan beställare och utförare om minuter per insats kan då minimeras.

Skriva genomförandeplan

I enlighet med Stockholms stads värdegrund ska äldreomsorgen präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Hemtjänstpersonal är generellt sett lyhörd för den enskildes önskemål men det finns exempel på att självbestämmandet skulle kunna öka om förhållningssättet i värdegrunden skulle stärkas. Om planeringen av hur och när insatser utförs görs på kontoret försvagar det den enskildes inflytande och delaktighet.

Mot denna bakgrund ska genomförandeplanen skrivas tillsammans med den enskilde, i dennes hem. Syftet är att skapa delaktighet genom att direkt kunna ta hänsyn till önskemål i planeringen och starta en dialog med den enskilde som sedan följs upp regelbundet eller vid önskemål.

Planeringstid, mall och avvikelser

I tidsplaneringen behöver det säkerställas att kontaktmannen ges tid för att skriva genomförandeplan hos den enskilde någon av de första dagarna efter att insatserna påbörjats. Den tid det tar för kontaktmannen att skriva genomförandeplan hos den enskilde ska ingå i den registrerade tiden för besöket. Hur mycket tid som behöver avsättas går inte att säga generellt utan beror bland annat på omfattningen av beställningen och om personen är känd för utföraren se-

dan tidigare. Tiden som går åt för att administrera genomförandeplanen utanför den enskildes hem är kringtid.

Det finns en mall för genomförandeplanen i pappersformat som underlättar inmatningen i ParaSoL (se bilaga 5). Mallen är försedd med de rutor som också ska fyllas i i ParaSoL och ger vägledning i tolkningen av de fasta och valbara rubriker som finns i genomförandeplanen i dagsläget. På sikt kommer genomförandeplanen att utvecklas för att bättre stödja en tidsrytm i planeringen, så att insatserna blir inlagda per besökstillfälle (t.ex. morgonbesök, lunchbesök, tillsynsbesök o.s.v.).

Att skriva genomförandeplan tillsammans med den enskilde kan vara något man gör i ett samtal, men kan också vara något som görs under insatsernas utförande. Oavsett tillvägagångssätt ska det tydligt visas för den enskilde att önskemålen dokumenteras i genomförandeplanen. Det kan göras genom att bekräfta önskemålen muntligt och visa att de dokumenteras i t.ex. pappersmallen. Naturligtvis kan det förekomma att den enskilde inte har förutsättningar att ha denna typ av dialog, t.ex. på grund av långt framskriden demenssjukdom eller psykisk funktionsnedsättning och då gäller det för personalen att på samma sätt som idag använda sin professionalitet för att lösa planeringen och hur insatserna bör utföras på bästa sätt. Att inte upprätta genomförandeplanen tillsammans med den enskilde i dennes hem är en avvikelse som ska dokumenteras med en journalanteckning.

Genomförandeplanen ska beskriva när och hur beställda insatser ska utföras och skrivas så att den enskilde och hemtjänstkollegor får nödvändig information för att förstå planeringen och behoven för den enskilde. Detta är kunskap som stärker omsorgskontinuiteten och ökar möjligheten till flexibilitet. Genomförandeplanen ska ha sådan kvalitet att en vikarierande hemtjänstpersonal som inte är insatt i ärendet ska kunna ge god omsorgskontinuitet med endast denna som grund. Den bör vara skriven på ett sätt som gör det enkelt att hitta insatser utifrån exempelvis en dygnsrytm (t.ex. morgonbesök, lunchbesök, kvällsbesök o.s.v.).

Genomförandeplanen, även i pappersform, ska innehålla all den information som i nästa steg ska föras in i ParaSoL.

När genomförandeplanen är ett levande dokument är det naturligt att det är kontaktmannen som har dialogen med den enskilde och dokumenterar önskemål och överenskommelser i genomförandeplanen. Att kontaktmannen tar detta ansvar är ett sätt att dokumen-

tera att kontaktmannen är insatt i den enskildes behov, beställningen och planeringen på ett sätt som möjliggör flexibilitet i mötet med den enskilde. Detta kan kräva nytänkande i organiseringen och även kompetensutveckling, stöd eller coachning av kontaktmän.

Godkänna genomförandeplan

Att genomförandeplanen ska skrivas under av kontaktmannen och den enskilde är inte nytt i sig. Däremot har administrationen av signaturer ofta utgjort ett hinder för att godkänna genomförandeplanen och därmed göra den tillgänglig i telefonen. I dessa anvisningar är det ett ska-krav att genomförandeplanen skrivs tillsammans med den enskilde, i dennes hem för att säkra delaktigheten. När utföraren säkerställer att den enskilde är delaktig genom ett sådant arbetssätt och genomförandeplanen är ett levande dokument som justeras oftare, behöver planen kunna ha olika status där varje justering inte kräver en ny underskrift.

Genomförandeplanen ska godkännas i ParaSoL om den är

- **Preliminär**

Har påbörjats i dialog med den enskilde och den är tillräckligt utförlig för att en vikarie ska kunna se vilka besök som ska göras och kunna utföra rätt insatser. Den behöver inte vara undertecknad.

- **Undertecknad**

När utförare och den enskilde anser att planen är tillräckligt utförlig är det dags att underteckna den. Det räcker med namnteckningar på en handskriven pappersversion som upprättats tillsammans med den enskilde.

- **Kompletterad eller justerad**

När kunskapen om den enskilde ökar kan bättre och utförligare beskrivningar av hur insatser ska utföras komplettera grundplaneringen. Det kan också handla om att den enskilde uttrycker ändrade önskemål och t.ex. vill ändra tidpunkten för en insats. Justeringar av detta slag kräver inte en ny underskrift av den enskilde, men bör dokumenteras med en journalanteckning.

Godkänn i ParaSoL direkt och dokumentera avvikelser

En preliminär genomförandeplan **bör normalt kunna läggas in i systemet inom några dagar** för en ny kund som har dagliga besök och därefter justeras så att den har rätt kvalitet och är underskriven senast inom 15 dagar, då den enligt avtal och riktlinjer ska vara inlagd i ParaSoL.

Om det av något skäl inte är möjligt att skriva genomförandeplan tillsammans med den enskilde är detta en avvikelse som ska dokumenteras med en journalanteckning. Detsamma gäller om den enskilde inte kan eller vill underteckna genomförandeplanen. Det är då lämpligt att notera t.ex. om anhörig har hjälpt till vid planeringen, men ingen annan än den enskilde ska underteckna genomförandeplanen. Om den enskilde av t.ex. kognitiva skäl inte kan förstå innebörden av en genomförandeplan, finns inte heller någon mening med dennes underskrift.

Kvalitetssäkra genomförandeplan mot beställning

I samband med att planeringen läggs in i ParaSoL ska den stämmas av mot beställningen. Detta skapar trygghet i planeringen och ett stöd för att säkerställa biståndsbeslutet. Det blir en kontroll som säkrar att inget viktigt glömts bort eller att insatser som inte är beställda letar sig in i planeringen. Det förekommer till exempel att den enskilde har ansökt om insatser men fått helt eller delvis avslag, och i sådana fall ska dessa insatser inte utföras.

När planen är godkänd i ParaSoL blir den tillgänglig för hemtjänstpersonalen i telefonen och också tillgänglig för handläggaren som ges möjlighet att stämma av hur planeringen motsvarar de behov som formulerats i beställningen.

Genomförandeplanen ska vara ett levande dokument

Genomförandeplanen ska ses som ett levande dokument som när som helst kan kompletteras och justeras inom ramen för den aktuella beställningen. Det kan ske vid utförarens egen uppföljning med den enskilde eller efter önskemål från den enskilde. Genomförandeplanen ska alltid spegla när och hur insatser normalt ska utföras hos den enskilde.

Genomförande av planerad hemtjänst

Genomförandeplanen är planeringen av när och hur beställda insatser, som huvudregel, ska utföras hos den enskilde. Samtidigt finns det mycket som kan hända som påverkar hur lång tid insatser tar och vilka prioriteringar som måste göras. Ibland går vissa insatser fortare att utföra och andra gånger tar samma insatser lite längre tid, utifrån den enskildes dagsaktuella behov eller önskemål och/eller

personalens förutsättningar. Därför finns regeln om +/- 10 % per månad i ersättningssystemet. Det ska inte behövas någon särskild uppföljning om endast 90 % av tiden skulle utföras en månad. Nästa månad kanske samma insatser kräver 110 %. Tanken är att det ska finnas ett rörelseutrymme runt den beställda tiden som minimerar behovet av särskild uppföljning och administration för normala variationer.

I samma anda finns det också möjlighet att vara flexibel mellan beställda insatser. Har den enskilde till exempel både promenad och inköp i beställningen kan dessa naturligtvis slås samman om den enskilde så önskar och utföraren kan erbjuda det. Centralt för denna flexibilitet är att utföraren har förstått den enskildes behov så som de uttrycks i beställningen. Om ett behov är beskrivet som att bryta ensamhet och insatsen promenad är beställd så är det möjligt för hemtjänsten att vid något tillfälle ta sig för en annan önskad aktivitet som bryter ensamhet genom social samvaro. Om behov och syfte med insatsen är att träna rörlighet så kan promenaden bytas mot aktivitet som stödjer det syftet. Utifrån kunskapen om den enskildes behov och syftet med insatserna finns det utrymme för utföraren att vara flexibel i utförandet.

Flexibilitet i utförandet och samverkan mellan beställare och utförare

Hur utföraren organiserar sin flexibilitet är inte en fråga som berörs i dessa anvisningar utan bestäms av respektive utförare. Principiellt är det tillåtet att byta beställda insatser mellan dagar, till exempel promenera när det är vackert väder och städa när det regnar, men detta blir svårare att genomföra om städningen utförs av en underleverantör.

Syftet med regeln om +/- 10 % i ersättningssystemet är att underlätta flexibilitet och undvika onödig administration. Målet är dock att den beställda tiden ska ligga så rätt som möjligt i förhållande till utförd tid. Om den enskilde avböjer insatser och den utförda tiden alltid är för låg eller det systematiskt tar mer tid än beräknat, så ska utförare och beställare samverka för att diskutera orsakerna och eventuellt korrigera den beställda tiden. En sådan korrigering kan innebära att en ny beställning görs men om insatserna inte påverkas och det finns en aktuell genomförandeplan så kan den uppdateras i ParaSoL utan att en ny namnteckning behöver administreras.

Uppföljning för beställare och utförare

En systematisk uppföljning är en förutsättning för att kunna säkerställa att den enskildes behov tillgodoses, att beviljade insatser utförs som planerat samt att såväl lagstiftning som kvalitetskrav efterföljs. I och med att beställningar blir mindre detaljerade utgör en systematisk uppföljning en ännu viktigare del i arbetet för beställare och utförare. Förutom kontakten med den enskilde finns en rad olika verktyg att tillgå för att arbeta med uppföljning för både handläggare och utförare.

Genom ParaGå har handläggare och utförare tillgång till omfattande information om de insatser som utförs i hemtjänsten. Det är därför viktigt att definiera vilken information som respektive funktion behöver för att fullgöra och säkerställa sina uppdrag.

För att underlätta uppföljningen finns ett antal rapporter som är anpassade utifrån vilken form av uppföljning som ska genomföras.

Beställare

Uppföljning av beställning

När handläggaren får tillgång till genomförandeplanen ska den läsas för att på så sätt säkerställa att utföraren har uppfattat beställningen samt målet och syftet med insatserna rätt samt att planeringen motsvarar beställningen. I genomförandeplanen kan handläggaren även ta del av frekvenser samt hur och när insatserna är planerade att utföras. Detta utgör en viktig återkoppling på beställningen för handläggaren och är av särskilt stor betydelse i de fall den enskilde har nedsatt beslutsförmåga.

Uppföljning av utförd tid

En annan del av uppföljningen är den information som finns i rapporter i Paraplysystemet och Infoview. I Paraplysystemet finns rapporten "Kundlista utförd tid" som visar utförd tid i förhållande till beställd tid. Det är en omfattande rapport som ger mycket information men kan vara svår att överblicka.

I Infoview finns rapporten "Avvikelse kund" som är en form av "signalrapport" som snabbt ger en överblick över olika former av avvikelser av utförd tid. Denna rapport hjälper handläggare att, per

individ, se utförd tid i förhållande till beställd tid som avviker mer eller mindre än +/-10 %. Genom "Signalrapporten" kan administrationen effektiviseras då handläggaren får information om vilka beställningar som eventuellt behöver följas upp utan att behöva gå igenom samtliga ärenden.

Målet är att den beviljade tiden hamnar så rätt som möjligt i jämförelse med utförd tid. Ligger den utförda tiden ca 10 % över eller under den beställda tiden under tre månader utan att det finns någon rimlig förklaring som t.ex. frånvaro, bör handläggaren göra en individuppföljning för att ta reda på om behoven har förändrats.

Varje beställarenhet bör mot denna bakgrund se till att samtliga handläggare får tillgång till "Signalrapporten" från Infoview varje månad. På sikt kommer en liknande rapport att skapas i Paraplysystemet.

Godkännande av överskriden bevakningsgräns

Innan räkningskörningen ska handläggaren varje månad ta ställning till utförarens eventuella förklaring till överskriden bevakningsgräns och godkänna eller avslå detta. I samband med det får handläggaren även en signal om eventuellt förändrat behov. Detta kan exempelvis gälla besök som utförs efter kl. 22 fast nattinsats inte är beställt. Om förklaringen är att hemtjänsten råkat bli försenad vid ett enstaka tillfälle bör detta godkännas. Om förklaringen är att den enskilde önskar få insatsen utförd sent på kvällen bör det göras en beställning för nattbesök för den tiden. På så sätt minskar också administrationen för utföraren att förklara den överskridna bevakningsgränsen och för handläggaren att godkänna detta.

Som framgått tidigare i dessa anvisningar finns även en rad andra exempel på situationer som under månaden kan ha gjort att den beställda tiden inte räckt till. Om det finns en rimlig förklaring till detta, ska handläggaren som huvudregel godkänna det. I de allra flesta fall bör dock insatser som tagit längre tid att utföra och insatser som gått fortare, eller inte blivit utförda, jämnas ut sig, vilket gör att den totalt utförda tiden för hela månaden ändå hamnar inom ramen för beställd tid.

Individuppföljning

Handläggaren ska även säkerställa att den enskilde får sina behov tillgodosedda genom att kontinuerligt genomföra individuppföljning. Individuppföljning ska göras minst en gång per år eller oftare i de fall handläggaren får kännedom om förändrat behov. I samband

med att handläggaren gör hembesök och uppföljning hos den enskilde är det lämpligt att ha med och använda sig av kontaktmannen som ska ha god kännedom om den enskilde och hur insatserna har fungerat.

Handläggaren ansvarar för uppföljning på individnivå, medan äldreförvaltningen svarar för övergripande avtalsuppföljning. Uppmärksammar handläggaren i samband med individuppföljning att en utförare inte följer anvisningar eller inte använder verksamhetssystemet korrekt, ska äldreförvaltningen kontaktas när det gäller privata utförare då beteendet bl.a. även kan påverka utförandet i andra stadsdelar. Om detta gäller kommunala utförare ska det på motsvarande sätt följas upp och åtgärdas inom stadsdelsförvaltningen.

Utförare

Uppföljning av genomförandeplan

Efter att genomförandeplanen är skapad utifrån beställningen är det utförarens uppdrag att säkerställa att insatserna utförs som planerat inom ramen för den beställda tiden. Detta görs bl.a. genom att dagligen godkänna arbetspass i ParaGå.

Uppföljning av utförd tid

Utföraren ska löpande under månaden följa utförd tid i förhållande till beställd tid. Detta kan ske med hjälp av rapporten "Kundlista utförd tid" som finns i Paraplysystemet. Uppmärksammar utföraren att den enskildes behov förändrats och att detta verkar vara bestående, ska det snarast meddelas till handläggaren. Detta gäller oavsett om behoven har minskat eller ökat.

På sikt kommer en överblickbar rapport att utvecklas för att underlätta för utföraren att följa utförd tid löpande under månaden.

Överskriden tid

Utföraren ska senast den 20:e varje månad skriva en förklaring till eventuellt överskriden tid som uppstått månaden innan. Denna hantering har med ersättningssystemet att göra men ger också viktiga signaler om att beslutet kan behöva följas upp av handläggaren.

Bilaga 1

Sammanfattning av roller och ansvar

Roller och ansvarsfördelning gällande beställning, genomförandeplan och uppföljning

Beställare/handläggare

- Behovsutredning och biståndsbeslut
- Beställning innehållande behovsbeskrivning, insatser och beräknad tidsåtgång
- Ta del av genomförandeplanen för att säkra att planeringen motsvarar beställningen
- Individuppföljning, använda genomförandeplanen för uppföljning av beslutet

Utförare

- Schemalägga tid för framtagande av genomförandeplan hos den enskilde
- Utan dröjsmål säkra att Paraplysystemet innehåller aktuella, godkända genomförandeplaner
- Kvalitetssäkra genomförandeplan mot beställning
- Följa upp utförd tid
- Meddela förändrat behov till handläggaren

Kontaktman för den enskilde

- Upprätta genomförandeplan tillsammans med den enskilde i dennes hem
- Löpande införa justeringar och kompletteringar i genomförandeplanen
- I första hand den som utför insatserna hos den enskilde
- Ska ha god kännedom om den enskildes behov och eventuella önskemål
- Håller i kontakten med närstående och andra viktiga personer

Den enskilde

- Samverkar i framtagandet av genomförandeplanen

Bilaga 2

Exempel på beställningar

Exempel 1, avseende insatserna förflyttning, på- och avklädning samt toalettbesök

Aktuell situation

Pelle är ensamstående och bor i en modern och tillgänglighetsanpassad lägenhet. Han har två barn som bor i Stockholm och någon av dessa brukar besöka honom minst en gång i veckan. Efter en stroke 2010 är Pelle mestadels rullstolsburen, men kan gå några steg och stå med hjälp av stöd kortare stunder. Pelle är helt adekvat och kan själv redogöra för hur och när han vill att de beviljade insatserna ska utföras.

Pelle behöver stöd vid samtliga förflyttningar i och ur rullstolen. Vid på- och avklädning kan Pelle själv sköta överdelen av kroppen, men behöver hjälp med kläderna på underdelen av kroppen. Av den anledningen behöver han även hjälp med kalsonger och byxor i samband med toalettbesök, men klarar sig självständigt under själva toalettbesöket.

Vad ska göras

Stöd vid samtliga förflyttningar och toalettbesök kontinuerligt under dygnet samt vid på- och avklädning i enlighet med de beskrivna behoven.

Insatsens syfte och önskade uppnådda mål

Pelles eget uttalade mål är att klara så mycket som möjligt själv och han vill därför bara få stöd och hjälp med det han inte klarar helt självständigt.

Genomförandeplan

Av genomförandeplanen behöver det i detta exempel framgå att planeringen är att Pelle kommer att få stöd och hjälp vid både på- och avklädning samt vid samtliga förflyttningar och toalettbesök kontinuerligt under dygnet.

Exempel 2, avseende måltider

Aktuell situation

Lisa är änka och bor i en lägenhet tre trappor upp utan hiss. Hon har en dotter som hon har relativt tät kontakt med samt ett par väninnor som hon umgås med flera gånger i veckan. Lisa har nyligen påbörjat en demensutredning med anledning av att hon själv, dottern och väninnorna uppmärksammat att hon blivit allt mer glömsk, vilket bland annat resulterat i att hon ibland glömmet att äta och har svårt att självständigt klara av att planera inför kommande måltider samt att tillaga dessa. Då Lisa har diabetes är det viktigt att hon får i sig näringsrik kost kontinuerligt under dygnet. Av dessa anledningar behöver Lisa stöd och handräckning i samband med samtliga måltider. Behovet avser både planering, inköp, påminnelse, genomförande och intag av måltiderna.

Nytt i förhållande till tidigare beställning

Lisa har nyligen påbörjat en demensutredning och behöver utökade insatser i form av planering och genomförande av samtliga måltider.

Vad ska göras

Stöd och handräckning vid samtliga måltider avseende påminnelse, planering, inköp och genomförande.

Insatsens syfte och önskade uppnådda mål

Målet är att Lisa ska få stöd att planera och inta regelbundna måltider.

Genomförandeplan

Av genomförandeplanen behöver det i detta exempel framgå att planeringen är att Lisa kommer att få stöd och handräckning i samband med samtliga måltider under dygnet samt hjälp med inköp.

Bilaga 3

Beskrivning av hemtjänstinsatser och tidsberäkning

Syftet med de stadsgemensamma schablontiderna är att samtliga stadsdelsförvaltningar ska ha en gemensam syn på vilken tid som normalt behövs för att utföra olika typer av serviceinsatser och personlig omvårdnad samt att dessa beräkningar görs på ett likvärdigt sätt inom staden.

De schabloner som framgår av beräkningsunderlaget är framtagna utifrån genomförd tidsmätning och beprövad erfarenhet. De utgår från beräknad tidsåtgång per insats i ett "normalfall". Utifrån den enskildes bedömda behov och andra relevanta faktorer ska en individuell bedömning av tidsåtgången alltid göras vilket innebär att tiden i det individuella fallet både kan behöva ökas (plustid) och minskas (minustid). Utgångspunkten för tidsberäkningarna ska vara att den enskilde får sina behov tillgodosedda och att insatserna kan ges med god kvalitet.

Den beräknade tiden ligger till grund både för ersättningen till utförare och för den enskildes hemtjänstavgift.

Det är inte tillåtet för en stadsdelsförvaltning att ha generella lokala schablontider som avviker från de stadsgemensamma.

Definitioner av hemtjänstinsatser i Paraplysystemets beräkningsunderlag

Nedan återges samliga insatser som finns i beräkningsunderlaget med en beskrivning av vad dessa avser samt aktuell schablontid. För några insatser har kommunfullmäktige genom beslut om riktlinjer angett en frekvens som ska utgöra skäligen levnadsnivå inom staden. Det betyder att den frekvens som anges ska vara ett minimum i det fall en enskild beviljas insatsen.

Service

Städning

- 60 minuter per tillfälle (1 rum och kök)
- 75 minuter per tillfälle (2 rum och kök)
- 90 minuter per tillfälle (3 rum och kök)

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst 32 (36)

I städinsatsen ingår normalt dammsugning, våttorkning av golv, dammtorkning, rengöring av kök och badrum. Vid behov, minst två tillfällen per år ska också skåpluckor, dörrar och lister torkas av samt kyl, frys och spis samt spisfläkt m.m. rengöras.

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat att alla som beviljats hjälp med städning ska få sin bostad städad minst varannan vecka.

Fönsterputs

- 75 minuter per tillfälle

Avser 2 rum och kök. I begreppet fönsterputs ingår också rengöring av fönsterkarmar och lister samt byte av gardiner.

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat att alla som beviljats hjälp med fönsterputs ska få sina fönster putsade minst en gång per år.

Tvätt

- 75 minuter per tillfälle

Avser tvätt motsvarande två maskiner inklusive hopplockning av tvätt, bokning av tvättstuga och sortering av ren tvätt. Vid insatsen tvätt ingår även tvätt av sängkläder.

Inköp

- 45 minuter per tillfälle

Avser inköp som utförs av personal i närmsta affär med fullgott sortiment. I hjälpen ingår att hämta inköpslista, handla, ställa in varor i kylskåp, frys och skafferi.

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat att alla som beviljats hjälp med inköp ska få denna hjälp utförd vid minst ett tillfälle per vecka.

Ärenden

- 50 minuter per tillfälle

Avser olika typer av ärenden som den enskilde behöver hjälp med att få utförda, såsom apoteksärenden m.fl.

Matdistribution

- 15 minuter per tillfälle

Avser leverans av matlådor.

Tillreda måltider (huvudmål)

- 30 minuter per tillfälle

Avser matlagning av lunch eller middag i bostaden.

Tillreda måltider (mellanmål)

- 15 minuter per tillfälle

Avser tillredning av frukost, mellanmål eller kvällsmål (dock inte middag).

Förbereda, servering av måltid (samtliga måltider)

- 15 minuter per tillfälle

Avser uppvärmning och servering av matlåda, alternativt att förbereda en måltid t.ex. skala potatis och öppna förpackningar.

Samlat ansvar för hemmets skötsel

- Ingen schablontid

Avser hjälp, tillsammans med annan insats, med t.ex. klädvård, ta hand om sopor, disk, vattna blommor, sköta husdjur, planering av matinköp.

Personlig omvårdnad

Promenad

- 45 minuter per tillfälle

Avser promenad i närområdet och hjälp att komma ut. Om den enskilde behöver hjälp med på- och avklädning av ytterkläder och/eller motiveras ska även tid för detta beaktas.

Promenad med inköp

- 60 minuter per tillfälle

Avser inte veckohandling, inköp av basvaror utan inköp av lättare varor.

Följeslagare

- Ingen schablontid

Avser följeslagare exempelvis till och från läkare, frisör eller fotvård.

Kommunikation – telefon, post, läsning

- 10 minuter per tillfälle

Avser administration och att t.ex. hjälpa den enskilde med telefonsamtal som rör denne, tillsammans med den enskilde gå igenom post, räkningar, beställa färdtjänst m.m.

Social samvaro

- 30 minuter per tillfälle

Avser social samvaro i den enskildes hem tillsammans med hemtjänstpersonal.

Om den enskilde har behov av stöd och hjälp med fler än ett av nedanstående behovsområden bör en sammantagen justering av tiden göras då schablontiden för varje insats har bedömts som ett fristående behov:

Bad/dusch

- 30 minuter per tillfälle

Avser enbart hjälp med dusch och att torka sig.

Bad/dusch med personlig omvårdnad

- 45 minuter per tillfälle

Avser hjälp före, under och efter dusch i samband med personlig omvårdnad.

Hygien

- 15 minuter per tillfälle

Avser hjälp med övre och nedre hygien.

Tilläggsstid, t.ex. munvård, nagelvård, hårvård, rakning och annat

- Ingen schablontid

Avser hjälp i samband med annan insats.

Klädsel (på- och avklädning)

- 10 minuter per tillfälle.

Toalettbesök

- 15 minuter per tillfälle

Avser hjälp i samband med toalettbesök, t.ex. tvätta händer, hjälp med att ta av och på underkläder, byte av eventuellt inkontinensskydd samt viss hjälp med nedre hygien.

Förflyttning (till och från samt i och ur)

- 10 minuter per tillfälle

Avser hjälp i samband med annan insats.

Sällskap vid måltid, matning

- 15 minuter per tillfälle

Avser stöd och hjälp i samband med annan insats (måltid) i form av att t.ex. skära upp mat, mata och/eller sitta med vid måltid.

Tillsyn

- Ingen schablontid

Trygghetsringning

- 5 minuter per tillfälle

Avser att hemtjänstpersonal ringer upp den enskilde för att höra att allt är bra.

Bäddning, renbäddning

- 10 minuter per tillfälle

Kompletterande tillsynsstädning

- Ingen schablontid

Egenvård

- Ingen schablontid

Övrigt

Under övrigt kan handläggaren lägga in andra insatser som inte finns som egen rad.

Bilaga 4

Mall för genomförandeplan i pap-
persformat

Behov

Färdigheter

Hjälpmedel

Bakgrund.
Här skriver du saker som kan påverka hur insatser utförs.

Insats
som finns i
beställningen.
t.ex. Morgonhjälp

Vad
Kategori av insats +
släva insatsen
t.ex. Personlig
omvårdnad + påklädning

När

Hur
t.ex. Handreckning vid påklädning

Mål

Genomförandeplan.
Här skriver du genomförandeplanen på samma sätt som den ska föras in i ParaSol

Anteckning	Anteckning

Genomförandeplanen är upprättad i samtycke

Underskrift, den enskilde

Genomförandeplanen är upprättad i samtycke

Underskrift, kontakman



Genomförandeplanen är upprättad i samtycke

Underskrift, kontakman