



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-01-10

Ärendenummer SLK-2022-01325

Handläggare

Liselotte Rosenqvist, Karin Magnusson

Telefon: 031-368 01 18, 031-368 05 80

E-post: fornamn.efternamn@stadshuset.goteborg.se

Redovisning av uppdrag att följa upp hur Göteborgs Stads riktlinje för hemtjänst har implementerats samt dess effekter

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag 2022-11-24 § 3, att följa upp hur den reviderade riktlinjen för hemtjänst har implementerats samt dess effekter två år efter att den börjat gälla, antecknas och förklaras fullgjort.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade 2022-11-24 § 3 om reviderad riktlinje för hemtjänst.

Samtidigt beslutades att kommunstyrelsen fick i uppdrag att följa upp hur riktlinjen implementerats samt dess effekter två år efter att den börjat gälla.

Stadsledningskontoret har genomfört uppföljningen tillsammans med representanter från äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO) och förvaltningen för funktionsstöd (FFS). Uppföljningen bygger i huvudsak på de underlag som ÄVO tillsammans med FFS har varit behjälpliga med att ta fram.

Stadsledningskontorets samlade bedömning är att riktlinjen ännu inte fullt ut fått effekt. Det finns utvecklingsbehov för att den enskilde ska uppleva flexibilitet, inflytande och självbestämmande. Stadsledningskontoret bedömer att nämnderna behöver säkerställa att den ärendeprocess som regleras i riktlinjen följs i sin helhet. Det innebär att handläggarna behöver intensifiera arbetet med att säkerställa att det finns genomförandeplaner samt följa upp dem. Hemtjänstens utförare behöver arbeta för bättre uppföljning och justering av genomförandeplanerna när mindre förändringar så kräver. Vidare behöver ÄVO fortsätta utveckla arbetet med fast omsorgskontakt.

Bedömning ur ekonomisk och ekologisk dimension

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån dessa dimensioner.

Bedömning ur social dimension

De som beviljas hemtjänst är i stor utsträckning äldre och/eller personer med funktionsnedsättning, men hemtjänst kan beviljas enskilda oavsett ålder.

Den reviderade riktlinjen förväntades bidra till att enskilda ges ökad flexibilitet inom tidsramen utifrån beslutet och därmed större inflytande och självbestämmande i utförandet. Uppföljning av Socialstyrelsens årliga brukarundersökning visar att flexibilitet, inflytande och självbestämmande inte har ökat sedan riktlinjen beslutades.

Bilagor

1. Kommunfullmäktiges protokollsutdrag 2022-11-24 § 3
2. Göteborgs Stads riktlinje för hemtjänst

Ärendet

Återrapportering av kommunfullmäktiges uppdrag till kommunstyrelsen, 2022-11-24 § 3 att följa upp hur riktlinjen för hemtjänst implementerats samt dess effekter två år efter att den börjat gälla.

Beskrivning av ärendet

Göteborgs Stads riktlinje för hemtjänst

Riktlinjen reglerar vad som gäller vid handläggning och utförande av hemtjänst. Inför att stadsledningskontoret arbetade fram den senaste versionen av riktlinjen, den som följs upp i aktuellt ärende, identifierades ett antal faktorer som skulle utgöra förutsättningar och syfte med riktlinjerna. Dessa var:

- Rambeslut.
- Enskilde ska ha möjlighet att styra sina insatser samtidigt som medarbetare ges utrymme att forma insatserna utifrån sin profession och kompetens för att tillgodose de behov som den enskilde har.
- Minska administrationen.
- Flexibelt för den enskilde.
- Mindre fokus på tid och mer på behov.

Rambeslut

I senaste revideringen gjordes en ändring gällande rambeslut. Förändringen innebar att rambeslut ska ges som en cirkatid per månad för att tillgodose enskildas behov. Detta för att markera att timantalet är en ram där det ska finnas utrymme för viss flexibilitet. En rimlig avvikelse mellan beviljad och utförd tid ska kunna finnas utan att beslutet blir föremål för uppföljning. Detta så länge det inte föreligger förändringar i den enskildes behov av stöd samt att beslutet harmonierar med målsättningarna.

Ändringen gjordes främst för att förvaltningarna upplevde att riktlinjen innebar onödig administration. Ett beslut i precist antal timmar, såsom det var innan revideringen, medförde att handläggare behövde göra ny utredning och fatta nytt beslut samt att utförarna därefter behöver upprätta ny genomförandeplan även vid en liten förändring av den enskildes behov.

I beslutet ska den enskilde informeras om att hen förfogar över den beviljade tiden och att hen tillsammans med fast omsorgskontakt eller annan utsedd medarbetare kommer att upprätta en genomförandeplan för planering av den beviljade hemtjänsten. Riktlinjen beskriver vilken avvikelse som är rimlig i förhållande till den enskildes rambeslut i tid. Eftersom ingen exakt tid anges, finns utrymme för att justera genomförandeplanen utan att handläggaren behöver fatta nytt beslut. Det antas leda till minskad administration.

Insatsbeslut

Insatsbeslut ska fortfarande användas i de fall den enskilde önskar eller om handläggaren i det enskilda ärendet bedömt att insatsbeslut är lämpligt. Även vid denna beslutstyp ska den enskilde ges möjlighet att, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges.

I tidigare uppföljning som gjorts av stadsledningskontoret framkom att handläggarna inte använde möjligheten att fatta insatsbeslut i tillräcklig omfattning och att det fanns enskilda som inte förstod vad rambeslut är.

Stadsledningskontoret bedömde att det fanns skäl att förtydliga möjligheten till insatsbeslut. Exempelvis när enskild har en kognitiv funktionsnedsättning och därför inte själv eller via företrädare kan förstå och hantera ett rambeslut kan insatsbeslut vara mer ändamålsenligt än rambeslut. Även i situationer där behovet den närmaste tiden är svårbedömt, exempelvis efter sjukhusvistelse, kan insatsbeslut vara lämpligt.

Välfärdsteknik

Välfärdsteknik innebär digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för en person som har en funktionsnedsättning eller löper förhöjd risk att få en sådan. I riktlinjen anges att välfärdtekniska tjänster kan utgöra ett stöd och ska alltid, utifrån Göteborgs Stads aktuella tjänster, övervägas.

Genomförandet av hemtjänst

I riktlinjen, under rubriken Genomförande av hemtjänst, anges att den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Den fasta omsorgskontakten ska arbeta i en nära relation till den enskilde, skapa en helhetsbild av dennes situation och anpassa stödet till personens individuella behov. På så sätt kan den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning tillgodoses när hemtjänstinsatser verkställs.

Vidare framgår inom genomförandet att upprättandet av genomförandeplanen är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande och ökat självbestämmande. Utföraren ska också tillsammans med den enskilde regelbundet följa upp det stöd som ges till den enskilde. Detta för att säkerställa att den beviljade hemtjänsten utförs enligt beslutet, fastställda mål och den planering som har gjorts. Genomförandeplanen används som underlag för uppföljning och revideras vid behov.

Uppföljning av riktlinjen

Stadsledningskontorets uppdrag är att följa upp hur riktlinjen har implementerats samt dess effekter.

Med effekter avses flexibilitet, inflytande och självbestämmande för den enskilde, mer fokus på enskildas behov och minskad administration.

Metod

Stadsledningskontoret har genomfört uppföljningen tillsammans med representanter från ÄVO och FFS. Uppföljningen bygger i huvudsak på de underlag som ÄVO tillsammans med FFS har varit behjälpliga med att ta fram.

ÄVO och FFS har granskat personakter. Granskningen avser slumpmässigt urval av ärenden med beslut fattade under april månad 2024. Inom ÄVO har totalt hundra ärenden granskats och inom FFS 40, och innefattar både rambeslut och insatsbeslut.

Stadsledningskontoret har också använt ett urval av indikatorer och nyckeltal från Socialstyrelsens årliga brukarundersökning, Kolada och inhämtat information från förvaltningarna.

Resultat av aktgranskning

Granskningen avsåg hela processen för hemtjänst, det vill säga handläggarens utredning, beslut och uppföljning samt utförarens genomförandeplan, fast omsorgskontakt och uppföljning.

Rambeslut i cirkatid

Granskningen visade att 48 av 49 rambeslut inom ÄVO är formulerade i cirkatid. Inom FFS är åtta av 20 beslut formulerade i cirkatid.

Välfärdsteknik

I riktlinjen anges att välfärdstekniska tjänster kan utgöra ett stöd och ska alltid, utifrån Göteborgs Stads aktuella tjänster, övervägas. Förvaltningarna kan inte utläsa av handläggares och utförares dokumentation att välfärdsteknik har övervägts som alternativ till traditionella hemtjänstinsatser.

Flexibilitet, inflytande och självbestämmande

Riktlinjen ska leda till högre flexibilitet samt ökat inflytande och självbestämmande för den enskilde. Inflytande och självbestämmande innebär att den enskilde är delaktig under utrednings-, besluts-, och genomförandeprocessen. Att vara delaktig betyder enligt Socialstyrelsens vägledning för brukarundersökning att bli lyssnad på, kunna uttrycka sina åsikter och synpunkter och att involveras i beslutsfattandet.

Inom ÄVO framgår i 67 procent av handläggarnas utredningar att den enskilde har varit delaktig. Andelen utredningar inom FFS där den enskilde har varit delaktig uppgår till 50 procent. I de fall den enskilde inte har varit delaktig saknas information om orsak inom båda förvaltningarna. Båda förvaltningarna har som mål att öka andelen utredningar som genomförs i hemmet tillsammans med den enskilde. Aktgranskningen visade att inom ÄVO har 44 av 100 utredningar, respektive 14 av 40 inom FFS genomförts via telefon.

Efter handläggarnas utredning och beslut ska den enskilde tillsammans med hemtjänstens utförare identifiera och planera hur utförandet ska genomföras för att den enskildes behov ska tillgodoses. Det görs genom att hemtjänstens utförare tillsammans med den enskilde upprättar en genomförandeplan. Därefter ska handläggaren följa upp att det finns en sådan plan. Granskningen visar att inom ÄVO har 60 av 100 ärenden en upprättad genomförandeplan. Av dessa har 26 följts upp av handläggarna. I övriga ärenden saknas information om det har skett en uppföljning. Inom FFS har 30 av 40 ärenden en upprättad genomförandeplan varav fyra har följts upp av handläggare. I hälften av utredningarna finns information att hemtjänstens utförare har gjort en uppföljning. Att uppföljning inte görs i större omfattning beror enligt representanterna från ÄVO och FFS på att det är svårt och tidskrävande för handläggarna att få fram informationen ur verksamhetssystemet. Även om det inte sker systematiska uppföljningar av genomförandeplanerna, använder handläggarna dem som ett underlag vid uppföljning av beslut.

Sedan 2022-07-01 ska den som har hemtjänst erbjudas en fast omsorgskontakt om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. (SoL 4 kap. 2b §). Alla nya omsorgstagare får via brev från hemtjänstens utförare erbjudande om en fast omsorgskontakt. I dagsläget kan inte förvaltningarna få fram uppgifter över hur många personer med beslut om hemtjänst som har en fast omsorgskontakt, hur många som har fått ett erbjudande och hur många som har tackat ja respektive nej till erbjudandet.

Nedan följer resultat av utvalda indikatorer och nyckeltal som är relevanta för uppföljning av riktlinjens effekter. Det vill säga om riktlinjen bidragit till ökad flexibilitet och större inflytande och självbestämmande för den enskilde, mer fokus på enskildas behov samt minskad administration.

Inflytande, självbestämmande och flexibilitet	2020	2021*	2022	2023	2024	Kommentar
Hänsyn till åsikter och önskemål (%)	81	i.u	81	81	79	Socialstyrelsens brukarenkät
Möjlighet att påverka tider (%)	49	iu	45	46	44	Socialstyrelsens brukarenkät
Personalen kommer på avtalad tid (%)	75	iu	76	76	72	Socialstyrelsens brukarenkät
Andel personer med aktuell genomförandeplan (%)	iu	iu	iu	iu	iu	Uppgift behövs från ÄVO och de kan inte ta fram uppgiften
Antal personer som hemtjänsttagare med minst två besök dagligen möter under 14 dagar	iu	15	16	15	iu	Kolada
Andel personer som träffar fast omsorgskontakt					17**	Socialstyrelsens brukarenkät

*Ingen brukarundersökning genomfördes på grund av pandemin

** ny fråga 2024

Insatsbeslut

I den reviderade riktlinjen förtydligades att insatsbeslut bör användas om rambeslut bedöms olämpligt eller om den enskilde önskar. Utvecklingen av antal insatsbeslut per förvaltning visas i tabellen nedan:

År	2022	2023	2024	Kommentar
Antal rambeslut ÄVO	7 054	6 633	5 841	Information förvaltningen
Antal insatsbeslut ÄVO	0	340	773	Information förvaltningen
Antal rambeslut FFS	797	801	663	Information förvaltningen
Antal insatsbeslut FFS	0	7	174	Information förvaltningen

Stadsledningskontorets bedömning

En av förändringarna i den reviderade riktlinjen är att rambeslut, i stället för att ange ett specifikt timantal, ska fattas med en cirkatid per månad. Stadsledningskontoret bedömer att rambeslut generellt sett fattas i cirkatid även om förändringen inte fått genomslag fullt ut inom FFS. Insatsbeslut ska användas i de fall den enskilde önskar eller om handläggaren i det enskilda ärendet bedömt att insatsbeslut är lämpligt. Som framgår i tabellen ovan har andelen insatsbeslut ökat markant både inom ÄVO och FFS sedan den reviderade riktlinjen beslutades. Stadsledningskontoret bedömer att det är i linje med förväntad förändring.

Välfärdsteknik är ett område som alltmer uppmärksammas.

Dels har ÄVO fått uppdrag i budget 2024 att utreda hur tillsyn inom hemtjänst och på vård- och omsorgsboende kan utgå från en modell kring ”Digitalt först”. En framtida modell ska bygga på frivillighet. Dels håller stadsledningskontoret på att revidera riktlinjen för hemtjänst i förhållande till ändringar i socialtjänstlagen (SoL) och i lagen om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten (SoLPuL). Syftet med lagändringarna är att stimulera användning av digital teknik inom hemtjänst och särskilda boendeformer. Ärendet är anmält till kommunstyrelsens sammanträde 2025-02-05.

Stadsledningskontoret bedömer att ovanstående visar att det finns en viljeinriktning för ökad användning av välfärdsteknik. I riktlinjen anges att välfärdstekniska tjänster kan utgöra ett stöd och ska alltid, utifrån Göteborgs Stads aktuella tjänster, övervägas i samband med utredning av den enskildes behov av hemtjänst. Det framgår endast i en liten del av dokumentationen att övervägande har gjorts. I majoriteten av utredningarna saknas uppgift om i vilken utsträckning sådana övervägande görs.

I de dialoger som förts framgår att förvaltningarna arbetar för att komma bort från tidsperspektivet och fokusera mer på behov. Det är positivt och ligger i linje med riktlinjen.

Socialstyrelsens brukarundersökning visar att resultaten som mäter flexibilitet, inflytande och självbestämmande har minskat sedan riktlinjen beslutades.

ÄVO har till denna uppföljning inte kunnat ta fram uppgifter över hur många brukare som har fått ett erbjudande om fast omsorgskontakt samt andel av de som har fått erbjudande som har tackat ja respektive nej. I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2024 har 17 procent svarat att de har en fast omsorgskontakt. Resultatet bedöms som osäkert av stadsledningskontoret då fast omsorgskontakt är nytt och fortfarande ett okänt begrepp för många personer.

Den reviderade riktlinjen förtydligar vikten av att följa upp besluten för att säkerställa att beslutet motsvarar enskildas behov. De genomförda aktgranskningarna visade att en stor andel behovsbedömningar och uppföljningar av hemtjänst görs via telefon. Det är handläggaren som ska bedöma hur uppföljningen bäst kan genomföras. Bedömningen ska ta hänsyn till ärendets art och hur den enskildes behov bäst kan utredas samt hur den enskilde vill genomföra uppföljningen. ÄVO har tagit fram Göteborgs Stads rutin för underlag vid uppföljning av hemtjänst. I rutinen står att ”Hembesök är huvudregeln vid uppföljning”. Stadsledningskontoret anser att ÄVO och FFS behöver värdera om den höga andelen uppföljningar via telefon kan vara ett av skälen till att resultaten i Socialstyrelsens brukarundersökning avseende inflytande och delaktighet haft en negativ utveckling.

I riktlinjen gjordes justeringar som förväntas bidra till minskad administration. Dels att beslutet ges i cirka antal timmar per månad vilket innebär att nya beslut och nya genomförandeplaner inte behöver upprättas i lika stor utsträckning. Dels ett förtydligande gällande när insatsbeslut kan vara lämpligt. Uppföljningen visar att beslutsprocessen förändrats i enlighet med riktlinjen vilket innebär att administrationen borde ha minskat. Personalstatistiken visar dock att det har skett en succesiv ökning av yrkesgrupperna handläggare och socialsekreterare inom myndighet i båda förvaltningarna sedan 2022 fram till november 2024. Som skäl till det anger förvaltningarna ökad komplexitet i ärenden som samordnas mellan ÄVO, FSS och övriga socialförvaltningar.

Inom stadens utförande hemtjänst har det skett en minskning av administratörer mellan 2023 och 2024, men nivån är fortsatt högre jämfört med 2022.

Sammanfattande bedömning

Det har knappt gått två år sedan den reviderade riktlinjen beslutades. ÄVO och FFS är stora nämnder och det är naturligt att en implementering tar tid. Stadsledningskontorets samlade bedömning är att riktlinjen ännu inte fullt ut fått effekt. Det finns utvecklingsbehov för att den enskildes ska uppleva flexibilitet, inflytande och självbestämmande. Nämnderna behöver säkerställa att den ärendeprocess som regleras i riktlinjen följs i sin helhet. I första hand behöver handläggarna intensifiera arbetet med att säkerställa att det finns upprättade genomförandeplaner och följa upp dem. Därutöver behöver hemtjänstens utförare arbeta för bättre uppföljning och justering av genomförandeplanerna när mindre förändringar så kräver. Vidare behöver ÄVO fortsätta arbetet med att utveckla fast omsorgskontakt. Som en del i arbetet med att öka användandet av välfärdsteknik anser stadsledningskontoret att det är relevant att förvaltningarna inför en rutin där de dokumenterar vilken information som har getts till den enskilde samt om välfärdsteknik övervägts som alternativ till traditionella hemtjänstinsatser.

Magnus Andersson

Eva Hessman

Ekonomidirektör

Stadsdirektör



Revidering av Göteborgs Stads riktlinje för hemtjänst

§ 3, 0162/22

Beslut

Enligt kommunstyrelsens förslag med tillägg enligt yrkande från
S, V, MP, D, KD, M, L och C den 18 november 2022:

1. Göteborgs Stads riktlinje för hemtjänst med de revideringar som framgår av bilaga 2 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande med följande ändring enligt yrkande från S, V, MP, D, KD, M, L och C: Meningen *Städning av bostaden innefattar i normalfallet städning av en normalstor bostad. (hall, kök, vardagsrum, sovrum och hygienutrymme). Vid behov ingår avfrostning av kyl/frys, rengöring av spis och ugn samt hjälp med fönsterputsning* kompletteras med följande text: *Fönsterputsning skall i allra möjligaste mån utföras av upphandlad aktör, antas och gäller från 2023-04-01.*
2. Kommunstyrelsen får i uppdrag att följa upp hur riktlinjen implementerats samt dess effekter två år efter det att den börjat gälla.

Tidigare behandling

Bordlagt den 27 oktober 2022, § 25.

Handlingar

2022 nr 189.

Tilläggsyrkande från S, V, MP, D, KD, M, L och C den 18 november 2022.

Yrkanden

Elisabet Lann (KD), Monica Djurner (V), Mattias Tykesson (M), Claudia Nistor-Pedrini (S), Klara Holmin (MP) och Kristina Bergman Alme (L) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag och tilläggsyrkande från S, V, MP, D, KD, M, L och C den 18 november 2022.

Mariette Höij Risberg (D) och Agneta Kjaerbeck (SD) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag och tilläggsyrkande från SD i kommunstyrelsen samt tilläggsyrkande från S, V, MP, D, KD, M, L och C den 18 november 2022.

Propositionsordning

Kommunfullmäktige beslutar först att bifalla kommunstyrelsens förslag.

Kommunfullmäktige beslutar därefter att bifalla tilläggsyrkandet från
S, V, MP, D, KD, M, L och C.



Ordföranden ställer därefter propositioner på bifall respektive avslag på tilläggsyrkandet från SD i kommunstyrelsen och finner att det har avslagits. Omröstning begärs.

Omröstning

Godkänd voteringsproposition: "Ja för avslag och Nej för bifall till tilläggsyrkandet från SD."

Omröstningen utfaller med 67 Ja mot 14 Nej. Hur var och en röstar framgår av bilaga 2.

Protokollsutdrag skickas till

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden
Nämnden för funktionsstöd
Kommunstyrelsen
Styrande dokument

Dag för justering

2022-12-06

Vid protokollet

Sekreterare

Mathias Sköld

Ordförande

Aslan Akbas

Justerande

Anneli Rhedin

Justerande

Håkan Eriksson

Justerande

Lisbeth Sundén Andersson



Bilaga 2

Ärende: 3

Ärendemening: Revidering av Göteborgs Stads riktlinje för hemtjänst

Antal Ja: 67 Antal Nej: 14 Antal Avstår: 0 Antal Frånv: 0 Antal Kvittade: 0

Namn	Parti	Plats	Funktion	Resultat
Aslan Akbas	S	1	Ordförande	Ja
Bettan Andersson	V	19	Ledamot	Ja
Oskar Andersson	S	44	Ersättare	Ja
Margareta Andersson Broang	M	31	Ledamot	Ja
Robert Andersson Hammarstrand	S	62	Ledamot	Ja
Sanda Anton Henriksson	SD	70	Ersättare	Nej
Hans Arby	C	49	Ledamot	Ja
Mats Arnsmar	S	60	Ledamot	Ja
Jonas Attenius	S	56	Ledamot	Ja
Hanan Baalbaki	S	47	Ledamot	Ja
Kristina Bergman Alme	L	15	Ersättare	Ja
Daniel Bernmar	V	10	Ledamot	Ja
Åke Björk	M	30	Ledamot	Ja
Jessica Blixt	D	54	Ledamot	Nej
Jenny Broman	V	9	Ledamot	Ja
Marie Brynolfsson	V	24	Ledamot	Ja
Kalle Bäck	KD	35	Ledamot	Ja
Emmyly Bönfors Jansson	C	51	Ledamot	Ja
Sara Carlsson Hägglund	V	23	Ledamot	Ja
Axel Darvik	L	18	Ledamot	Ja
Monica Djurner	V	21	Ledamot	Ja
Håkan Eriksson	V	3	2:e v Ordf	Ja
Rickard Eriksson	M	32	Ledamot	Ja
Krista Femrell	SD	72	Ersättare	Nej
Lena Ferm	SD	68	Ledamot	Nej
Grith Fjeldmose	V	8	Ledamot	Ja
Ann Catrine Fogelgren	L	17	Ledamot	Ja



Jörgen Fogelklou	SD	73	Ledamot	Nej
Edwin Friedlaender	M	28	Ersättare	Ja
Pär Gustafsson	L	16	Ledamot	Ja
Sofie Gyllenwaldt	M	29	Ledamot	Ja
Anna Sara Hansson Perslow	C	50	Ersättare	Ja
Andreas Hernbo	MP	40	Ersättare	Ja
Klara Holmin	MP	39	Ledamot	Ja
Blerta Hoti	S	59	Ledamot	Ja
Mariette Höij Risberg	D	52	Ledamot	Nej
Patrik Höstmad	D	53	Ledamot	Nej
Alfred Johansson	S	76	Ledamot	Ja
Marina Johansson	S	57	Ledamot	Ja
Axel Josefson	M	5	Ledamot	Ja
Karin Karlsson	V	43	Ledamot	Ja
Agneta Kjaerbeck	SD	71	Ledamot	Nej
Hannah Klang	V	22	Ledamot	Ja
Jörgen Knudtzon	KD	34	Ledamot	Ja
Lena Landén-Olsson	S	45	Ledamot	Ja
Elisabet Lann	KD	36	Ledamot	Ja
Tony Liljendahl	SD	67	Ledamot	Nej
Staffan Lindström	S	75	Ledamot	Ja
Lena Lindström Olinder	M	12	Ersättare	Ja
Hampus Magnusson	M	6	Ledamot	Ja
Nina Miskovsky	M	7	Ledamot	Ja
Anders Moberg	S	46	Ledamot	Ja
Simona Mohamsson	L	14	Ledamot	Ja
Jonas Nilsson	V	25	Ledamot	Ja
Claudia Nistor Pedrini	S	77	Ledamot	Ja
Kristina Norén Lallo	KD	33	Ersättare	Ja
Helena Norin	MP	41	Ledamot	Ja
Toni Orsulic	M	11	Ledamot	Ja
Bosse Parbring	MP	38	Ledamot	Ja
Karin Pleijel	MP	37	Ledamot	Ja
Parisa Rezaeivar	S	74	Ledamot	Ja



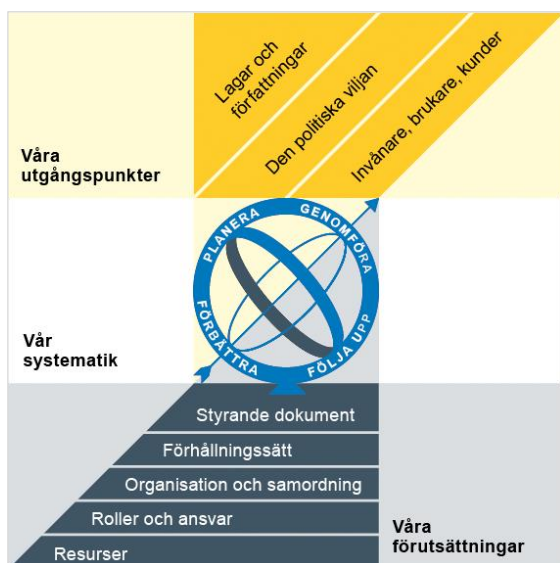
Anneli Rhedin	M	2	1:e v Ordf	Ja
Annelie Schagerström	S	80	Ledamot	Ja
Henrik Sjöstrand	M	27	Ersättare	Ja
Andreas Sjöö	S	79	Ledamot	Ja
Yvonne Stafrén	SD	69	Ledamot	Nej
Lisbeth Sundén Andersson	D	4	Ledamot	Nej
Anders Svensson	M	26	Ledamot	Ja
Claes Söderling	S	81	Ersättare	Ja
Per-Eric Trulsson	SD	65	Ledamot	Nej
Viktoria Tryggvadóttir Rolka	S	58	Ledamot	Ja
Mattias Tykesson	M	13	Ledamot	Ja
Sarah Ullmark	M	48	Ledamot	Ja
Kochar Wallad Begi	S	64	Ersättare	Ja
Martin Wannholt	D	55	Ledamot	Nej
Camilla Widman	S	61	Ledamot	Ja
Linnea Wikström	S	78	Ledamot	Ja
Maria Wåhlin	V	42	Ledamot	Ja
Roshan Yigit	S	63	Ledamot	Ja
Emma Yllivallo Altenhammar	SD	66	Ledamot	Nej
Johan Zandin	V	20	Ledamot	Ja

Göteborgs Stads riktlinje för hemtjänst

Reglerande styrande dokument

Policy
► **Riktlinje**
Regel
Anvisning
Rutin
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:
Kommunfullmäktige

Gäller för:
Nämnden för funktionsstöd
och äldre samt vård- och
omsorgsnämnden

Diarienummer:
0493/15, 0162/22

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2015-06-11 §16

Dokumentsort:
Riktlinje

Giltighetstid:
Tillsvidare

Senast reviderad:
2022-11-24 §3

Dokumentansvarig:
Avdelningschef
stadsledningskontoret
ärende och utredning

Bilagor:
inga

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna riktlinje.....	4
Vem omfattas av riktlinjen	4
Bakgrund	4
Lagbestämmelser	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument.....	5
Riktlinje	6
Hemtjänst	6
Inriktning för bedömning och utformning av vissa insatser.....	6
Samverkan	6
Hemtjänst i förhållande till barn.....	7
Välfärdsteknik inom hemtjänst	7
Handläggning	7
Ansökan	7
Utreda, bedöma och besluta	8
Skälig levnadsnivå.....	8
Beslut	8
Genomförande av hemtjänst.....	10
Fast omsorgskontakt.....	10
Genomförandeplan.....	11
Uppföljning	11

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Syftet med dokumentet är dels att utgöra riktlinjer för handläggare i arbetet med en rättssäker och likvärdig utredning och behovsbedömning samt bidra till att beslut som fattas av olika handläggare blir så enhetliga som möjligt, när förutsättningarna är lika. Riktlinjerna ska även bidra till ett likvärdigt genomförande av hemtjänstbeslutet.

Riktlinjerna grundas i gällande lagstiftning, rättspraxis samt beslut som fattas i kommunfullmäktige.

Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller tillsvidare för de socialnämnder som handlägger och/eller utför hemtjänst.

Bakgrund

Göteborgs Stads riktlinjer är beslutade i kommunfullmäktige 2015-06-11, Handling 92. Kommunstyrelsen beslutade 2022-01-12 §16 om uppdrag att revidera riktlinjen.

Lagbestämmelser

Rätten till hemtjänst regleras i socialtjänstlag (2001:453), SoL. Insatsen beslutas enligt 4 kap. 1 § och kan ges till enskilda oavsett ålder. 5 kap. i SoL reglerar särskilda bestämmelser för olika grupper.

Av 5 kap. 5 § framgår att socialnämnden ska verka för att äldre människor får goda bostäder och ska därutöver ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service. 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.

Av 5 kap. 7 § framgår att socialnämnden ska verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna riktlinje
Attraktiv hemtjänst	Anger målsättningen för hemtjänsten i Göteborgs Stad 2015–2022

Eventuella behov av nämndspecifika styrande dokument utifrån kommunfullmäktiges riktlinje beslutas i respektive berörd nämnd.

Stödjande dokument

Stödjande dokument för handläggning och utförande hanteras av berörda nämnder.

Riktlinje

Hemtjänst

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för stöd och hjälp som ökar den enskildes möjligheter till ett självständigt liv, ökad livskvalitet, trygghet i vardagen samt underlättar för den enskilde att bo kvar i det egna hemmet. Begreppet hemtjänst kan definieras enligt nedan: Inom begreppet hemtjänst ryms både omvårdnadsinsatser och stöd och hjälp av servicekaraktär. Omvårdnadsinsatserna ska tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov såsom exempelvis måltidsstöd, hjälp med den personliga hygien, på- och avklädning, förflyttning, insatser för att bryta isolering och för att den enskilde ska känna trygghet och säkerhet i det egna hemmet. Den praktiska hjälpen av servicekaraktär kan exempelvis bestå av städning, tvätt, inköp, promenader, post- och bankärenden, matlagning och matdistribution.

Trygghetslarm är också en sådan insats som innefattas i begreppet hemtjänst.

Hemtjänst ges som punktinsatser för att tillgodose den enskildes behov dag, kväll och natt.

Inriktning för bedömning och utformning av vissa insatser

Inriktningarna nedan visar på Göteborgs Stads ambitionsnivå samt är en tolkning av begreppet skälig levnadsnivå.

- Städning av bostaden innefattar i normalfallet städning av en normalstor bostad. (hall, kök, vardagsrum, sovrum och hygienutrymme). Vid behov ingår avfrostning av kyl/frys, rengöring av spis och ugn samt hjälp med fönsterputsning. Fönsterputsning ska i allra möjligaste mån utföras av upphandlad aktör.
- I tvätt kan strykning ingå.
- I undantagsfall och tills frågan är löst på annat sätt kan hjälp med bankärenden beviljas.
- Formen för stöd att beredning av måltider bestäms utifrån den enskildes önskemål och kan variera mellan olika dagar. Inom stödet är det viktigt att beakta den enskildes eventuella behov av specialkost, motverka undernäring samt ge stöd till hälsofrämjande val. Stödet kan innefatta att få stöd med inköp av färdiglagad mat, uppvärmning av mat, eller tillagning av enklare måltider.
- Att ta hand om husdjur är i första hand ett ansvar för den enskilde. I undantagsfall kan hjälp med husdjur ges under en övergångsperiod samt vid behov innefatta stöd för att hitta en annan lösning.

Samverkan

Handläggare och utförare av hemtjänst ska etablera en god samverkan med såväl regionens hälso- och sjukvård som den kommunala hemsjukvården. Syftet är skapa trygghet och helhetssyn för den enskilde samt ett effektivt resursnyttjande.

Hemtjänst i förhållande till barn

Hemtjänst kan på olika sätt röra barn. Av 1 kap. 2 § SoL framgår att vid åtgärder som rör barn ska barnets bästa särskilt beaktas.

Sedan år 2020 är barnkonventionen (FN:s konvention om barnets rättigheter) lag i Sverige. Begreppet barnets bästa är konventionens grundpelare. Vid alla beslut som rör barn ska i första hand beaktas vad som bedöms vara barnets bästa. Vad som är barnets bästa måste avgöras i varje enskilt fall och hänsyn ska tas till barnets egen åsikt och erfarenhet. Det betyder inte att det alltid ska vara utslagsgivande, även andra intressen kan ha samma eller större betydelse.

Enligt 14 kap 1 § SoL är yrkesverksamma inom bland annat hälso- och sjukvården och socialtjänsten skyldiga att genast anmäla till socialnämnden om de i sin verksamhet får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa. I Göteborgs Stads arbete med hemtjänst ska dessa skyldigheter säkerställas.

Välfärdsteknik inom hemtjänst

Välfärdsteknik innebär digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för en person som har eller löper förhöjd risk att få en funktionsnedsättning.

Välfärdstekniska tjänster kan utgöra ett stöd och ska alltid, utifrån Göteborgs Stads aktuella tjänster, övervägas.

Välfärdsteknik kan beviljas genom bistånd enligt SoL eller som ett personligt förskrivet hjälpmedel enligt hälso- och sjukvårdslag (2017:30), HSL. Göteborgs Stad ska erbjuda flera olika funktioner/tjänster.

Kommunfullmäktige har 2014-03-20 fattat beslut om följande principer för välfärdsteknologiska lösningar i hemtjänsten:

- individanpassat med ökade möjligheter till egna val för den enskilde
- användarvänligt och med hög säkerhet
- kostnadsmedvetet avseende den enskilde och verksamheten samt
- till nytta för både den enskilde och verksamheten

Handläggning

Ansökan

Det finns inga begränsningar i vad den enskilde kan ansöka om. Den enskilde har alltid rätt att få sin ansökan individuellt behovsprövad. Information ska ges om rätten att ansöka om det stöd och hjälp som den enskilde anser sig ha behov av för att tillförsäkras en

skälig levnadsnivå. Om den enskilde har behov av information och vägledning ska det erbjudas.

Utreda, bedöma och besluta

Den beslutande nämnden ska grunda sina beslut på lagstiftning, förarbeten och rättspraxis. I förarbetena finns uttalanden som kan ge stöd i tolkningen av olika bestämmelser. När det gäller rättspraxis är det främst domar från Högsta domstolen och Högsta Förvaltningsdomstolen som är vägledande men även avgöranden från kammarrätterna kan ge vägledning i hur ett ärende bör bedömas. Att beslut fattas i enlighet med rättspraxis är viktigt för att enskilda ska få de insatser som de har rätt till och för att likabehandling ska kunna uppnås.

Hemtjänst kan beviljas den som på grund av sjukdom, fysisk, psykisk och/eller social funktionsnedsättning eller annan orsak har behov av stöd och hjälp i den dagliga livsföringen och inte kan få behovet tillgodosett på annat sätt och då stöd och hjälp behövs för att tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå.

Den beslutade nämnden ska informera den enskilde om rambeslut och insatsbeslut. Det är alltid den enskildes individuella behov och förhållanden som ska bedömas och ligga till grund för beslut om stöd och hjälp samt för genomförandet av hemtjänsten.

Handläggaren ska informera den enskilde om tillgänglig välfärdsteknik och handläggaren ska alltid överväga om en sådan insats kan tillgodose behovet.

Skälig levnadsnivå

Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Skälig levnadsnivå finns inte definierat i SoL eller dess förarbeten. Inriktningarna som anges ovan, under rubriken hemtjänst, ska ses som ett riktmärke. En individuell prövning av vad skälig levnadsnivå innebär för den enskilde ska göras i varje enskilt fall.

Beslut

Ett beslut om hemtjänst kan vara formulerat så att det ger ett visst utrymme för anpassning, till exempel om den enskildes behov varierar mellan olika dagar (rambeslut) eller precisera vilka insatser som den enskilde har beviljats (insatsbeslut). Vad som utmärker dessa olika sorters beslut och när de bör användas beskrivs under rubrikerna nedan.

I förvaltningslagen (2017:900) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS finns bestämmelser om dokumentation och motivering av beslut. Under rubrikerna nedan beskrivs ytterligare aspekter som ska beaktas vid utformningen av beslut.

Rambeslut

Rambeslut är ett beslut om hemtjänststimmar för att tillgodose de behov handläggaren bedömt att den enskilde ska få tillgodosedda genom hemtjänst. Beslutet ska också

innehålla de målsättningar som handläggaren tillsammans med den enskilde har identifierat.

I den enskildes beslut anges antalet hemtjänsttimmar i ett cirka tal per månad. Detta för att markera att timantalet är en ram där det ska finnas utrymme för viss flexibilitet. En rimlig avvikelse mellan beviljad och utförd tid ska kunna finnas utan att beslutet blir föremål för uppföljning. Detta så länge det inte föreligger förändringar i den enskildes behov av stöd samt att beslutet harmonierar mot målsättningarna. Med rimlig avvikelse menas cirka plus minus fem procent av den beviljade tiden.

Rambeslut om hemtjänst ska utformas så att det framgår:

- vad den enskilde ansökt om,
- att den enskilde fått sin ansökan beviljad,
- vilka behov som ska tillgodoses,
- vilka målsättningar som ska uppnås genom beslutet.
- hur många timmar per månad som beviljats

I beslutet ska den enskilde informeras om att hen förfogar över den beviljade tiden och att hen tillsammans med fast omsorgskontakt eller annan utsedd medarbetare kommer att upprätta en genomförandeplan för planering av den beviljade hemtjänsten.

När den enskildes ansökan avslås helt eller delvis ska det av beslutet framgå i vilka delar som ansökan avslagits för att underlätta för den enskilde att överklaga beslutet.

Bedömning av tid

När den enskildes ansökan beviljas ska bifallsbeslutet innehålla ett antal timmar per månad. Detta för att tydliggöra vilken tid som den enskilde kan förfoga över. Tiden utgör en ramtid vilket innebär att det är den totala tiden som ska användas och fördelas och vid behov omfördelas i genomförandet utifrån den enskildes aktuella behov och önskemål.

Den beviljade tiden ska motsvara de enskildes faktiska behov av stöd, d.v.s. tiden ska inte innehålla transporttid, tid för dokumentation m.m.

Insatsbeslut

När den enskilde behöver stöd under nattetid används insatsbeslut.

Insatsbeslut ska även användas i de fall den enskilde önskar eller om handläggaren i det enskilda ärendet bedömt att insatsbeslut är lämpligt. Exempel på situationer där insatsbeslut kan vara mer ändamålsenligt än rambeslut är om den enskilde har en kognitiv funktionsnedsättning, där hen inte har resurser att utöva en sådan delaktighet, som är syftet med och krävs vid rambeslut, det vill säga kunna fördela tid utifrån sina behov. Ett annat exempel är när den enskildes behov av tid är svårbedömd, exempelvis direkt efter en vistelse på sjukhus. I ett sådant fall skulle insatsbeslut kunna fattas initialt för att vid en omprövning, när behovet stabiliseras, ändras till ett rambeslut.

I de fall då insatsbeslut fattats, ska den enskilde ges möjlighet att så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges.

Insatsbeslut om hemtjänst ska utformas så att det framgår;

- vad den enskilde ansökt om,
- att den enskilde fått sin ansökan beviljad samt
- vilka insatser som beviljats.

När den enskildes ansökan avslås helt eller delvis ska det av beslutet framgå i vilka delar som ansökan avslagits för att underlätta för den enskilde att överklaga beslutet.

Handläggarens uppföljning

Den beslutande nämnden har ansvar för att den enskilde får den beviljade insatsen och att insatsen är av god kvalitet. Handläggaren har ansvar för att följa upp beslutet.

Uppföljning görs vid behov och tillsammans med den enskilde. Genomförandeplanen används som underlag för uppföljning. Handläggaren ska i uppföljningen säkerställa att den enskildes behov tillgodoses genom att insatsen utförs enligt beslutet, fastställda mål och den planering som har gjorts.

När beslutet fattas som rambeslut ska handläggaren i uppföljningen dessutom säkerställa att den enskildes behov kan tillgodoses inom den biståndsbedömda tiden och att rambeslut är rätt beslutsform för den enskilde.

Genomförande av hemtjänst

Fast omsorgskontakt

Att få stöd och hjälp av en särskilt utsedd personal som den enskilde känner igen och byggt upp en relation till bidrar till ökad trygghet, kontinuitet, delaktighet och självbestämmande. Det bidrar även till trygghet för anhöriga.

Den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövligt. Det viktiga är att det görs en bedömning i varje enskilt fall, sett till syftet med den fasta omsorgskontakten. Individens egen syn på behovet behöver beaktas i bedömningen. Den fasta omsorgskontakten ska vara en utpekad person. Den enskilde ska informeras om vem som är fast omsorgskontakt. I dokumentationen ska anges vem som har utsetts som fast omsorgskontakt eller om en person tackat nej till erbjudande om fast omsorgskontakt.

I första hand handlar omsorgskontaktens uppdrag om att arbeta i en nära relation till omsorgstagaren och skapa en helhetsbild av dennes situation och anpassa stödet till personens individuella behov. Avsikten är att den fasta omsorgskontakten ska utgöra en del av den verksamhet som verkställer hemtjänstinsatser. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatser verkställs.

Den fasta omsorgskontakten kan exempelvis utföra uppgifter så som att planera och följa upp omsorgen, genomföra omsorgsarbete, och medicinska uppgifter efter anvisning eller delegering från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal.

Genomförandeplan

Rambeslut

Upprättandet av genomförandeplanen är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande och ökat självbestämmande. När den enskilde fått rambeslut för sin hemtjänst ska utföraren upprätta en genomförandeplan tillsammans med den enskilde. Arbetet med genomförandeplan ska påbörjas omgående efter att den enskilde blivit beviljad hemtjänst och planen ska vara klar senast två veckor efter att hemtjänsten startade.

Fasta omsorgskontakten eller annan utsedd medarbetare ska tillsammans med den enskilde planera vilka insatser som är lämpliga för att behoven ska tillgodoses och målet med beslutet ska nås. I genomförandeplanen dokumenteras hur insatserna ska utföras och hur den beviljade tiden övergripande ska fördelas, under en längre period.

Den enskilde ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges.

Den enskilde har rätt att, utifrån dagsform och önskemål, få stöd och hjälp med andra insatser än de som finns beskrivna i den upprättade genomförandeplanen, så länge insatserna är förenliga med den enskildes behov och identifierad målsättning samt personalens arbetsmiljö.

Tiden kan inte fördelas på insatser som inte ryms inom den enskildes biståndsbedömda behov. Insatserna ska också harmoniera med vad som sagts under rubriken ”Inriktning för bedömning och utformning av vissa insatser” ovan, avseende skälig levnadsnivå.

Handläggaren ska ta del av upprättad och reviderad genomförandeplan för att säkerställa att de planerade insatserna ger förutsättningar att nå målet med beslutet.

Insatsbeslut

Upprättandet av genomförandeplanen är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande och ökat självbestämmande. Hemtjänstens utförare ska erbjuda den enskilde att tillsammans med fast omsorgskontakt upprätta en genomförandeplan.

Den enskilde ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges och det ska framgå av genomförandeplanen hur hens insatser ska utföras.

Arbetet med genomförandeplan ska påbörjas omgående efter att den enskilde blivit beviljad hemtjänst och planen ska vara klar senast två veckor efter att hemtjänsten startade. Handläggaren ska ta del av upprättad och reviderad genomförandeplan.

Uppföljning

Utföraren ska tillsammans med den enskilde regelbundet följa upp det stöd som ges till den enskilde. Detta för att säkerställa att den beviljade hemtjänsten utförs enligt beslutet, fastställda mål och den planering som har gjorts. Genomförandeplanen används som underlag för uppföljning och revideras vid behov. Tillägg och ändringar kan göras i befintlig plan så länge det ryms inom ramen för beviljat beslut. Är det fråga om stora förändringar är det ofta lämpligt att upprätta en ny plan.

När den enskildes behov förändras på sådant sätt att de bedömda behoven och/eller de målsättningar som framgår i beslutet inte längre kan tillgodoses inom den beviljade tiden har utföraren ansvar för att uppmuntra den enskilde till kontakt med handläggaren.

Om inte den enskilde kontakter handläggaren har utföraren genom exempelvis fast omsorgskontakt ansvar för att uppmärksamma handläggaren på den enskildes förändrade behov.