



Dokumentnamn: Göteborgs stads kommunala hemtjänsts rutin för att hantera erbjudande om fast omsorgskontakt

Beslutad av:
Avdelningschef

Gäller för:
Avdelning hemtjänst

Diarienummer:
Ej aktuellt

Datum och paragraf för beslutet:
2023-12-12

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
2023-12-22 och tillsvidare

Senast reviderad:
2024-09-20

Dokumentansvarig:
Utvecklingsledare
kompetens Avdelning
hemtjänst

Syftet med denna rutin

Syftet är att göra det tydligt hur och när erbjudande om fast omsorgskontakt ska hanteras.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för enhetschefer och medarbetare i avdelning hemtjänst.

Koppling till andra styrande dokument

Riktlinje fast omsorgskontakt

Göteborgs stads riktlinje för hemtjänst

Göteborgs Stads vägledning för handläggning och utförande av hemtjänst

Kravspecifikation hemtjänst

Stödjande dokument

Excelfilen *Översikt fast omsorgskontakt*

Datorhjälpen - Treserva genomförandewebb – Personuppgifter- Fast omsorgskontakt.

Erbjuda fast omsorgskontakt

Bedöm eventuella undantag och skriv i journalen

Det är endast när det är tydligt att omsorgstagare inte behöver en fast omsorgskontakt som hemtjänsten kan avstå att fråga om de vill ha en sådan.

Personer med till exempel begränsade sociala nätverk eller kognitiv nedsättning, kan behöva fast omsorgskontakt oavsett typ eller mängd beviljade hemtjänstinsatser. Du, som enhetschef, gör bedömningen utifrån det uppdrag som beskrivs från myndighet och i samråd med mottagningsombud/omsorgspersonal/ omsorgshandledare.

Inriktningen i Avdelning Hemtjänst är att nedanstående fall är tydliga undantag, men en helhetsbedömning måste alltid göras för varje omsorgstagare utifrån det som beskrivits inledningsvis.

- omsorgstagare med enbart trygghetslarm
- omsorgstagare med enbart matdistribution
- omsorgstagare med enbart serviceinsatser (städ, tvätt och inköp)
- omsorgstagare med flera av ovanstående insatser

Du som enhetschef skriver in bedömningen om omsorgstagaren inte ska få ett erbjudande i journalen. Du kan också utse någon som gör det i ditt ställe.

Information, erbjudande till omsorgstagaren och journalföring

Det är mottagningsombud/omsorgspersonal som berättar för omsorgstagaren vad fast omsorgskontakt är och lämnar den skriftliga informationen *Information om fast omsorgskontakt* samt svarsblankett. Det görs i samband med välkomstsamtalet när en omsorgstagare får hemtjänst.

Du som enhetschef gör en journalanteckning när erbjudandet har lämnats till omsorgstagaren. Du kan utse någon som gör det i ditt ställe.

Om du gjort bedömningen att ett undantag kan göras enligt tidigare beskrivning lämnas inte erbjudandet ut och det ska stå i journalen.

Ta fram rutiner för att ta hand om och följa upp svaren

Som enhetschef behöver du ta fram rutiner så att svarsblanketterna kommer in, läggs in i omsorgstagarens akt och att dokumentation görs. Ni kan använda dokumentet *Översikt fast omsorgskontakt* som stöd i arbetet. Väljer ni att använda dokumentet ska det förvaras i enhetens I-mapp för ostrukturerad klass 2 information.

Förvaring, dokumentation och automatisk journalföring

Blanketten ”*Erbjudande om fast omsorgskontakt*” förvaras i omsorgstagarens personakt i hemtjänstlokalen. Det är du som enhetschef som har ansvaret för att skriva i journalen, eller att välja ut någon som gör det.

Registrering och information om vem som är fast omsorgskontakt finns i Treserva genomförandeweb-Personuppgifter-Fast omsorgskontakt. När detta registreras skapas en automatisk journalanteckning.

Du hittar systemstöd i Datorhjälpen-Utbildningspaketet för Treserva inom Äldre- samt vård och omsorg-Utförare och uppdragsmottagare-Treserva genomförandeweb-Personuppgifter-Fast omsorgskontakt

Tackat nej: Kryssa i ”nej”. Automatisk journalanteckning görs.

Tackat ja, kan inte erbjudas direkt: Dokumentera direkt i journal. Ingen automatisk journalanteckning är möjlig.

Tackat ja, kan erbjudas: Skriv namnet på den fasta omsorgskontakten. Automatisk journalanteckning görs.

Väntelista och prioritering

Det är den enskildes behov och enhetens förutsättningar som styr vilken turordning som gäller. Det betyder att det är upp till dig som enhetschef att bedöma hur prioriteringen görs. Det är inte kronologisk ordning som behöver vara vägledande. Dokumentet *Översikt fast omsorgskontakt* kan användas som stöd.

Det viktiga är att syftet med fast omsorgskontakt kan uppfyllas. Det vill säga att omsorgstagaren ska få trygghet, kontinuitet och självbestämmande utifrån sina behov. Relationen mellan den fasta omsorgskontakten och omsorgstagaren har betydelse och merparten av besöken ska utföras av fast omsorgskontakt.

Så får omsorgstagaren veta vem som är fast omsorgskontakt

Omsorgstagaren får veta vem som är fast omsorgskontakt i samband med att hen får sin genomförandeplan. Namnet på den fasta omsorgskontakten står i där.

Om omsorgstagaren ångrar sig

Omsorgstagaren kan när som helst ångra sig. Det kan betyda att omsorgstagaren tackat nej, men vill nu ha en fast omsorgskontakt eller tvärtom. Båda fallen behöver hanteras på samma sätt som om svaret kommit in vid uppstarten av hemtjänst och dokumenteras.

Om omsorgstagaren vill byta fast omsorgskontakt

Omsorgstagaren har rätt att byta fast omsorgskontakt. Hur snart det kan göras beror på hur förutsättningarna på enheten ser ut med tillgången till fasta omsorgskontakter. Det kan också innebära att omsorgstagaren

- Erbjuds en kontaktpersonal istället för fast omsorgskontakt
- Erbjuds en kontaktpersonal under den tiden omsorgstagaren väntar på att få en fast omsorgskontakt.

Det är viktigt att diskutera med omsorgstagaren om vilka möjligheter som finns och vad det är som inte fungerar. Att hantera denna typ av önskemål kan innebära många komplexa avväganden och är en del av hemtjänstens utmaningar. Det finns inte ett enkelt svar. Vägledning och stöd får du genom att lyfta frågan i ledningsgrupp/ med chef och kollegor eller genom att vända dig till annan expertis, så som socialt ansvarig samordnare eller förvaltningens jurist.