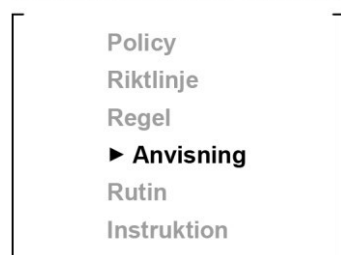


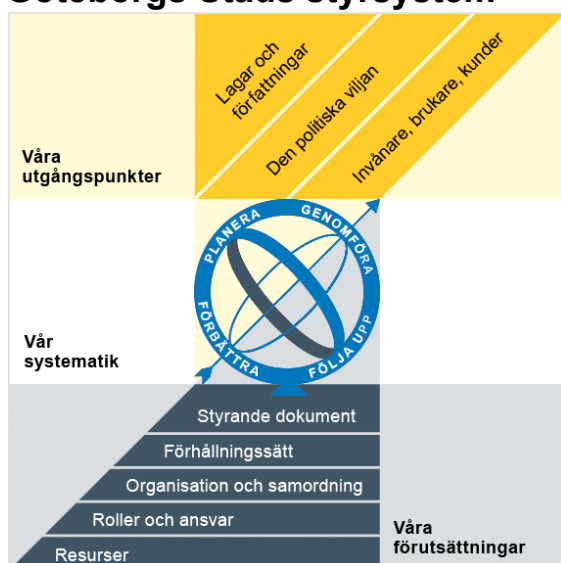
Göteborgs Stads vägledning för handläggning och utförande av hemtjänst

Reglerande styrande dokument



det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Göteborgs Stads styrsystem



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.

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

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

Göteborgs Stads vägledning för handläggning och utförande av hemtjänst
 Göteborgs Stads vägledning för handläggning och utförande av hemtjänst

2 (23) **Dokumentnamn:**

Beslutad av: Direktörer ÄVO, FFS	Gäller för: Gäller för ÄVO, FFS	Diarienummer:	Datum och paragraf för beslutet: 2023-04-01
Dokumentsort: Anvisning	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 2023-10-01 (version 3)	Dokumentansvarig: Direktörer ÄVO, FFS

Inledning	5
Målgrupp.....	5
Hemtjänst	5
Välfärdsteknologi inom hemtjänst.....	6
Socialtjänstlagen.....	6
Rätten till bistånd.....	6
Värdegrund	7
Värdighetsgarantier.....	7
Värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende	8
Värdighetsgarantier för insatser i ordinärt boende	8
Uppföljning av värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende	8
Socialtjänstprocessen.....	8
Ansökan.....	9
Anhörigperspektivet	9
Hemtjänst i förhållande till barn.....	10
Utreda och bedöma	10
Skälig levnadsnivå och rättspraxis	11
Rättspraxis	12

Personer med funktionsnedsättning	14
Formulera mål	14
Bedömning av tid.....	15
Beslut hemtjänst	15
Rambeslut	15
Insatsbeslut	16
Avslag.....	16
Meddela beslut och formulera uppdrag	17
Meddela beslut.....	17
Formulera uppdrag.....	18
Följa upp	18
Uppföljning om beslutet är anpassat till den enskildes behov	18
Genomföra och följa upp	20
Fast omsorgskontakt.....	20
Trygghet.....	20
Socialt innehåll.....	21
Rehabiliterande/funktionsbevarande arbetssätt.....	21
Flexibilitet i utförandet	21
Arbetsmiljölagstiftningen i förhållande till SoL.....	21
Upprätta genomförandeplan.....	22
Genomföra	22
Följa upp.....	23
Utförarens uppföljning.....	23

Inledning

Beslut om hemtjänst fattas som myndighetsbeslut enligt socialtjänstlagen 4 kap 1 §.

Kommunfullmäktige beslutade 2022-11-24 om reviderade riktlinjer för hemtjänst. I vägledningen hänvisas till de antagna riktlinjerna i rutor under respektive rubrik.

Riktlinjerna och Vägledningen ska bidra till att beslut och genomförande av hemtjänst, ska bli så lika som möjligt när förutsättningarna är lika. Vägledningen gäller personer i alla åldrar och ska ytterligare konkretisera arbetet med hemtjänst i Göteborgs Stad.

I vägledningen används ordet hen som könsneutralt personligt pronomen och ersätter i olika sammanhang orden hon eller han.

Målgrupp

Målgrupp för vägledningen är socialsekreterare som fattar beslut om hemtjänst samt utförare av hemtjänst i Göteborgs stad.

Vägledningen ska ge stöd i myndighetsutövningen och utförandet av hemtjänst för äldre samt personer med funktionsnedsättning.

Hemtjänst

Riktlinje: 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:

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.

Välfärdsteknologi inom hemtjänst

Riktlinje: 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

Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen är den lagstiftning som bland annat styr kommunens ansvar för äldre och personer med funktionsnedsättning, ger den enskilde rätt till bistånd i olika former och anger den värdegrund som äldreomsorgens verksamhet ska utgå från. De viktigaste skrivningarna som berör äldre och personer med funktionsnedsättning anges nedan.

Rätten till bistånd

- Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. (4 kap. 1 §)

Äldre människor

- Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). (5 kap. 4 §)
- Socialnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. (5 kap. 4 §)

- Socialnämnden ska verka för att äldre människor får goda bostäder och ska ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service. (5 kap. 5 §)
- 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. (5 kap. 5 §)
- Kommunen ska verka för att det finns tillgång till personal med kunskaper i finska, meänkieli eller samiska där detta behövs i omvårdnaden om äldre människor. (5 kap. 6 §)

Människor med funktionshinder

- Socialnämnden skall 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. (5 kap. 7 §)
- Socialnämnden skall medverka till att den enskilde får en meningsfull sysselsättning och får bo på ett sätt som är anpassat efter hans eller hennes behov av särskilt stöd. (5 kap. 7 §)

Värdegrund

Medarbetare inom äldreomsorgen ska arbeta utifrån socialtjänstlagen 5 kap 4 § som reglerar att äldre personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Värdegrundens förtydligas ytterligare i Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrundens i socialtjänstens omsorg om äldre, [SOSFS 2012:3](#) gällande:

- *Privatliv och integritet*
- *Självbestämmande, delaktighet och individanpassning*
- *Gott bemötande*
- *Trygghet*
- *Meningsfull tillvaro*

Värdighetsgarantier

Kommunfullmäktige beslutade 2014 om värdighetsgarantier inom stödet i ordinärt boende. Värdighetsgarantierna utgår från den nationella värdegrundens i Socialtjänstlagen och innebär att all personal ska arbeta för att äldre ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Med det menas till exempel rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande och trygghet. 2021 beslutade Kommunfullmäktige om reviderade värdighetsgarantier och i samband med detta trädde en ny riktlinje för värdighetsgarantier i äldreomsorgen i Göteborgs stad i kraft. Riktlinjen innefattar bland annat följande:

Värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende

- Vi garanterar att ditt behov av vård och omsorg planeras i en genomförandeplan som görs tillsammans med dig och/eller den person som företräder dig. Planeringen ska vara klar inom två veckor efter att din insats påbörjades. Har du annat modersmål än svenska garanterar vi att din plan översätts om du så önskar.
- Vi garanterar dig ett bemötande präglat av respekt för din person och din värdighet. Därför beskriver vi tillsammans med dig i din genomförandeplan vad ett respektfullt bemötande och värdigt arbetssätt innebär för just dig.
- Genom att i planering och uppföljning av insatser prata om vad värdighetsgarantierna innebär för just dig, gör vi dem väl kända och konkreta.

Värdighetsgarantier för insatser i ordinärt boende

- Vi garanterar att medarbetare som besöker dig i ditt hem visar sin tjänstelegitimation när de presenterar sig.
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig så fort vi vet om vi inte kan komma inom överenskommen tid.
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig i förväg om en ny medarbetare ska ge dig stöd och hjälp.
- Har du ett beslut om avlösning i hemmet garanterar vi individuellt anpassad hjälp. När du meddelar att du behöver avlösning ska du kunna få det senast inom 48 timmar. Vi behöver två vardagar för att planera.

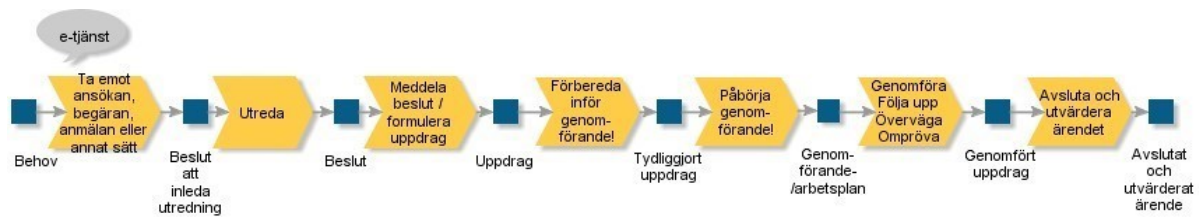
Uppföljning av värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende

- Vi försäkrar oss om att du tycker att vi uppfyller garantierna genom att löpande i verkställighet följa upp genomförandeplanen tillsammans med dig. Om du inte känner dig nöjd antecknas det, och vi gör vad vi kan för att lyckas bättre.
- Enhetschef följer upp och redovisar efterlevnad av kvalitetsgarantier i löpande verksamhetsuppföljning.

Socialtjänstprocessen

Genom gemensamma processer vill staden åstadkomma ett mer enhetligt arbetssätt som skapar möjligheter att nå önskade effekter såsom likvärdighet, individanpassat stöd/service, gott bemötande, rättssäkerhet och kostnadseffektivitet. Arbetet ska också ge en ökad tydlighet i roller och ansvar.

Socialtjänstprocessen beskriver arbetssätt för både myndighet och utförare.



Ansökan

Ansökan tas emot och hanteras enligt Socialtjänstprocessen.

Riktlinje: 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.

Syftet med att använda rambeslut inom hemtjänsten är att öka den enskildes inflytande och självbestämmande. Den enskilde kan formulera sin ansökan på vilket sätt som helst, exempelvis som insatser (städ, dusch, promenader), i frekvens/omfattning (2 gånger per dag) eller för att tillgodose ett behov (jag klarar inte min personliga hygien). Det är handläggarens ansvar att tillsammans med den enskilde förtydliga ansökan så att båda parter är överens om vad ansökan gäller. Vid ansökningstillfället ska det även säkerställas om ansökan avser en viss tidsperiod och vilket tidsperspektiv den enskilde tänker sig.

Anhörigperspektivet

I regeringens prop. 2008/09:82, i samband med skärpningen av Socialtjänstlagen 2009 gällande anhörigstöd, förtydligades vad som avses med anhörigperspektiv. Definitionen innebär att socialtjänsten ska:

- Samverka med anhöriga
- Erbjuda anhöriga att delta i biståndsutredning
- Ta hänsyn till anhörigas synpunkter vid biståndsbedömning och utförande
- Utreda anhörigas behov och informera om kommunens stöd
- Hålla regelbunden kontakt och följa upp stödinsatserna
- Se till att sjukvården och socialtjänsten samverkar

En anhörig har inte med automatik rätt att ex. ansöka för den enskildes räkning. Däremot innebär anhörigperspektivet att anhöriga ska erbjudas att

delta i utredningen och deras synpunkter ska tas tillvara under både utredningen och utförandet.

Handläggaren bör fråga den enskilde på vilket sätt hen önskar att anhöriga är delaktiga. Handläggaren behöver även förvissa sig om vilka anhöriga som finns för att kunna erbjuda relevant anhörigstöd då behov finns.

Hemtjänst i förhållande till barn

Riktlinje: 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.

För information och stöd kring barnperspektivet hänvisas till Socialtjänstprocessen samt till avsnittet ”Barnrättsperspektiv inom funktionshinderområdet” i ”Göteborgs stads handbok för handläggning av individuellt stöd enligt LSS och SoL för personer med

funktionsnedsättning”.

Utreda och bedöma

Individuell bedömning

Riktlinje: 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.

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.

Grunden för bedömning av rätt till hemtjänst är en prövning enligt Socialtjänstlagen 4 kap 1 §. I prövningen ingår att bedöma om:

- det finns ett behov
- om behovet kan tillgodoses på annat sätt

- om den enskilde har behov av stöd för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Omfattning och frekvens av stöd ska alltid bedömas individuellt. I beslutsunderlaget kan behoven beskrivas utifrån ex. frekvens och när på dygnet behovet ska tillgodoses.

Följande ska beaktas vid bedömningen om behovet kan tillgodoses på annat sätt än genom det stöd och hjälp som den enskilde ansökt om:

Makars ansvar för varandra

Enligt 1 kap. äktenskapsbalken ska makar visa varandra trohet och hänsyn. De ska gemensamt vårda hem och barn och i samråd verka för familjens bästa. Makarna ska fördela utgifter och sysslor mellan sig. Makar har ett gemensamt ansvar för ekonomi och skötsel av hemmet, exempelvis tvätt, städning och inköp. En ansökan om bistånd med sådana service-insatser kan därmed avslås med hänvisning till att en maka/make kan utföra insatsen i de fall där den anhörige inte själv har behov av sådana insatser (se prop. 2008/09:82 s. 12 f).

Anhörigvård är ett frivilligt åtagande för den anhörige. Varje anhörigsituation är unik och utgångspunkten är att en anhörig själv avgör hur stort ansvar han eller hon vill ta för att vårda, bistå, stödja en närstående. Kommunen kan därför inte avslå en ansökan om hemtjänst med hänvisning till att den anhörige kan tillgodose omvårdnadsbehovet. (Prop. 2005/06:115 s. 156, DS 2008:18 s.19 ff samt Regeringsrätten mål 4775-1983)

Frivilligorganisationer

Att frivilligorganisationer kan erbjuda vissa former av stöd ska inte påverka den enskildes rätt till bistånd. Regeringsrätten har bedömt att nämnden inte kunnat neka bistånd med hänvisning till att den enskilde kunde vända sig till frivilligorganisation för att få hjälp med ledsagning. Rätten har ansett att det är kommunerna som ansvarar för insatser enligt socialtjänstlagen. De kan inte avsäga sig detta ansvar genom att hänvisa enskilda till frivilligorganisationer. RÅ 2007 ref 43. Ett liknande resonemang ska användas även gällande andra insatser än ledsagning. Frivilliga eller volontärer som verkar ideellt kan däremot i vissa fall vara ett komplement till kommunens insatser.

Skälig levnadsnivå och rättspraxis

Riktlinje: 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.

Den beslutande nämnden ska grunda sina beslut på lagstiftning, förarbeten och rättspraxis. I förarbetena finns uttalanden som kan ge stöd i tolkningen

Strykning av kläder	Strykning är delar i den praktiska skötseln av ett hem och ingår i begreppet hemtjänst. Kammarrätten i Göteborg, mål nr 7950–11.
Snöskottning	Snöskottning är inte en hemtjänstinsats eller en ”annan liknande social tjänst” enligt 8 kap. 2 § SoL, som socialtjänsten kan ta ut avgift för. Snöskottning ska alltså normalt bekostas av den enskilde. Kammarrätten i Stockholm, mål nr 6311–11
Anhöriganställning	Om den av kommunen erbjudna insatsen tillgodoser biståndsbehovet, har den enskilde ingen rätt att få insatsen utformad på ett visst annat sätt (prop. 1996/97: 124 s. 174). Enligt 2 kap. 1 § SoL ska varje kommun ansvara för socialtjänsten inom sitt område. Enligt 2 kap. 2 § första stycket SoL har kommunen det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp de behöver. I dessa bestämmelser finns ingen grund för inställningen att en sökande skulle ha rätt att kräva att kommunen anställer en viss person som anhöriganställd. Stöd för ett sådant synsätt finns inte heller i förarbetena. Kammarrätten i Stockholm, mål nr 568–11
Städning	I allmänhet anses bistånd till städning var tredje vecka tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå. Vid biståndsbedömningen ska dock alltid hänsyn tas till förhållandena i det enskilda fallet. Vid förhållanden som t.ex. särskilda hälsoproblem, främst i form av astma och allergi, kan det finnas behov av städning oftare än i normal omfattning. Medelålders kvinna med 16-årig son - Kammarrätten i Göteborg, mål nr 3797–10 94-årig kvinna - Kammarrätten i Stockholm, mål nr 5952–10 90-årig kvinna med rollator och katt - Kammarrätten i Stockholm, mål nr 7377–09
Kontinuitet	Frågan om antalet personer som ska utföra hemtjänstinsatser är en sådan verkställighetsfråga som inte ska prövas i domstol. Kammarrätten i Göteborg, mål nr 2851–09

Riktlinje:

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.
- 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.

I handläggarens informationsansvar ingår att ge den enskilde relevant information. När den enskilde har ett omfattande behov av stöd och hjälp bör handläggaren informera den enskilde om möjligheten att ansöka om vård- och omsorgsboende och vad en flytt till ett sådant boende skulle innebära.

Personer med funktionsnedsättning

Vid bedömningen av skälig levnadsnivå för en person med långvarig eller bestående funktionsnedsättning, som inte beror på naturligt åldrande, kan man inte utan vidare likställa detta med vad som anses vara skäligt vid tillfälligt eller kortvarigt behov av bistånd. Det är viktigt att bedöma varaktigheten i samband med att man bedömer vad som är skälig levnadsnivå enligt SoL för en person med funktionsnedsättning.

Det finns en stor grupp personer med varaktiga funktionsnedsättningar som inte tillhör LSS personkrets, eller som har behov av annat stöd än vad som kan erbjudas enligt LSS § 9. Man bör i dessa fall väga in att SoL anger att personer med funktionsnedsättning ska kunna leva som andra och vara delaktiga i samhällslivet. Detta förutsätter att den enskilde har tillgång till ett samordnat och anpassat stöd med syfte att stärka den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Riktlinjer och vägledning för hemtjänst ska tillämpas oavsett ålder men en individuell bedömning ska alltid göras utifrån vad som bedöms vara en normal livssituation för personer i motsvarande ålder.

Formulera mål

Tillsammans med den enskilde ska handläggaren formulera vilka mål som gäller för hemtjänsten. För att komma fram till målen kan följande frågeställningar användas

- Vad vill du att stöd och hjälp ska leda till?
- Vad är det som ska bli annorlunda?
- Vad är viktigt för dig?
- Varför vill du ha stöd och hjälp?
- Hur var det tidigare? Hur är det nu? Hur vill du att det ska vara?
- Hur skulle en dag/vecka se ut utan problem och bekymmer? Hur kan du komma närmare en sådan dag/vecka? Hur kan hemtjänsten hjälpa dig?

Bedömning av tid

Riktlinje: 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.

Handläggaren ska uppskatta tidsåtgången för att tillgodose den enskildes behov. En stadengemensam modell för bedömning av tid finns.

Handläggaren ska endast bedöma den tid som behövs för att tillgodose den enskildes behov. Tid för att utföraren ska dokumentera och upprätta genomförandeplan m.m. ska inte ingå i den bedömda tiden. Inte heller den tid det tar för personalen att ta sig till och från den enskilde (transporttid) ska ingå i den bedömda tiden.

Hur handläggaren kommit fram till tidsåtgången ska dokumenteras i ett separat dokument i den enskildes akt. Det ska vara möjligt att delge den enskilde, utföraren eller kollega hur tidsåtgången beräknats.

Beslut hemtjänst

Riktlinje: 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.

Rambeslut

Riktlinje: 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 hemtjänststimmar 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.

Insatsbeslut

I vissa fall kan handläggaren göra bedömningen att det är mer lämpligt med ett insatsbeslut. Det ska då handla om att den enskilde har behov som behöver tillgodoses och insatser som inte bör kunna bytas mot något annat för att målsättningen ska nås. Det kan till exempel röra sig om person som riskerar att bli vräkt om städningen av bostaden inte utförs regelbundet eller personer som behöver stöd i att sköta sin egen hälsa för att inte fara illa.

Riktlinje: 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.

När den enskilde behöver stöd under nattetid används insatsbeslut.

Avslag

När den enskildes ansökan avslås helt ska det av beslutet framgå vad som avslagits och med vilken motivering. Om ansökan till en del avslås och en

del beviljas ska beslutsmeddelandet bestå av två delar, ett avslag och ett bifall.

- Det ska framgå vilka delar av ansökan som avslagits och med vilken motivering.
- Det ska framgå vilka delar av ansökan som beviljats. Om det är lämpligt ska den del som beviljats formuleras som ett rambeslut.

Tidsbegränsning av beslut

Beslut kan tidsbegränsas efter individuellt övervägande. För att säkerställa den enskildes behov av trygghet och förutsägbarhet är det viktigt att anpassa beslutets giltighetstid utifrån en rimlighetsbedömning. Ett tidsbegränsat beslut bör följas upp i god tid innan det upphör. Om beslutet tidsbegränsas mot den enskildes vilja eller att hemtjänst beviljas under en kortare tid än den enskilde vill ska beslutet formuleras som ett avslag gällande tidsperioden. Det är av vikt att den enskilde uppmärksammas på att beslutet är tidsbegränsat och på möjligheten att ansöka på nytt för att inte riskera att bli utan stöd och hjälp.

Återkallelseförbehåll

I samband med att ett beslut fattas måste ställning tas till om det finns något skäl till att beslutet ska förses med någon form av förbehåll; se Förvaltningslagen (2017:900) 37 §. Exempelvis kan förbehållet innebära att beslutet återkallas när den enskilde inte längre har behov av insatsen. Det är viktigt att förbehållen utformas med eftertanke och så långt som möjligt anger under vilka precisa förutsättningar en ändring av beslutet kan göras, vilket är viktigt för den enskildes behov av trygghet.

Rättspraxis

RÅ 2000 ref 16

Ett beslut om hemtjänst, som inte har tidsbegränsats och där det i beslutet inte heller anges att omprövning får ske efter viss tid, kan inte ändras enbart därför att den kommunala ekonomin har försämrats eller uppfattningen om vad som är skälig levnadsnivå har förändrats. Regeringsrätten målnummer 7818–1998

Meddela beslut och formulera uppdrag

Meddela beslut och formulera uppdrag ska göras enligt socialtjänstprocessen.

Meddela beslut

Beslut och beslutsunderlag ska skickas till den enskilde.

Besvärshänvisning

En besvärshänvisning, information om hur överklagande går till, ska bifogas samtliga beslut om hemtjänst. Beslutet om hemtjänst kan i sig vara ett bifall

på ansökan om stöd och hjälp men den enskilde kan vara missnöjd med antalet beviljade timmar. Den enskilde ska därför ges möjlighet att överklaga.

Formulera uppdrag

Ett tydligt och bra uppdrag från handläggaren ökar förutsättningarna för ett professionellt utförande. Handläggaren tar tillsammans med den enskilde ställning till vilken information som behöver föras över till utföraren.

Följa upp

Riktlinje: 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

Uppföljning ska göras enligt socialtjänstprocessen. Handläggaren följer upp beslut om hemtjänst genom att:

- Säkerställa genomförandeplan
- Följa upp om beslutet är anpassat till den enskildes behov
- Säkerställa om den enskildes behov kan tillgodoses inom den bedömda tiden
- Säkerställa om rambeslut eller insatsbeslut är rätt beslutsform för den enskilde

Vid uppföljning ska Göteborgs stads rutin för underlag vid uppföljning av hemtjänst följas.

Uppföljning om beslutet är anpassat till den enskildes behov

Den enskilde ska bemötas med respekt och ges möjlighet att framföra synpunkter, klagomål och önskemål om förändringar. Enligt stadens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska respektive nämnd säkerställa att det finns rutiner för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål.

Riktlinje: 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 kontaktar handläggaren har utföraren genom exempelvis fast omsorgskontakt ansvar för att uppmärksamma handläggaren på den enskildes förändrade behov.

Det är av vikt att handläggaren försäkrar sig om att den enskilde har förstått beslutet och har möjlighet till självbestämmande och inflytande i verkställigheten samt att hen är tillfreds med resultatet. Det gäller särskilt om den enskilde har ett rambeslut.

Beslut om hemtjänst ska följas vid behov men minst en gång om året. Uppföljning ska ske oavsett om beslutet är tidsbegränsat eller icke tidsbegränsat.

Som en del av uppföljningen tar handläggaren del av upprättade och reviderade genomförandeplaner samt journalanteckningar från utföraren. Vid uppföljning ska Göteborgs stads rutin för underlag vid uppföljning av hemtjänst följas.

Det är alltid den enskilde som ansöker om förändring av sitt beslut. Omsorgspersonal eller annan utförare kan inte ansöka om exempelvis hemtjänst i en högre omfattning/mer tid. Däremot kan omsorgspersonal eller annan utförare uppmärksamma handläggaren om den enskildes förändrade behov. En förändrad omfattning av hemtjänst kan påverka den enskildes avgift.

I samband med uppföljningen tar handläggaren ställning till om beslutet är anpassat till den enskildes nuvarande behov. Om det vid uppföljning framkommer att behovet har förändrats och den enskilde gör en ny ansökan fattas ett nytt beslut.

Genomföra och följa upp

Genomförande av hemtjänst sker enligt socialtjänstprocessen.

Ta emot uppdrag

Beslut om bistånd ska i princip verkställas omedelbart. (16 kap. 3 § SoL)

Fast omsorgskontakt

Riktlinje: Den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. 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.

Rätten till fast omsorgskontakt regleras i Socialtjänstlagen (2001:453) 4 kap. 2 b §.

Trygghet

Såväl äldre personer som deras anhöriga anser ofta att brist på trygghet och brist på socialt innehåll i vardagen är skäl för att flytta till särskilt boende. Det finns goda förutsättningar att ge stöd och trygghet även i vanligt boende. Det ställer dock särskilda krav på de insatser som ges. Det räcker inte att verksamheten anser att tryggheten är god. Det är viktigt att vara lyhörd för synpunkter från den enskilde och dess anhöriga och vid behov anpassa insatserna, så att de kan känna trygghet. En god information anpassad till målgruppen kan bidra till känslan av trygghet liksom att känna att man kan påverka den hjälp man får. Att träffa samma personal, få veta när något ändras och att kunna få kontakt med rätt person när man behöver är också viktigt.

Socialt innehåll

Den som har behov av vård och stöd i sin dagliga livsföring har samma behov av sociala kontakter och meningsfull tillvaro som andra. Om meningsfullheten saknas hjälper inte ett gott materiellt omhändertagande. Det är inte självklart att socialtjänsten skall eller kan svara för att tillgodose det behovet, men det är en viktig uppgift att förmedla kontakter och att på olika sätt underlätta initiativ och önskemål.

Rehabiliterande/funktionsbevarande arbetssätt

I vissa fall kan det gå fortare att göra något för den enskilde än att uppmuntra egna försök. Det är då viktigt att alltid ha den individuella målsättningen i fokus. I de fall den enskilde genom träning kan uppnå bättre hälsa eller större välbefinnande eller behålla sin förmåga skall detta vara avgörande vid val av arbetsmetoder.

Flexibilitet i utförandet

Hemtjänst som avser hemmets skötsel bör om möjligt erbjudas med så stor flexibilitet att en person med beviljad hemtjänst inte ska behöva ta ledigt från arbete/studier för tjänstens utförande. I barnfamiljer ska

barnperspektivet beaktas.

Arbetsmiljölagstiftningen i förhållande till SoL

Vid arbete i andras hem, där denne har sin fulla rätt att leva sitt liv som han eller hon önskar uppstår ibland konflikter mellan en god arbetsmiljö och rätten att bestämma över sitt liv. Till exempel kan husdjur och rökning ibland innebära stora problem för personal. Trånga utrymmen, den enskildes ovilja att använda hjälpmedel kan innebära arbetsmiljöproblem liksom besökare som uppträder hotfullt eller störande.

Arbetsuppgifter som skulle innebära risker för hälsa och säkerhet och orimlig belastning på personal utförs normalt inte. För att vissa andra uppgifter ska kunna fullgöras i den enskildes hem, förutsätts att den enskilde tillhandhåller nödvändig utrustning.

När arbetsmiljölagstiftning och socialtjänstlagstiftning prövats har konstaterats att ingen av dem är över- eller underordnad den andra. Kommunen har kvar sitt yttersta ansvar för sina invånare även när deras hem inte erbjuder acceptabel arbetsmiljö, likväl som kommunen har det yttersta ansvaret för arbetstagarnas arbetsmiljö även när de utför arbete i invånarnas hem.

De flesta är angelägna om att anpassa sitt boende så att personalen får en god arbetsmiljö och därigenom kan utföra sina uppgifter på ett bra sätt. När det inte är möjligt att komma fram till lösningar som kan accepteras såväl ur arbetsmiljösynpunkt som ur den enskildes synpunkt kan kommunen inte utan vidare låta bli att ge stöd. Man får försöka hitta alternativa sätt att ge stödet.

Rutiner för hur man ska göra i särskilt svåra ärenden bör upprättas i verksamheten.

Upprätta genomförandeplan

Riktlinje: 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.

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.

Inom äldreomsorgen finns värdighetsgarantier. En av garantierna ger den enskilde rätt till en upprättad genomförandeplan inom två veckor. Syftet är att den enskilde ska kunna föra fram sina synpunkter och omsorgspersonalen ska veta vad och hur stöd och hjälp ska ges. Om den enskilde behöver mer tid innan genomförandeplanen upprättas ska det respekteras.

Av genomförandeplan ska framgå planerad tid för insatser och när på dygnet de olika insatserna planeras utföras exempelvis, tidig morgon, natt.

Den enskilde ska ha möjlighet att ändra genomförandeplanen/hur hen vill fördela sin tid. Den enskilde ska informeras om denna möjlighet samt att utföraren behöver viss framförhållning om det påverkar omsorgspersonalens arbetstider och schema.

Förberedelse av upprättandet och upprättandet av genomförandeplan/arbetsplan görs enligt socialtjänstprocessen. Om den enskilde/legal företrädare inte ger sitt samtycke eller inte önskar medverka till att upprätta en genomförandeplan ska detta markeras i planen. Dokumentera på vilket sätt den enskildes delaktighet i upprättandet av en genomförandeplan har eftersträvat.

Genomföra

Den enskildes inflytande och självbestämmande.

Riktlinje: Fasta omsorgskontakten eller annan utsedd medarbetare ska tillsammans med den enskildes 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.

Följa upp

Uppföljning ska göras enligt socialtjänstprocessen.

Den enskilde ska bemötas med respekt och ges möjlighet att framföra synpunkter, klagomål och önskemål om förändringar. Enligt stadens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska respektive nämnd säkerställa att det finns rutiner för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål.

Utförarens uppföljning

Riktlinje: 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.

Genomförandeplanen bör regelbundet följas upp och vid behov revideras av utföraren. Uppföljningen kan utgå från följande frågeställningar.

- Har insatserna utförts enligt planen? Behövs andra insatser?
- Hur fungerar insatsen/insatserna i förhållande till de uppsatta målen?
- Har målen uppnåtts eller inte?
- Om målen inte har nåtts bör ett övervägande ske om ev. förändringar i genomförandet. Är metoden rätt?

Riktlinje: 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 kontaktar handläggaren har utföraren genom exempelvis fast omsorgskontakt ansvar för att uppmärksamma handläggaren på den enskildes förändrade behov.

Det är alltid den enskilde som ansöker om förändring av sitt beslut. Omsorgspersonal eller annan utförare kan inte ansöka om exempelvis hemtjänst i en högre omfattning/mer tid. Däremot kan omsorgspersonal eller annan utförare uppmärksamma handläggaren om den enskildes förändrade

behov. Vid uppföljning ska Göteborgs stads rutin för underlag vid uppföljning av hemtjänst följas.

Utföraren behöver vara uppmärksam på att en förändrad omfattning av hemtjänst kan påverka den enskildes avgift.