

Attraktiv hemtjänst Rambeslut

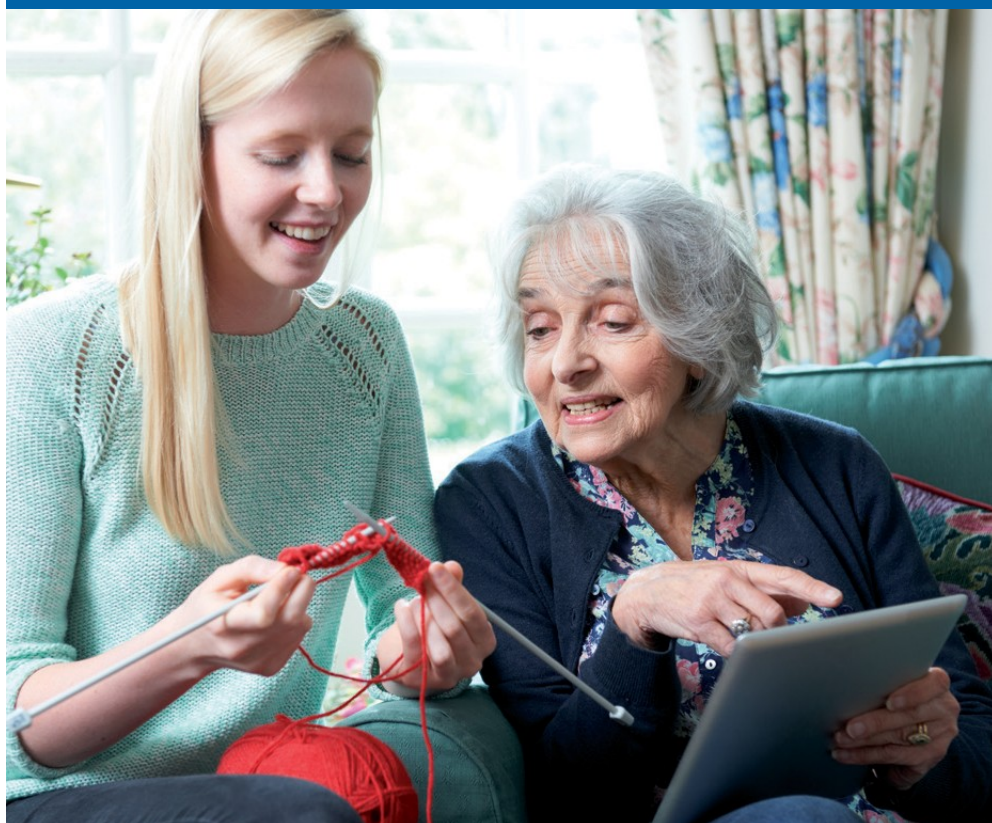
Uppdaterad februari 2017



Göteborgs
Stad



Rambeslut i hemtjänsten Guide för medarbetare



Innehållsförteckning

Guidens syfte

Varför rambeslut?

Behovs- eller insatsstyrd hemtjänst?

Om rambeslut och självbestämmande i hemtjänsten

Ansökan

Beslutsunderlag (utredning)

Beslut

Uppdrag Genomförandeplan

Uppföljning och utvärdering

Guidens syfte

Denna guide är framtagen i projekt *Införa rambeslut* inom ramen för program *Attraktiv hemtjänst* i Göteborgs Stad. Många medarbetare har lämnat synpunkter och bidragit!

Guiden kompletteras med bildspel ur handläggare- och utförarperspektiv.

Guiden riktar sig till både handläggare och utförare av hemtjänst. I guiden beskrivs varför rambeslut införs och vad som avses med självbestämmande och att kunna påverka. Guiden beskriver också processen från ansökan till uppföljning och utvärdering.

Guiden är tänkt att fungera i introduktions- och utbildningssyfte och som "uppslagsverk" efter avslutad utbildning. För att få kunskap om vad som gäller för att handlägga och utföra hemtjänst i sin helhet måste du ta del av politiskt beslutade riktlinjer, stadsledningskontorets vägledning och gemensamma processbeskrivningar i stadens socialtjänstprocess. Dessa behandlas inte i denna guide, men kan tas upp i de delar som berör rambeslut.

Guiden kan komma att uppdateras successivt av projektet. Den senaste versionen kommer att finnas tillgänglig på attraktivhemtjanst.goteborg.se

Anvisningar för hantering av rambeslut i Treserva och anpassning av mallar tas fram inom projektet men ingår inte i denna guide. Den senaste versionen av anvisningar kommer att finnas tillgänglig på anslagstavla Treserva.

Anvisningar för utvärdering av hemtjänstbeslut(UH) ingår inte heller i denna guide men har också tagits fram inom projektet. Anvisningarna kommer att finnas tillgängliga i IT-stödet för utvärdering, dioevidence.

Charlotte Nyberg
Projektledare Rambeslut/IBIC (ÄO)
Göteborgs Stad
2015-05-17

Varför rambeslut?

Att bestämma över sin vardag ses av de flesta av oss som en självklarhet. I lagstiftning beskrivs på olika sätt rätten till självbestämmande också om vi behöver samhällets stöd och hjälp i vår vardag. I målen för socialtjänsten (SoL kap 1) beskrivs bland annat att socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet.

Lagstiftaren har valt att ytterligare förtydliga att socialtjänstens omsorg om just äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). 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 (SoL kap 5). Dessa paragrafer i socialtjänstlagen har kommit till utifrån vad som i tillsyner bedömts vara brister i omsorgen om äldre. Socialstyrelsen beskriver i allmänna råd om värdigt liv vad respekt för självbestämmande och integritet bland annat kan innebära. Bestämmelserna kan tillämpas oavsett ålder!

Äldre personer visas respekt för och får stöd i sitt självbestämmande, är delaktiga i hur stöd och hjälp ges samt får individanpassad omsorg.



Den äldre personen får leva sitt liv i enlighet med sin personlighet och identitet.

Allmänna råd (SOSFS 2012:3) om vad självbestämmande och integritet kan innebära

Socialstyrelsen menar att intentionerna med socialtjänstlagen är att människors behov ska ses utifrån den enskildes specifika situation och omgivning och inte som något fristående och isolerat. Ett sätt att se på människors behov utgår från Antonovskys teori om människors behov av känsla av sammanhang (KASAM) och salutogent, hälsofrämjande förhållningssätt. Meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet är ledord för att en person ska kunna uppleva känsla av sammanhang.

Meningsfullhet är vad som anses ha störst betydelse. Utan meningsfullhet saknas den energi och det engagemang som driver oss framåt, även om vi skulle förstå (*begriplighet*) varför vi behöver göra vissa saker och att vi skulle ha resurser (*hanterbarhet*) till det. Ju starkare känsla av sammanhang desto bättre livskvalitet. Vad som är livskvalitet för var och en kan bara definieras av varje enskild person.¹

Vi i Göteborgs Stad arbetar sedan 2009 med att öka den enskildes självbestämmande i hemtjänsten. Vi började med att den enskilde skulle kunna föfoga över sin beslutade tid för serviceinsatser (Göteborgsmodellen). Modellen kan liknas vid ett så kallat rambeslut för serviceinsatser. Beslutet anger ramarna, men inte detaljerade insatser.

Arbetsättet har ett salutogent, hälsofrämjande perspektiv utifrån frågeställningen: *"Vad är viktigt att vi stöttar eller hjälper dig med idag?"*

¹ Socialstyrelsens vägledning ÄBIC, version 2013-02-15

Kommunfullmäktige har beslutat om att utöka den enskildes självbestämmande till att omfatta både service och omsorgsinsatser, all hemtjänst². Det vill säga beslut om all hemtjänst, inte bara beslut om service, ska i Göteborgs Stad fattas som rambeslut. Bakgrunden till kommunfullmäktiges beslut var ett uppdrag till stadsledningskontoret att förslå hur beslut om hemtjänst skulle kunna utformas så att den enskildes självbestämmande kunde omfatta mer än bara service.

Förslaget skulle inriktas på att så långt det är möjligt låta den enskilde med beslut om hemtjänst *bestämma över vad som ska göras och hur*. Dessutom skulle den enskilde *kunna göra olika val olika dagar*. Tanken bakom rambeslut är att den enskilde ska kunna bestämma över sin dag så långt det är möjligt också om han eller hon behöver stöd och hjälp.

**Brukarnas
självbestämmande
och inflytande i
hemtjänsten ska
öka**

I Göteborgs Stad har vi valt att använda oss av olika beslutstyper som kan beröra personer som bor i ordinärt boende. Rambeslut avser beslut om hemtjänst (service och omsorg) dag och kvällstid. Det finns även andra beslutstyper som kan beröra personer som bor i ordinärt boende: beslut om nattbesök, beslut om trygghetskamera, beslut om avlösning i hemmet, beslut om ledsagning, beslut om boendestöd m.m. Dessa beslutstyper finns kvar och "ingår" inte i rambeslut om hemtjänst.

Behovs- eller insatsstyrd hemtjänst?

När vi inför rambeslut behöver vi bli bättre på att beskriva den enskildes behov eftersom behoven kommer i fokus. Socialstyrelsens tillsyner visar att utredningar ofta saknar en tydlig beskrivning och bedömning av den enskildes behov. Däremot finns många gånger en omfattande beskrivning av den enskildes sjukdomshistoria. Behov uttrycks ofta också direkt i insats, t.ex. den enskilde har behov av matdistribution på grund av en stroke.

Handläggning och genomförande av hemtjänst behöver utvecklas mot att bli behovsstyrd istället för insatsstyrd. Med insatsstyrd hemtjänst menas att både handläggare och hemtjänsten utreder, respektive planerar, utifrån förutbestämda insatser i den befintliga organisationen, "Det här kan du få". Det kan leda till mer fokus på t.ex. den enskildes fysiska och medicinska behov som lättare kan passa in i "vårt utbud av insatser" eller i hur vi brukar göra.

För att kunna bedöma den enskildes behov måste handläggaren förstå vad som är svårigheterna just nu och hur det begränsar den enskildes liv. Ett sätt är att handläggaren går igenom den enskildes dagliga aktiviteter för att bedöma vad personen klarar (resurser) samt inte klarar (svårigheter). "Vad behöver du?". Lika viktigt är att förstå den enskildes syn på vad ett beslut om hemtjänst ska bidra till.

I stället för att koppla en ansökan om stöd i t.ex. måltidssituationen direkt till insatsen matdistribution, behöver handläggaren gå igenom hur den enskilde genomför olika aktiviteter som hör ihop med måltidssituationen. Det kan handla om att planera för matlagning eller inköp, handla, hantera pengar, ta sig till och från affären, lyfta och bära, tillaga mat, duka fram och plocka undan, diska eller att äta.

Behovsriktat arbetssätt ställer krav på samtalsteknik och att samtalet anpassas till den enskildes förutsättningar. Samtalet måste föras på ett sådant sätt att den enskilde förstår med särskild hänsyn till att få uttrycka sig på sitt modersmål.

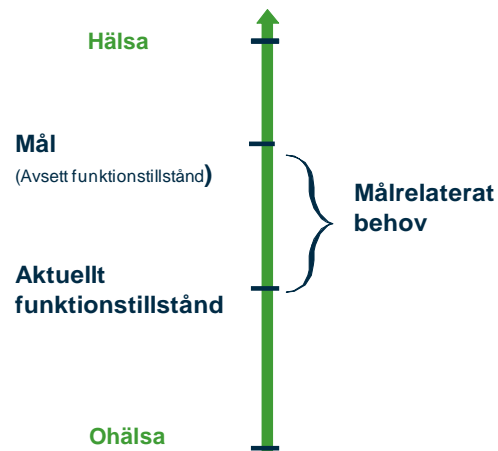
² Kommunfullmäktiges beslut gäller även att införa behovsriktat och systematiskt arbetssätt enligt modell *Äldres behov i centrum* (ÄBIC) för att "säkra" att rambeslutet tillgodoser den enskildes behov. Socialstyrelsen har under 2016 anpassat modellen till att omfatta även personer med funktionsnedsättning och modellen kallas nu *Individens behov i centrum* (IBIC).

Det finns olika sätt att tänka kring behov och att tillgodose behov. Inom psykologin beskrivs behov som en inre spänning som ska "lösas upp", medan man inom fysiologin beskriver behov som en strävan mot balans och jämvikt i kroppen.

Ett annat sätt att se på behov har utvecklats av filosofen, Henrik von Wright, som beskriver behov så här: "Behov är något man far illa av att vara utan". Du behöver x (något) i den utsträckning x (något) är nödvändigt för att realisera ett tillstånd eller uppnå ett mål (undvika att fara illa).

Detta sätt att beskriva behov relaterade till mål använder Socialstyrelsen i sin beskrivning av att arbeta behovsinriktat och systematiskt.

Utgångspunkten för arbetssättet är att kartlägga den enskildes aktuella funktionstillstånd och hur det påverkar möjligheterna att vara aktiv och delaktig i sin vardag så långt det är möjligt.



Behovsbedömningen görs sedan utifrån vad den enskilde ska uppnå eller bibehålla. Skillnaden däremellan kan beskrivas som den enskildes behov av vård och omsorg som ska tillgodoses med stöd och hjälp, "vårt uppdrag".

Behov är ett vitt begrepp. Synsättet *målrelaterade behov* kan hjälpa oss i att identifiera vad våra beslut och insatser ska inriktas på och leda till för den enskilde, samt vad vi ska följa upp.

Om rambeslut och självbestämmande i hemtjänsten

Tanken bakom att den enskilde ska kunna förfoga över sin hemtjänsttid är att merparten av de som får hemtjänst klarar att planera vad som ska utföras hur och när tillsammans med sin kontaktpersonal för att få sina behov tillgodosedda.



Bedömning av att den enskildes behov inte kan tillgodoses på annat sätt och har rätt till hemtjänst innebär att den enskilde har rätt att få stöd och hjälp med det den enskilde tycker att han eller hon behöver utifrån beslutets målsättning.

Rambeslut innebär att den enskilde förfogar över sin hemtjänsttid. D.v.s. den enskilde planerar tillsammans med kontaktpersonal vad som ska utföras och hur tiden ska fördelas. Detta dokumenteras i genomförandeplanen. Den enskilde har också rätt till tillfälliga önskemål om andra insatser än de som sedan finns beskrivna i den upprättade genomförandeplanen så länge önskemålen inte strider mot målsättningen med beslutet. Det kan handla om önskemål utifrån den enskildes dagsform, väderlek m.m.

Rambeslut kan både stärka den enskildes självbestämmande och inflytande, men också möjliggöra en mer flexibel och situationsanpassad hemtjänst.

Skillnad mellan traditionella insatsbeslut och rambeslut kan uttryckas som: "Insatser som ska fyllas med tid" kontra "tid som ska fyllas med insatser".

Rambeslut hemtjänst

Handläggare utreder, bedömer, tar fram mål och fattar beslut om hemtjänst i timmar/ vecka. Hemtjänsttid dokumenteras på beslutsmeddelande. Informera den enskilde om att kontakt tas inom tre månader för utvärdering hemtjänstbeslutet (fråga om nöjd/missnöjd)

Avgiftshandläggare beräknar avgift utifrån beslutad tid för hemtjänst.

Kontaktpersonal tar fram genomförandeplan utifrån beslut/uppdrag hemtjänst i timmar/vecka.

Genomförandeplanen beskriver vilka insatser som ska utföras, hur och när de ska utföras, samt hur all tid ska fördelas. Kontaktpersonal meddelar handläggare att genomförandeplan är klar.

Handläggare tar del av genomförandeplan och följer upp mot behov/beslut med stöd av ett antal uppföljningsfrågor.

Insatser utförs enligt genomförandeplan och schemaläggning. Alla insatser kan bytas ut mot andra insatser ” i stunden” så länge det inte strider mot målsättningen i beslutet.

Handläggare följer upp och utvärderar beslut. Handläggare metodstöd för utvärdering av beslut. Kontaktpersonal följer upp och utvärderar genomförandeplan.

Målsättningen är att så många som möjligt ska få rambeslut för att vi ska kunna öka den enskildes inflytande och självbestämmande. I vissa fall kan det vara så att rambeslut i tid inte är lämpligt.

Det kan handla om att du som handläggare bedömer att den enskilde har behov som behöver tillgodoses med insatser som inte bör kunna bytas mot andra insatser för att målsättningen ska nås. Det kan t ex röra sig om personer 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. Om den enskilde ska vistas i annan kommun kan det också vara mer lämpligt att fatta ett insatsbeslut. Vi kan inte förvänta oss att andra kommuner ska kunna verkställa ett rambeslut. Det är vanligt att du som handläggare i dessa situationer kan behöva fatta ett nytt beslut till följd av att det kan finnas andra behov och förutsättningar vid vistelse i annan bostad i annan kommun. I dessa fall ska du som handläggare dokumentera varför du fattat insatsbeslut istället för rambeslut. Använd dig av *Händelsetyp* i vårt verksamhetsstöd.

Om den enskildes ansökan ska avslås helt eller delvis måste du fatta avslagsbeslutet i insatser för att göra det tydligt för den enskilde vad som avslås och varför. På så vis underlättar du också för den enskilde att överklaga beslutet.

Om ansökan till en del avslås och till 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.

Om det är lämpligt kan handla om att du bedömer att den enskilde kommer att planera in insatser som är förenliga med rambeslutet. Det kan också handla om att den enskilde inte byter ut insatser mot insatser som strider mot målsättningen med hemtjänsten.



Det finns vissa begränsningar för den enskildes självbestämmande:

- Vad den enskilde vill ha stöd och hjälp med i sin planering måste vara *förenligt* med behov och mål i beslutsunderlaget och medarbetarnas arbetsmiljö
- Det måste handla om tjänster eller uppgifter som en yngre, frisk person utan funktionsnedsättning normalt kan utföra själv. Uppgifter som trädgårds- eller fastighetsskötsel ingår inte och inte uppgifter som i övrigt kräver särskild fackkunskap inom andra yrkesområden.
- Den enskilde ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges. Det ska exempelvis vara möjligt för den enskilde att dela upp den beviljade tiden så att "underhållsstädning" utförs varje eller varannan vecka istället för var tredje vecka.
- Den enskilde kan inte välja personal. Alla medarbetare ska ha tillräcklig kompetens för sitt uppdrag. Särskild kompetens, till exempel språkkunskaper och andra specialkunskaper ska tas till vara, så att rätt kompetens så långt som möjligt möter varje persons behov. När relationen inte fungerar ska organisationen vara lyhörd och om nödvändigt byta medarbetare som möter den enskilde.
- Den enskilde har också rätt att ha *tillfälliga* önskemål och få stöd och hjälp med andra insatser än de som finns beskrivna i den upprättade genomförandeplanen så länge önskemålen inte strider mot målsättning i rambeslutet. (Uppgifter som trädgårds- eller fastighetsskötsel ingår inte och inte uppgifter som i övrigt kräver särskild fackkunskap inom andra yrkesområden.)

För att säkerställa den enskildes rättssäkerhet kräver rambeslut utvärdering av stöd och hjälp som den enskilde fått och om den enskildes behov har tillgodosetts. Det innebär att du som handläggare behöver försäkra dig om att den enskilde har möjlighet till självbestämmande och inflytande i genomförandet, samt att den enskilde är tillfreds med resultatet och nyttan av insatserna. En modell för utvärdering av hemtjänst (UH) har tagits fram som stöd.

Att bara följa upp att upprättad genomförandeplan svarar mot bedömda behov och beslut räcker inte för att säkerställa om insatserna haft önskad effekt och varit av god kvalitet.

Ansökan

Det finns inga begränsningar i vad den enskilde kan ansöka om eller krav på preciserad ansökan. Den enskilde har alltid rätt att få sin ansökan individuellt behovsprövad. Han eller hon kan formulera sin ansökan i insatser (städ, dusch, promenader), i frekvens/omfattning (2 gånger per dag, timmar) eller för att tillgodose ett behov (jag klarar inte min personliga hygien).

Dokumentera vem som har ansökt om vad vilket datum och på vilket sätt (skriftligt eller muntligt).

Det är ditt ansvar som handläggare att tillsammans med den enskilde förtydliga ansökan så att ni båda är överens om vad ansökan gäller. Den enskildes ursprungliga ansökan får dock aldrig förhandlas bort. När du fattar rambeslut är det ännu viktigare att klargöra vad den enskilde ansöker om för den enskildes rättssäkerhet.



Det kan också hända att den enskilde under samtalets gång vill förtydliga, ändra eller komplettera sin ursprungliga ansökan.

Detta kallar vi att ansökan är tydliggjord och det finns nu en rubrik för detta i mallen för beslutsunderlag (utredning). Det är viktigt att kunna följa vad den enskilde först ansökt om och därefter eventuellt har ändrat, kompletterat eller förtydligat. Det är den tydliggjorda ansökan som är den ansökan som ska utredas.

Du behöver också ta ställning till hur omfattande och komplex utredningen behöver vara. Utred endast vad ansökan/tydliggjord ansökan (nyansökan och ansökan om fortsatt stöd) avser och låt vad ansökan avser gå som en röd tråd genom utredningen.

Du som handläggare har dock alltid ansvar för att berätta om och föreslå annat stöd och hjälp än vad ansökan avser om du bedömer att den enskilde kan ha behov av och rätt till annat eller mer stöd och hjälp.

Beslutsunderlag (utredning)

Under avsnitt *Bakgrund* beskriver du som handläggare eventuellt tidigare beslut om pågående stöd och hjälp. Om samordnad individuell plan (för samordning mellan olika vårdgivare, socialtjänst och hälso- och sjukvård) finns ska detta också beskrivas här.

Under avsnitt *Aktuell situation* beskriver du endast vad som är aktuellt och har betydelse för utredning av vad ansökan gäller samt för utformning av stöd och hjälp. Våga skriva kortare om sjukdomar eller funktionsnedsättningar! Våga välja bort att skriva om "gammalt"!

Fokusera på att lyssna till och beskriva vilka effekter sjukdomar och funktionsnedsättningar har här och nu, vad effekterna leder till och betyder för den enskilde i vardagen. Låt inte nuläget "försvinna" i beskrivningar av vad som varit.

Det ska framgå vem som säger vad i din utredning. Är det den enskildes uppfattning, andras uppfattning eller dina iakttagelser som handläggare? Det kan tyckas självklart och enkelt, men börjar du meningar med *NN berättar ...* kan delar av utredningen tydligare bli NN:s egen berättelse. Om den enskilde inte uttrycker hur han eller hon uppfattar sina behov ska skälen till detta dokumenteras.

Beskriv utan att bedöma/värdera vad som sägs av den enskilde, av andra och ev. egna iakttagelser som handläggare. Din bedömning dokumenterar du först under avsnitt *Bedömning*.

Under avsnitt *Bedömning* bedöm vilka behov som ska tillgodoses. Omfattning och frekvens av stöd ska alltid bedömas individuellt.

Om du som handläggare bedömer att frekvens, morgon, kväll är en viktig del i din bedömning av vilka behov som ska tillgodoses beskriv behoven med frekvens o.s.v. Ett exempel på när du kan behöva beskriva behov i frekvens är om du bedömer behov av stöd och hjälp med att duscha varje dag för att tillförsäkra just denna person skälig levnadsnivå.

Det behöver då även framgå i bedömningen hur du som handläggare resonerat kring frekvens kopplat till skälig levnadsnivå. Om du beskriver frekvens m.m. i beslutsunderlaget/beslutet (till den enskilde) behöver det även framgå i uppdraget (till utförare).

Behov kan uttryckas som behov av stöd och hjälp med att till exempel: röra sig inomhus/utomhus, sköta kroppsvård, tvätta sig, klä sig, sköta toalettbehov, äta, dricka, handla, tvätta, städa, bereda måltider, följa dagliga rutiner, delta i olika former av aktiviteter, umgänge och gemenskap o.s.v.

Beskrivning av behov i verbform, behov av att "göra" i det vardagliga livet, kan hjälpa dig som handläggare att inte beskriva insatser.

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. I dessa fall bör vägas in att SoL anger att personer med funktionsnedsättning ska kunna leva som andra och vara delaktiga i samhällslivet.

Riktlinjer och vägledning för hemtjänst ska tillämpas även för personer under 65 år, men en individuell bedömning ska alltid göras utifrån vad som bedöms vara en normal livssituation för personer i motsvarande ålder.

Du bedömer tidsåtgång för att tillgodoses den enskildes behov av hemtjänst med stöd av den vägledning för att bedöma tid som tagits fram.

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

Gör en bedömning och dokumentera hemtjänstens totala omfattning i tim/min per vecka.

Du behöver också ta ställning till om den enskilde behöver stöd av två personer för att få sina behov tillgodosedda. Bedömningen måste innehålla i vilka behov av stöd och hjälp den enskilde behöver stöd av två personer samt i timmar/minuter per vecka, så kallad parallellgång.

Syftet med att du i beslutsunderlaget bara dokumenterar hemtjänstens totala omfattning är att inte begränsa den enskilde och kontaktpersonalen i dialogen om vad som ska utföras, hur och när.

Det är den enskildes och utförarens ansvar att tillsammans planera in och använda den totala tiden du bedömt utifrån den enskildes behov och önskemål.

Hur du som handläggare kommit fram till tidsåtgången ska dokumenteras i en tidberäkningsmall som lagts in i Treserva. Om den enskilde vill veta hur du bedömt och beräknat tid ska du kunna berätta det. Likaså om utföraren kontaktar dig och behöver förtydliganden.

Du ska kunna delge den enskilde, utföraren eller kollega (som ev. behöver träda in i ditt ställe) hur du bedömt tiden även om det skulle kunna innebära att du måste uttrycka dig i tänkbara insatser.



Det är sällan den enskilde själv uttrycker sina mål just med ordet "mål". För att utforska den enskildes mål kan det ibland vara enklare att till exempel fråga:

- *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 vi hjälpa till?*

Det finns övergripande mål i socialtjänstlagen, men ofta kan du behöva hjälpa den enskilde att bryta ner dessa till mer individuella och specifika mål med exempel som nedan.

- *Bryta isolering*
- *Våga gå ut själv igen*
- *Hålla igång kroppen, skelettet, balansen etc.*
- *Bryta ensidigt, stillasittande mönster*
- *Få stimulans och öka välbefinnandet*
- *Känna mig trygg*
- *Återfå orken*
- *Fortsätta göra det jag klarar*
- *Bli självständig/bli som före...*
- *Klara toalettbesök självständigt*
- *Fortsätta sköta min egen hygien*
- *Laga viss mat själv*
- *Återfå lusten att laga mat*
- *Kunna handla/städa/tvätta/damma själv igen*
- *Få rent hemma*

Beslut

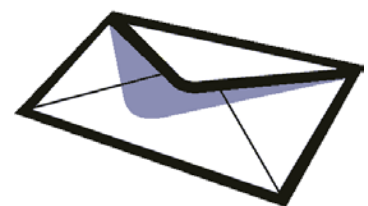
Rambeslut om hemtjänst ska utformas så att det framgår vad den enskilde ansökt om och att den enskilde fått sin ansökan beviljad. Beslutet ska hänvisa till de behov och den målsättning som finns beskrivna i beslutsunderlaget och båda ska den enskilde få ta del av. Beslutsunderlaget och beslutet anger ramarna för den enskildes stöd och hjälp.

I beslutet ska den enskilde informeras om att han eller hon förfogar över den beviljade tiden och erbjudas att, tillsammans med kontaktpersonalen i hemtjänsten, upprätta en genomförandeplan.

I genomförandeplanen ska dokumenteras vilka insatser som ska utföras, hur de ska utföras och hur den beviljade tiden ska fördelas under en längre schemaperiod.

Beslut om hemtjänst ska fattas i tid, i timmar/minuter per vecka (inte i hundradelar) för beslutsperioden. Detta för att tydliggöra vilken tid som den enskilde kan förfoga över.

Den enskilde ska tillsammans med kontaktpersonal kunna planera när insatserna ska utföras och delas upp under längre tid än en vecka. Utgångspunkten är att den enskilde förfogar över hemtjänsttid under i regel en fyraveckorsperiod (en månad), vilket också är den period som debitering av avgift utgår ifrån.



Den enskildes avgift beräknas alltid utifrån *genomsnittligt antal timmar/månad* så att avgiften blir densamma oavsett hur kort eller lång månaden är. (För att genomsnittlig tid ska kunna räknas fram per automatik måste tiden anges i timmar/hundradelar per vecka i Treserva.)

Avgift för hemtjänst tas ut i dagsläget ut i förhållande till antal beviljade timmar samt den enskildes inkomster och boendekostnad.

I beslutet ska ett så kallat återkallelseförbehåll beskrivas, det vill säga att beslutet kan komma att ändras om den enskildes behov och förutsättningar ändras under beslutsperioden.

En besvärshänvisning ska alltid skickas med beslutet eftersom den enskilde kan vilja överklaga delar av beslutet, till exempel antal timmar/minuter per vecka. Kommunikering av beslutsunderlag är inte nödvändigt när du som handläggare fattar ett gynnande beslut. Du behöver bara kommunicera beslutsunderlaget om du ska fatta ett avslagsbeslut eller om det tillkommit för den enskilde nya, okända uppgifter.

Den enskilde kan överklaga även om du inte kommunicerat beslutsunderlaget. Om det framkommer felaktigheter (något uppenbart oriktigt) i beslutsunderlaget har du som handläggare alltid möjlighet att ändra felaktigheterna i samband med att du tar ställning till omprövning av det överklagade beslutet.

Om det vid uppföljning framkommer att behovet har förändrats och den enskilde gör en ny ansökan gör du en ny bedömning av behov och hemtjänsttid samt fattar nytt beslut. Nytt beslut krävs för att den enskilde ska kunna förfoga över sin eventuella nya tid, men också för att ny tidsåtgång kan påverka den enskildes avgift.

Möjlighet att fatta beslut om tillfälligt utökad hemtjänst utan att det påverkar den enskildes avgift finns kvar. Inga förändringar har införts i nuvarande avgiftstillämpningar.

Uppdrag

Ett tydligt och bra uppdrag från dig som handläggare underlättar för utföraren. Vad är relevant för utföraren att veta om den enskilde? Vad du som handläggare dokumenterat i beslutsunderlaget följer med över till uppdraget. Finns det uppgifter som du behöver ta upp med den enskilde om dessa ska föras över till utföraren? Det är viktigt att du tar dig tid att ta ställning till vilken information som behöver föras över till utföraren och utifrån det redigerar den text du fått med dig från beslutsunderlaget till uppdraget.

Hemtjänsttiden ska formuleras i timmar/minuter per vecka (inte i hundradelar) till utförare av hemtjänst. Om du bedömt behov av parallellgång beskriv i uppdraget i vilka moment och vilken tid du bedömt behövs.

Du som utförare tar del av uppdraget och tar ställning till om uppdrag och mål är tydligt formulerade eller om kontakt med handläggaren behövs för förtydligande.

Har ni i din stadsdel valt att upphandla servicetjänster eller har ni valt att organisera er i serviceenheter som bara utför service? Då ska du som utförare låta den enskilde välja mellan att:

1. Få förfoga över all sin hemtjänsttid, det vill säga all hemtjänsttid utförs av samma utförare
2. Få en eller flera servicetjänster utförda av den entreprenör som stadsdelen upphandlat eller av servicegrupp som bara utför service, men avsäger sig då möjlighet att förfoga över all sin hemtjänsttid (servicetiden "räknas av")

I båda fallen måste den enskilde ges möjlighet att kunna välja om, men med viss framförhållning för att ge dig som utförare möjlighet att planera om.

I de fall du som utförare vid start av genomförande har fördelat uppdrag på olika serviceenheter och den enskilde senare i samtalet om genomförandeplan vill förfoga över all sin hemtjänsttid måste du fördela om uppdraget.

Genomförandeplan

Du som kontaktpersonal ska i dialog med den enskilde planera vilka insatser som är lämpliga för att den enskildes behov ska tillgodoses och målet med beslutet/uppdraget ska nås. Det är också viktigt för den enskildes rättsäkerhet att vilka insatser som ska utföras framgår eftersom det inte framgår i rambeslutet till den enskilde. Ni ska tillsammans planera vad som ska göras, hur och när och sedan dokumentera det i en genomförandeplan.

Att ta fram en genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande och ökat självbestämmande. Du har som kontaktpersonal möjlighet att lära känna den enskilde och vad som är viktigt för honom eller henne. Din kunskap om den enskildes behov har du användning av både inför att ta fram en genomförandeplan, men även inför att utföra och följa upp de insatser ni planerat tillsammans.

Inför samtalet om vad som ska utföras, när och hur är det viktigt att du som kontaktpersonal förbereder dig. Läs handläggarens uppdrag, vilka behov beskrivs och med vilka målsättningar? Hur ska behoven tillgodoses, med stödjande/tränande eller kompensande insats? Samla ihop dina intryck av personens behov av stöd och hjälp under den tid som gått sedan hemtjänsten fick uppdraget och ta del av utföraranteckningar.

Tänk på att:

- Organisera för tillräcklig tid att lyssna till och samtala med den enskilde
- Anpassa samtalet till den enskildes förutsättningar och behov
- Bjuda in till att föra fram sina åsikter och önskemål
- Vara lyhörd och empatisk i mötet
- Ta hänsyn till att den enskilde befinner sig i en beroendeställning och se till att ditt bemötande upplevs som respektfullt
- Föreslå stöd och hjälp som är anpassat till den enskildes behov, förutsättningar och önskemål
- Föreslå stöd och hjälp i att upprätthålla oberoende t.ex. genom att tillämpa ett funktionsbevarande och rehabiliterande arbetssätt



Insatser som ska dokumenteras är vad du och dina kollegor i normalfallet ska utföra. Insatserna ska utgå från behov av stöd och hjälp i uppdraget och de mål som ska uppnås (vara "förenliga" med målen).

Det finns inga krav på eller begränsningar i hur insatserna kan formuleras och beskrivas. Det handlar om insatser för stöd och hjälp i vad som hör till den enskildes dagliga livsföring. Självklart ska den enskilde och sedan dina kollegor i hemtjänsten kunna förstå vad som ska göras!

Den enskilde har också rätt till *tillfälliga* önskemål om andra insatser än de som sedan finns beskrivna i den upprättade genomförandeplanen så länge önskemålen inte strider mot målsättningen med beslut och uppdrag.

Om den enskilde har återkommande tillfälliga önskemål om annat kan det vara ett uttryck för att den enskildes behov av stöd och hjälp har förändrats.

Du och den enskilde kan tillsammans formulera mer konkreta mål, kanske delmål, som insatserna ska leda till utifrån beslutets/uppdragets mål.

Den enskilde ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges. Det ska exempelvis vara möjligt för den enskilde att dela upp den beviljade tiden så att "underhållsstädning" utförs varje eller varannan vecka istället för var tredje vecka.

Den enskilde kan inte välja "när och hur", men ska kunna påverka!

Den enskilde ska också ha möjlighet att ändra hur han eller hon vill fördela sin tid. Informera om den enskilde om denna möjlighet, men att ni behöver viss framförhållning om det påverkar ditt och dina kollegors schema. Ändra fördelning av tiden i genomförandeplan och schemaläggning så fort det är möjligt.

Dokumentera i genomförandeplanen hur den enskilde tillsammans med dig har planerat att fördela tiden mellan de olika insatserna. Handläggaren kan på så vis få en uppfattning om vad beslutade hemtjänsttimmar används till i sin uppföljning av genomförandet av beslutet. Säkerställ att insatstiderna tillsammans blir den tid som handläggaren angett i uppdraget. Notera totalt antal timmar/vecka.

Exempel daglig insats morgonhjälp

Insats/behov

Mål

Hur

När ... varje morgon, ca kl 9 - 10. 7 x 20 min = 2 tim, 20 min/vecka av 12 tim/vecka

Vem

Exempel "annan insats än daglig" städa bostaden

Insats/behov

Mål

Hur

När ... varannan vecka, 2 x 40 min, torsdag mellan ca 14-16. 2 x 40 min/vecka av 12 tim/vecka

Vem

Om den enskilde vill ha och behöver andra insatser, eller annan fördelning av tid mellan insatser, än hur ni tillsammans först planerade utifrån rambeslutet/uppdraget behöver du inte kontakta handläggaren. Du reviderar genomförandeplanen och meddelar handläggaren. Revidering av genomförandeplan är en händelse av betydelse och ska dokumenteras.

Om den enskildes behov och hemtjänsttid förändras utifrån rambeslutet/uppdraget be den enskilde att i första hand kontakta handläggaren för ansökan och ny bedömning.

Om inte den enskilde kontaktar handläggaren har du som utförare ansvar för att uppmärksamma handläggaren på den enskildes förändrade behov.

Det är viktigt att du tar del av handläggarens bedömning av hur den enskildes behov ska tillgodoses; med stödjande/tränande eller kompensande insats? Du ska under HUR dokumentera på vilket sätt den enskilde vill att du och dina kollegor ska arbeta utifrån handläggarens bedömning.

Praktiska tips i att ta fram en genomförandeplan tillsammans med den enskilde: Inled samtalet med; *I uppdrag till oss framgår att du har behov av... samt att du beviljats ... tim och ... min/vecka som du kan fördela över en fyra veckors period.*

Om vi börjar med dina dagliga behov... vi börjar med din morgon...

- *Hur brukar du göra?*
- *Vad kan du göra själv?*
- *Vad vill du att vi stödjer/hjälper dig med...?*
- *I vilken ordning vill du att vi...? Hur vill du att vi ...?*
- *Vad är viktigt för dig när vi stödjer/hjälper dig med...?*
- *Vilken tid brukar du...?*
- *Hur lång tid vill du att vi avsätter för...?*

Uppföljning och utvärdering

Handläggare har ansvar för uppföljning av genomförande av beslut. I ansvaret för uppföljning ingår att säkerställa att rambeslutet genomförs enligt bedömning av behov och mål i beslutsunderlaget

En av förutsättningarna för en bra uppföljning är att handläggaren får ta del av genomförandeplanen och kan stämma av denna mot beslutsunderlaget/uppdraget utifrån frågor som:

- Beskrivs "vad" som ska utföras, insatser, utifrån behov och målbeskrivning i beslutsunderlaget/uppdraget? (*Kan man utläsa vad som ska utföras, ex morgonhjälp, dusch, frukost, etc.*)
- Beskrivs mål/delmål utifrån mål i beslutsunderlaget/uppdraget?
- Beskrivs "när" insatser ska utföras? (*Finns tydlig planering för när angivna insatser ska utföras; veckodagar, tidsangivelser, hur tiden är fördelad mellan insatserna.*)
- Beskrivs "hur" insatser ska utföras? (*Finns tydlig beskrivning av hur man ska utföra insatserna.*)



Du som handläggare gör en bedömning av om genomförandeplanen utgår från beslutsunderlag/uppdrag samt ger förutsättningar att nå målet. Om inte kontakta utföraren för förtydligande. Uppföljning av genomförandeplan är en händelse av betydelse och ska dokumenteras.

Du som handläggare har även ansvar för att utvärdera rambeslutet. Brukarnytta ska utvärderas, d.v.s. du ska säkerställa att den enskildes behov tillgodosetts. Utvärdering är av viktigt för att säkra den enskildes rättssäkerhet i förhållande till rambeslutet.

Utvärdering ska ske inom tre månader efter beslutet, samt en gång om året om beslutet är längre än ett år.

Du har tillsammans med utförare ansvar för att tillsammans analysera resultatet och utifrån era ansvarsområden vidta åtgärder.

Genomförandeplanen bör regelbundet också följas upp av dig som utförare och vid behov revideras utifrån frågor som:

- 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, "hur" rätt?

Uppföljning av genomförandeplan och ev. revidering är en händelse av betydelse och ska dokumenteras.

Genomförandet behöver även utvärderas av dig som utförare utifrån frågor som hur nöjd är den enskilde med:

- Personalens bemötande
- Möjlighet till självbestämmande och delaktighet
- Insatsens/insatsernas omfattning och genomförande

