

Beslutad av: Vård- och omsorgsnämnden
Datum: 2022-01-27
Börjar gälla: 2022-03-01
Dokumentansvarig politisk instans: Vård- och omsorgsnämnden
Dokumentansvarig tjänsteperson: Socialchef
Följs upp: Vid varje mandatperiod eller oftare vid behov

Diarienummer:
Von 2022/15
Kommunal författningssamling
Nr C 22:01

REGELDOKUMENT | RIKTLINJE

Riktlinjer för biståndsbedömning och genomförande enligt socialtjänstlagen för äldre och yngre personer med funktionshinder

Tomelilla kommuns styrdokument

Regeldokument

Regeldokument är dokument som talar om hur kommunen ska arbeta. Regeldokument kan också vara lokala föreskrifter om olika bestämmelser som kan påverka kommuninvånare eller företag.

REGLEMENTEN RIKTLINJER RUTINER

Målinriktade dokument

Målinriktade dokument visar vad kommunen vill uppnå, strävar efter eller har som mål.

VISION PROGRAM OCH STRATEGIER PLANER HANDLINGSPLANER

Innehållsförteckning

1	Inledning	5
2	Syfte	5
3	Vård-och omsorgsnämndens huvuduppgifter (3 kap. 1-2 §§ SoL)	6
3.1	Särskilda bestämmelser i SoL	6
3.2	- för äldre.....	6
3.3	- för människor med funktionsnedsättning	7
3.4	- för personer som vårdar eller stödjer närstående.....	7
3.5	Vägledande principer/kvalitetsbegrepp.....	7
3.5.1	Helhetssyn	7
3.5.2	Normalisering, närhet och flexibilitet.....	7
3.5.3	Kontinuitet.....	7
3.6	Synsätt som stärker känslan av sammanhang	8
3.7	Nationella mål för äldre- och funktionshinderpolitiken	8
3.8	Stöd till anhöriga	9
3.9	Samordnad individuell plan (SIP) (2 kap. 7 § SoL).....	9
3.10	Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som rör äldre personer (SOSFS 2007:17)	9
4	Handläggning och dokumentation	10
4.1	Individens behov i centrum, IBIC	10
4.2	Ärendegång	11
5	Genomförande och dokumentation	12
5.1	God kvalitet.....	13
5.2	Personalens kompetens (SOSFS 2011:12).....	13
6	Insatser i hemmet enligt SoL 4 kap 1 §	14
6.1	Allmänna uppgifter och krav	14
6.2	Kommunikation	14
6.3	Förflyttning	15
6.4	Personlig vård	15
6.5	Hemliv	16
6.6	Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv	19
6.7	Utbildning, arbete, sysselsättning och ekonomiskt liv.....	19
6.8	Känsla av trygghet	20
6.9	Personligt stöd för personer som vårdar.....	21
7	Insatser utanför hemmet	21
7.1	Dagverksamhet för personer med demenssjukdom	21
7.2	Korttidsboende och växelvård	21
7.3	Särskilt boende (5 kap. 5 § SoL)	22
7.3.1	Skälig levnadsnivå på särskilt boende.....	22
7.4	Parbogarantin	23
7.5	Hem för vård eller boende i annan kommun.....	23
7.5.1	Tillfällig vistelse i annan kommun	23
7.6	Överflyttning av ärende.....	23

8	 Servicetjänster utan individuell behovsprövning	24
8.1	Anhörigcentrum.....	24
8.2	Fixartjänst	24
8.3	Träffpunkter.....	24
9	 Vård- och omsorgsnämndens värdegarantier	24
	Inflytande och delaktighet.....	24
	Trygghet.....	24
	Bemötande	25
	En meningsfull vardag.....	25

1 Inledning

Syftet med bestämmelserna i 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen (SoL) är att enskilda personer ska vara tillförsäkrade bistånd upp till skälig levnadsnivå och därmed få det stöd i sin livsföring som de är i behov av om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. SoL är en ramlag, vilket innebär att lagen endast anger yttersta ramar för biståndsbesluten. Kommunen har viss frihet att utforma och anpassa besluten olika, så länge medborgaren som har behov av stöd tillförsäkras bistånd upp till skälig levnadsnivå.

Med livsföring avses en rad olika behov av stöd och hjälp, service, behandling, vård och omsorg. Rätten till bistånd är inte knuten till några särskilt i lagen angivna insatser och heller inte av någon specifik anledning till biståndsbeslutet såsom ålder eller viss sjukdom.

Frivillighet och självbestämmande ska vara vägledande vid handläggning av ett enskilt ärende. Det innebär att den enskilde själv bestämmer om han eller hon ska ta emot behovsbedömda insatser. Till socialtjänstens uppgifter hör dock att på olika sätt försöka motivera den enskilde ta emot stöd och hjälp.

2 Syfte

Riktlinjerna är avsedda att användas av biståndshandläggare och utförare och är utformade utifrån de livsområden som ska användas i utredning och dokumentation enligt IBIC-metoden (individens behov i centrum).

Enligt socialtjänstlagen ska stödet och hjälpen ge den enskilde en skälig levnadsnivå. ”Skälig levnadsnivå” anger vilken nivå av levnadsstandard som lagen garanterar och beskrivs som en miniminivå av standard och kvalitet avseende försörjning och livsföring i övrigt. Begreppet skälig levnadsnivå definieras dock inte närmare i lagen.

Då socialtjänstlagen är en ramlag innehåller riktlinjen det som av vård- och omsorgsnämnden bedöms som skälig levnadsnivå för äldre och för yngre med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning.

Kommunala regler eller riktlinjer får dock aldrig inskränka den enskildes rätt till bistånd enligt SoL.

Enligt socialstyrelsen ska biståndshandläggaren informera den enskilde om dennes rätt att begära bistånd om ansökan går utanför kommunens generella riktlinjer.

Utgångspunkten för riktlinjerna är ett hälsofrämjande och rehabiliterande förhållningssätt och en tillit till de professionellas kunskap och förmåga att göra bedömningar utifrån intentionerna i lagstiftning, kommunövergripande mål och övriga styrdokument.

3 Vård-och omsorgsnämndens huvuduppgifter (3 kap. 1–2 §§ SoL)

Socialtjänstlagen präglas av en helhetssyn på relationer mellan individ och samhälle. En helhetssyn förutsätter en bredd i det sociala arbetet. Till vård- och omsorgsnämndens uppgifter hör att göra sig väl förtrogen med levnadsförhållande i kommunen. Arbetet kan delas upp i tre områden:

Strukturinriktade insatser som innebär att nämnden ska verka för goda förhållanden för äldre och funktionshindrade, såsom goda miljöer, bostäder och allmänna kommunikationer för att förhindra sociala problem.

Allmänt riktade insatser ska ge stöd till utsatta grupper, såsom träffpunkter, anhöriggrupper, uppsökande verksamhet och servicetjänster.

Individuellt inriktade insatser är sociala tjänster direkt riktade och anpassade till den enskildes behov. Detta är alltid myndighetsutövning och kan inte ges som en service.

Denna riktlinje har fokus på de två sistnämnda områdena.

3.1 Särskilda bestämmelser i SoL

Enligt Socialtjänstlagen (SoL) har kommunen det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver för sin livsföring oavsett ålder. I SoL 5 kap finns bestämmelser om nämndens ansvar för bland annat äldre, för personer med fysiska och psykiska funktionshinder och anhöriga som vårdar människor med fysiska och psykiska funktionshinder. I planeringen ska kommuner samverka med regionen samt andra samhällsorgan och organisationer.

3.2 - för äldre

Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på och verka för att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrunden). Äldre ska ha möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Äldre ska få tillgång till goda bostäder och det stöd och hjälp i hemmet som de behöver 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.

Vård- och omsorgsnämnden har upprättat värdegarantier för inflytande, bemötande och trygghet (Von 2014/51). Dessa återfinns sist i dokumentet under punkt 9 *Vård- och omsorgsnämndens värdegarantier*.

3.3 - för människor med funktionsnedsättning

Nämnden 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. Nämnden ska 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. Kommunen ska inrätta bostäder med särskild service för dem som till följd av sådana svårigheter som avses i första stycket behöver ett sådant boende.

3.4 – för personer som vårdar eller stödjer närstående

Nämnden ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är äldre eller långvarigt sjuk, eller som stödjer en närstående som har funktionshinder.

3.5 Vägledande principer/kvalitetsbegrepp

Socialtjänstlagstiftningen bygger till stora delar på begreppen helhetssyn, normalisering, kontinuitet och flexibilitet. Innebörden i begreppen kan variera beroende på vilken målgrupp som avses.

3.5.1 Helhetssyn

Helhetssyn ska prägla alla insatser inom socialtjänsten. Tillämpningen av helhetssyn förutsätter att man försöker förstå hur den enskildes svårigheter sammanhänger med hans eller hennes omgivning och händelser tidigare i livet.

3.5.2 Normalisering, närhet och flexibilitet

Den enskilde ska stödjas i att kunna vara som andra och ha det som andra, vilket också betyder rätten att få vara sig själv. Den som har stödinsatser ska inte behöva känna sig utpekad eller särbehandlad. Närhetsprincipen innebär att insatser i hemmet går före insatser utanför hemmet och ska anordnas så nära hemmet som möjligt. Det får dock inte innebära att flexibiliteten går förlorad genom standardlösningar utan man anpassar insatserna till den enskildes förutsättningar och behov. Begreppet normalisering innebär också att den enskilde ska bo kvar i sitt eget hem (kvarboendepincipen) och fungera självständigt så långt möjligt.

3.5.3 Kontinuitet

Detta begrepp kan tolkas ur flera aspekter:

- personkontinuitet, att så få människor som möjligt är inkopplade runt den enskilde
- insatskontinuitet, att omsorgen som den enskilde har beviljats i möjligaste mån utformas utifrån den enskildes självbestämmande och utförs på samma sätt oavsett av vem
- tidskontinuitet, att insatserna ges på överenskommen tidpunkt

3.6 Synsätt som stärker känslan av sammanhang

Det som förmår människor att upprätthålla livskvalitet i vardagslivet trots påfrestningar är det som kallas ”Stark känsla av sammanhang” (KASAM). Tre komponenter ingår i begreppet:

- meningsfullhet,
- begriplighet,
- hanterbarhet.

Enligt SoL ska biståndet utformas så att det stärker den enskildes resurser att leva ett självständigt vardagsliv trots, många gånger stora svårigheter. De insatser som biståndet innefattar ska alltså, i möjligaste mån, stärka känslan av sammanhang (KASAM).

Det är normalt att bo kvar i sitt ordinära boende (kvarboendepincipen). I hemmet ska insatser ges med målet att den enskilde upplever vardagslivet som meningsfullt. Det handlar om att ha ett medvetet förhållningssätt, att inte gå in och ta över moment som den enskilde klarar på egen hand. Ett sådant förhållningssätt stärker och bibehåller den egna förmågan samt bidrar till känslan av sammanhang.

Synsättet att det går fortare om någon annan tar över uppgifter som den enskilde egentligen kan klara själv måste ge vika. Inriktningen måste i stället vara att den enskilde så långt som möjligt gör det han/hon kan klara av. Detta är en fråga om inställning till andra människors självkänsla och uttryck för en människosyn. Verksamheten skall aktivera i stället för att passivisera.

Av största vikt är att det ovan beskrivna synsätt genomsyrar hela vård- och omsorgsnämndens verksamhet.

3.7 Nationella mål för äldre- och funktionshinderpolitiken (Reg. Prop. 2009/10:116)

De nationella målen beskriver att äldre ska kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande över sin vardag. Äldre ska kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende och bemötas med respekt. Äldre ska ha tillgång till god vård och omsorg.

Samhället ska utformas så att människor med fysiska eller psykiska funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet och ska kunna leva på samma villkor som andra. Funktionshinderpolitiken ska förebygga och bekämpa diskriminering och skapa förutsättningar för självständighet och självbestämmande.

3.8 Stöd till anhöriga

Personer som vårdar eller stödjer närstående (Sol 5 kap. 10 §): ”Socialnämnden ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har funktionshinder.” (2009:549). Den som vårdar en anhörig ska på olika sätt erkännas, uppmuntras och erbjudas samverkan och stöd. Stödet ska så långt som möjligt vara individanpassat och utformas i samråd med berörda parter. Biståndshandläggaren informerar anhöriga både om deras rätt att ansöka om insatser för egen del och insatser som kan sökas av den närstående som avlastning i hemmet och korttidsboende samt stöd från anhörigsamordnare.

Kommunens anhörigsamordnare är en viktig funktion som erbjuder regelbunden kontakt med anhöriga, organiserar anhöriggrupper, aktiviteter och föreläsningar. Vård- och omsorgsnämnden har uttalat en inriktning om ”digitalisering först”. Ett exempel är den så kallade Nybyappen som används för att koppla samman invånare som behöver hjälp med resurspersoner som vill bidra med någon frivilliginsats.

Samordnaren är även sammankallande för anhörigombuden ute i verksamheterna. Det är viktigt att alla i verksamheterna ser anhöriga som en resurs.

3.9 Samordnad individuell plan (SIP) (2 kap. 7 § SoL)

Det finns bestämmelser både i socialtjänstlagen och motsvarande i hälso- och sjukvårdslagen om att region och kommun ska upprätta en individuell plan när den enskilde har behov av insatser från både socialtjänsten och hälso- och sjukvården.

3.10 Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som rör äldre personer (SOSFS 2007:17)

Handläggaren ska ha socionomexamen eller social omsorgsexamen och kunskaper om äldre och åldrandet, juridik, samtal och relationer, samverkan och samordning. Handläggaren ska:

- Sätta den äldres behov i fokus och säkerställa den äldre personens delaktighet och inflytande och uppmärksamma närståendes behov av stöd.
- Bemöta den äldre och närstående i utsatta situationer och i kris.
- Hantera prioriteringar, motstridiga intresse och konflikter och ta emot och hantera synpunkter och klagomål och förslag.
- Göra etiska övervägande och ställningstagande. Vara saklig, opartisk, tydlig, nyanserad, empatisk, lyhörd och respektfull.
- Reflektera över och kritiskt granska egna och andras ställningstagande.
- Bedöma när andras kompetens än den egna behövs.

4 Handläggning och dokumentation

Regler för handläggning och dokumentation syftar till att garantera den enskildes rättssäkerhet. Han eller hon ska få sin sak prövad och avgjord på ett sakligt och opartiskt sätt. När det gäller handläggning och dokumentation av ärenden finns bestämmelser i 11 kap. SoL. I 12 kap. SoL finns bestämmelser om behandling av uppgifter samt i SOSFS 2014:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.

4.1 Individens behov i centrum, IBIC

Äldre och yngre vuxna personer ska få hjälp och stöd utifrån sina individuella behov. Riktlinjerna är avsedda att användas av biståndshandläggare och utförare och är utformade utifrån de livsområden som ska användas i utredning och dokumentation enligt IBIC-metoden (individens behov i centrum).

IBIC är en metod som innebär en strukturerad dokumentation av äldres behov med användning av internationell klassificering av behovstillstånd, funktionsnedsättning och hälsa (ICF).

IBIC omfattar nio livsområden enligt ICF och ytterligare två livsområden som socialstyrelsen har beslutat att komplettera med. Varje livsområde täcker många olika slags behov och den beskrivningen av hjälp/stöd som här ges är inte uttömmande. Riktlinjerna omfattar den hjälp/stöd som är vanligast förekommande och/eller där det finns ett behov av vägledning och beskrivs under livsområden.

Hjälp/stöd inom olika livsområden kan innefatta enstaka eller samtliga moment. Målsättningen med IBIC är att insatsen ska utformas utifrån brukarens behov och inte utifrån ett antal fastställda insatser. Utifrån utredningen, beslutade insatser och brukarens önskemål ska genomförandet planeras tillsammans av brukaren och utföraren och dokumenteras i en genomförandeplan. Beslut om bistånd ska också följas upp för att säkerställa att brukarens behov tillgodoses.

Den enskilde brukaren har ett eget ansvar att se över sin livssituation för att möjliggöra ett självständigt liv. Biståndshandläggaren ska motivera och informera brukaren om möjligheter till ökad självständighet genom att till exempel bo i ett tillgängligt boende och inte utifrån utbudet av existerande insatser.

Att arbeta systematiskt utifrån behov gör äldreomsorgen mer likvärdig och rättssäker. Med individens behov i centrum får också den enskilde och hans eller hennes närstående ökade möjligheter att medverka i utredning, planering och uppföljning av stödet i det dagliga livet. För verksamheterna innebär modellen att informationen om individen hanteras lika av alla aktörer, vilket minskar risken för missförstånd.

Både handläggare och utförare får stöd i att arbeta behovsriktat och systematiskt. Verksamheterna får bättre underlag till personalplanering, verksamhetsuppföljning och kvalitetsuppföljning. Modellen ger även möjlighet till bättre data för officiell statistik och öppna jämförelser. Ur ett nationellt perspektiv är entydiga, enhetliga och jämförbara data förutsättningen för att få ett tillförlitligt statistiskt underlag som stöd för att styra utvecklingen.

4.2 Ärendegång

Inleda utredning

Socialnämnden ska utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan, anmälan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom. Ärenden kan aktualiseras på tre (3) olika sätt – genom att den enskilde ansöker om insatsen, genom att andra anmäler ett hjälpbehov eller på annat sätt. Om andra, till exempel anhöriga eller hälso- och sjukvården påtalar ett behov är det en anmälan som ska leda till att den enskilde själv tillfrågas om han eller hon vill ansöka om insatsen (förhandsbedömning). Om den enskilde inte vill ha hjälp eller ens vill ha kontakt med nämnden kan ingen utredning startas. Biståndshandläggare bedömer om fullmakt krävs och ska anmäla behov av god man eller förvaltare till överförmyndaren.

Bedöma rätten till bistånd

Biståndshandläggaren ska utreda om vilka behov som föreligger och om behoven kan tillgodoses på annat sätt. Saken ska diskuteras med den enskilde. Om den enskilde själv kan tillgodose sina behov med vägledning och stöd eller kan behoven tillgodoses med hjälp av insatser från andra huvudmän eller närstående, är frågor som ska prövas i samförstånd med den enskilde. Makar har ett gemensamt ansvar för praktiska bestyr i hemmet enligt 1 kap. 2 och 4 §§ äktenskapsbalken. Mer omfattande omsorgsbehov anses däremot inte att ligga inom detta ansvar. Därför kan direkta vård- och omsorgsinsatser bedömas vara av sådan karaktär att man inte kan begära att maken/makan /sammanboende tar ansvar för dessa insatser.

Utredningen ska utvisa om den enskilda har rätt till de sökta insatserna.

När biståndshandläggaren avgör vilka insatser som är aktuella ska också kostnaderna för olika insatser vägas in.

Mål med insatsen

För alla insatser ska individuella och konkreta mål utarbetas i samråd med den enskilde, mål som klart beskriver vad som är önskvärt med insatsen. I utredning och beslut ska den enskildes resurser och möjligheter att själv delta i göromålen beaktas.

Beslut

Beslutet meddelas skriftligen samt vid behov genom personlig kontakt. Beslutet ska ange vilka insatser som beviljats, vilken period beslutet gäller och hur man överklagar. I besluten ska anges förbehåll för omprövning.

Uppföljning

Uppföljning av kvaliteten på biståndsbeslutets rättssäkerhet och insatsernas utförande utförs vanligtvis en (1) gång per år på pågående beslut eller vid omprövning.

Avgifter

Bestämmelser om avgiftsberäkning för hemtjänst och hemsjukvård återfinns i 8 kap SoL. Beräkning av avgiftsutrymme och beslut om avgift fattas av avgiftshandläggarna enligt nämndens riktlinjer för avgifter.

Uppdrag

I uppdraget till utföraren ska framgå vilka insatser som är aktuella och under vilken period beslutet gäller samt målen och den information som bedöms nödvändig för att verkställa beslutet.

5 Genomförande och dokumentation

En väl fungerande hemtjänst är grunden för att äldre och funktionshindrade ska ha möjlighet att kunna bo kvar i sin bostad. Hemtjänst omfattar både service, personlig omsorg och insatser för att stimulera social kontakt. Den som har hemtjänst ska känna sig trygg med de insatser som ges i hemmet. Detta är en förutsättning för kvarboende.

Syftet med insatserna är att stärka och komplettera den enskildes förmåga – inte att ta över ansvar eller uppgifter. Självbestämmande och medverkan är viktiga kvalitetsaspekter. Kvaliteten är i hög grad beroende av den personliga relationen och mötet mellan den enskilde, anhöriga och personal. Personalen måste därför ha tillräcklig frihet i sin arbetssituation för att flexibelt kunna anpassa insatserna till den enskildes dagsform och önskemål inom ramen för biståndet.

Genomförandeplan

Utföraren ska tillsammans med den enskilde och dennes närstående/god man upprätta en genomförandeplan i nära anslutning till att beslutet verkställs. Utföraren och den enskilde bryter ner de övergripande målen från utredningen till praktiska delmål. Den enskildes önskemål om hur och när insatserna ska utföras och hur de ska tillgodoses ska framgå i planen. Genomförandeplanen ska hållas aktuell och följas upp enligt rutinerna för dokumentation.

Social dokumentation/journal

Både handläggare och utförare ska löpande dokumentera händelser som är av vikt för ärendet under den tiden beslutet gäller, följa upp insatserna och säkerställa att stödet är av god kvalitet. Dokumentationen ska vara saklig, objektiv och utformas med respekt för den enskilde korrekt och väsentligt. Det ska gå att följa ärendets gång via journalanteckningarna. Den enskilde har rätt att ta del av som har skrivits om honom eller henne. Det ska även klart framgå om den enskilde anser att en uppgift är felaktig eller om han eller hon har en annan uppfattning.

Arbetsmiljö

I samband med beslut om insatser ska kraven i arbetsmiljölagen och arbetsmiljöverkets föreskrifter för omvårdnadsarbete i enskilt hem beaktas. Riskanalys upprättas av utföraren i nya ärenden och när det finns behov. Den enskilde ansvarar för att det finns tvättmöjligheter och funktionsdugliga städredskap. Av arbetsmiljöskäl kan det behövas både tekniska hjälpmedel och anpassning av bostaden. Vid resor i samband med ledsagning och avlösarservice används allmänna kommunikationer eller färdtjänst. Personalens egna bilar eller kommunens leasingbilar ska inte användas. Används den enskildes bil ska den vara trafikduglig, skattad och försäkrad.

5.1 God kvalitet

”Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet” (SoL 3 kap. 3 §). För utförandet av uppgifter inom socialtjänsten skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. ”Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras” (2009:596). God kvalitet innebär att i det dagliga arbetet uppmärksamma behov av insatser som kan underlätta den dagliga livsföringen.

Den enskilde ska också ges inflytande över hur insatserna utformas. Det innebär att kommunen så långt som möjligt ska ta hänsyn till den enskildes självbestämmande, integritet och behov av trygghet när insatserna planeras. En viktig kvalitetsaspekt är också att inbegripa närstående i planeringen och erbjuda dem stöd. Kvaliteten är också beroende av en god samverkan med andra verksamheter. En av de viktigaste förutsättningarna för god kvalitet är tillgången till personal med lämplig utbildning och kompetens samt ett tydligt och engagerat ledarskap.

5.2 Personalens kompetens (SOSFS 2011:12)

Personalen ska ha kunskaper om och praktiska färdigheter om värdegrund, förhållningssätt, om det normala åldrandet och åldrandets sjukdomar, ha god förmåga att kommunicera, känna till lagar och föreskrifter, kunna arbeta funktionsbevarande, ha kunskap om betydelsen av stimulans, förmåga att stödja de äldre, ha kunskap om omsorg, mat och näring, skötsel av hem och hushåll, omsorg i livets slutskede och om hälso- och sjukvård.

6 Insatser i hemmet enligt SoL 4 kap. 1 §

Insatserna anges under varje livsområde nedan.

6.1 Allmänna uppgifter och krav

Allmänna uppgifter och krav är ett livsområde för olika insatser som syftar till att få övergripande stöd med att lära sig problemlösning och beslutsfattande.

Aktivitet: Att genomföra daglig rutin.

Hjälp/stöd med daglig planering och/eller veckoplanering. Ingår vanligtvis som moment i redan beviljat stöd från hemtjänst eller boendestöd.

Telefonservice kan beviljas för att påminna om händelser under dagen eller veckan. Kan även ingå under livsområdet *Trygghet*.

Boendestöd är ett hjälp/stöd avsett till personer som på grund av psykisk funktionsnedsättning har betydande svårigheter i sin dagliga livsföring. Stödet syftar till att frigöra den enskildes egna resurser. Stödet innebär att boendestödjaren motiverar den enskilde till vardagssysslor som att sköta sin personliga vård, sitt hemliv samt att komma ut i samhällslivet och ha en aktiv fritid.

Skälig levnadsnivå: Den psykiska funktionsnedsättningen ska inte vara kortvarig eller av övergående natur. Omfattning är beroende av hur stor funktionsnedsättningen är och vilka konsekvenser det för med sig i vardagen.

När den enskilde inte längre har behov av stödet, eller inte längre kan vara delaktig utan att stödet i stället behöver utföras kompensande - kan den enskilde motiveras att ansöka om hemtjänst.

LSS-handläggare fattar beslut om boendestöd till personer i LSS personkrets.

6.2 Kommunikation

Kommunikation är ett samlingsbegrepp för att få stöd med att kunna klara av att kunna kommunicera – att göra sig förstådd eller ta emot information.

Aktivitet: Stöd med fungerande vardag.

Exempelvis att få hjälp/stöd med att hantera sin post, att hantera sin telefon, dator et c. Höra och förstå talat språk. Ingår vanligtvis som moment i redan beviljat stöd från hemtjänst eller boendestöd.

6.3 Förflyttning

Aktivitet: Att ändra och bibehålla kroppsställning.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd att ändra grundläggande kroppsställning ingår som moment i samband med hjälp/stöd med annan insats, exempelvis vid personlig vård. Hjälp/stöd kan också beviljas separat som hjälp/stöd med

förflyttning för att undvika försämrad hälsa och erbjuds då som ledsagning vid exempelvis promenader.

Hjälp/stöd med uppstigning och att lägga sig på kvällen samt dagvila.

Nattinsats beviljas vid behov av lägesändring i säng nattetid.

6.4 Personlig vård

Aktivitet: Att tvätta sig, att sköta kroppen.

Få hjälp/stöd med att tvätta och torka hela kroppen eller delar av den, såsom att duscha eller bada, rengöra kropp och hår, att torka kropp och hår med handduk efter dusch/bad.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd beviljas som ”personlig hygien” dagligen, morgon och/eller kväll.

Insatsen ”dusch/bad” beviljas en (1) till två (2) gånger per vecka eller oftare vid särskilda behov. Särskilda behov är exempelvis inkontinens. Om behovet av dusch är daglig ersätter det ”personlig hygien”.

Aktivitet: Stöd med kroppsvård.

Hjälp/stöd med kroppsvård, såsom hudvård, tandvård, hårvård, rakning och nagelvård.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd ingår vanligtvis i insatsen ”personlig hygien” morgon och/eller kväll.

Aktivitet: Att sköta toalettbehov.

Hjälp/stöd med toalettbesök, byte av inkontinenshjälpmedel och/eller tömning av flaska, påse eller fristående toalett.

Skälig levnadsnivå: Behovet avgör frekvens under dygnet. Toalettstol rengörs efter varje besök. Vid behov ingår städning relaterat till inkontinens. Vid läckage på kläder sköljs dessa upp i kallt vatten.

Trygghetslarm kan användas för att påkalla hjälp.

Aktivitet: Att klä sig.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd med på- och avklädning. Kan beviljas dagligen, morgon och kväll.

Aktivitet: Att äta och dricka.

Hjälp/stöd att dela, lägga upp och att föra mat eller dryck till munnen.

Skälig levnadsnivå: Kan beviljas som hjälp/stöd vid middagsmål. Hjälp/stöd vid övriga måltider ingår vanligtvis under insatserna frukost, kvällsmat och fika.

Aktivitet: Att sköta sin egen hälsa.

Till exempel hjälp med egenvård, med att ta sin medicin, med ögondroppar eller stödstrumpa och den enskilde instruerar själv den som ska utföra insatsen.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd med handräckning beviljas utifrån behov. Tänk på att begära in läkarintyg om egenvård. Insatserna är hälso- och sjukvård till dess att bedömning om egenvård är gjord. Insatsen ingår i daglig hjälp med personlig hygien och påklädning om sådan är beviljad.

Avgränsning: Om behovet kan tillgodoses med hjälpmedel eller på annat sätt.

6.5 Hemliv

Aktivitet: Att skaffa varor och tjänster.

Till exempel stöd med att planera och organisera olika typer av inköp samt apoteksärenden, att klara av att betala sina varor och tjänster, att transportera hem olika inköp, plocka upp varor och förvara dessa på lämpliga platser.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd med inköp beviljas enskild som inte själv klarar att beställa, göra inköp och/eller ta emot beställda varor från livsmedelsaffär.

Beställning görs i första hand digitalt tillsammans med den enskilde. Då delaktigheten ökar är det viktigt att motivera den enskilde att skaffa bank-id. Utföraren bistår med läsplatta och mobilt bredband samt ombesörjer hämtning och upppackning. När bank-id saknas görs inköpen i närmsta livsmedelsaffär.

Hemtjänsten ska undvika att hantera kontanter men tills dess att bank-id och kundkort finns får hemtjänsten hantera kontanter.

Hjälpen beviljas vanligtvis en (1) gång per vecka.

Apoteksärenden en (1) gång per månad ingår i inköp men förutsätter fullmakt och betalning via autogiro. Även apoteksärende görs i första hand digitalt. En (1) gång per månad ingår i inköp.

Hjälp med sällaninköp tillgodoses i första hand med insatsen ledsagning, annars beviljas det vanligtvis per tillfälle.

Aktivitet: Att bereda måltider.

Till exempel stöd med att planera och tillreda enklare måltider, servera, duka fram/av maten och dela mat.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd beviljas vid dygnets måltider; frukost, fika och kvällsmat.

Då den enskilde inte på egen hand kan förse sig med åtminstone ett lagat mål mat per dag, det vill säga inte själv kan förbereda måltider, få behovet tillgodosett via hushållsgemenskap eller med stöd av personal värma färdigköpt mat alternativt via leverans från restaurang.

Huvudmålet tillgodoses vanligtvis med matdistribution då hemtjänsten levererar varm mat inklusive efterrätt i matlåda mitt på dagen. Alternativ finns.

Aktivitet: Att tvätta och torka kläder med hushållsapparater.

Till exempel stöd med att boka tvättid, sortera tvätt innan den tvättas, tvätta kläder, sänglinne och mindre hushållstextilier i tvättmaskin. Torkning av tvätt i torkskåp, torktumlare eller torkställning. Hänga in ren tvätt i skåp eller garderob, samt stryka gångkläder.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd med att tvätta beviljas vanligtvis en gång varannan vecka. Till följd av sjukdomstillstånd eller urin- och tarmläckage kan hjälp/stöd behövas vid fler intervaller, vilket tydligt ska beskrivas i beslutet.

Vid problem med läckage ska tvätten sköljas upp. Vid behov utförs smärre lagning av kläder, exempelvis isömnad av knapp. Fungerande tvättmaskin och tvättmedel krävs, i annat fall får tvätten skickas till tvättinrättning.

Handtvätt och mangling utförs inte. Endast gångkläder stryks.

Aktivitet: Att städa köksutrymme och köksskåp.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd med daglig disk, torka av middagsbord med mera kan beviljas en gång per dag.

Aktivitet: Att städa bostaden.

Till exempel stöd med att städa upp och damma, sopa, skura, torka golv, tvätta fönster och väggar, rengöra badrum och toaletter et c.

Skälig levnadsnivå: Vid ansökan om hemtjänst i form av enbart städning ska handläggaren informera om möjligheten att anlita privat städfirma. En ansökan kan dock inte avslås med motiveringen att behovet kan tillgodoses av privat utförare.

Hjälp/stöd att städa bostaden beviljas den som är ensam i hushållet eller där sammanboende inte heller kan städa.

Stödet utförs vanligtvis varannan vecka. I ett enpersonshushåll städas två rum och kök och toalett och om det i ett tvåpersonshushåll finns två sovrum städas båda. Städ fördelas på så sätt att varannan vecka städas golv och andra ytor, såsom lister bord, fönsterbänkar och hyllor. Varannan vecka är det i första hand golvvård, såsom dammsugning och avtorkning av golv.

Hjälp/stöd med rengöring av hjälpmedel ingår i insatsen städ.

Övriga insatser kopplade till att städa bostaden, exempelvis fönsterputs, frosta av frys och kyl, städa balkong et c ingår och görs i normalfallet högst två (2) gånger per år. Verkställigheten kan välja vem som ska utföra fönsterputs.

Extra städning av toalett och badrum beviljas om det finns särskilda hygienbehov.

Aktivitet: Stöd med att ta hand om hemmets föremål.

Till exempel stöd med bäddning och att bädda rent, att hantera disk och torka av ytor vid diskbänk och köksbord, avlägsna avfall, vattning av blommor, rengöra hjälpmedel, stöd med sopsortering/källsortering et c.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd att bädda säng en (1) gång per dag.

Hjälp/stöd med att bädda rent i sängen vanligtvis varannan vecka.

Hjälp/stöd med rengöring av hjälpmedel ingår i insatsen städ.

Hjälp/stöd med vattning av blommor vid behov när det finns andra insatser.

Aktivitet: Att avlägsna avfall.

Skälig levnadsnivå: Hjälp/stöd med att ta ut soppåse till soptunna/soprum beviljas enskild som har andra insatser. Enbart att ta ut sopor beviljas inte i första hand. Den enskilde uppmanas ta kontakt med fastighetsägaren för att lösa frågan. Vid enskild fastighet med lång väg till soptunna tas kontakt med kommunens entreprenör för avfallshantering om flyttning av soptunna.

Aktivitet: Skötsel av husdjur.

Skälig levnadsnivå: Hemtjänst i form av rastning av hundar eller katter ingår inte. Insatsen är utöver skälig levnadsnivå men kan beviljas under en begränsad tid i avvaktan på en alternativ lösning. En förutsättning är att djuret är tamt och tar emot hjälp av andra.

Rengöring av fågel- eller kattlåda beviljas när det inte kan tillgodoses på annat sätt och djuret funnits i hemmet sedan tidigare.

Både handläggare och utförare uppmuntrar till att använda den så kallade Nybyappen för att efterfråga privat frivillig hjälp med husdjuret.

6.6 Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv

Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv är ett samlingsnamn för insatser som syftar till att den enskilde ska kunna engagera sig i organiserat socialt liv för att motverka social isolering samt otrygghet och oro i de fall där den enskildes nätverk av närstående och andra frivilliga resurser saknas eller bedöms som otillräckliga.

Aktivitet: Exempelvis stöd med att hitta och förflytta sig både inom- och utomhus (läkare, tandläkare, sjukgymnast, frisör, olika myndigheter et c) samt stöd under besöket.

Skälig levnadsnivå: Ledsagning är till för den som på grund av psykiska eller fysiska funktionshinder inte på egen hand kan ta sig ut i samhället.

Stödet ges upp till 12 timmar per månad, företrädesvis dagtid på vardagar. Varje ledsagningstillfälle beräknas som påbörjad halvtimme. Ledsagning vid promenader delas upp i 30-minuterspass.

Ledsagning till läkar-/sjukhusbesök där den enskilde behöver hjälp med på-/avklädning och inte får denna hjälp via regionen eller på annat sätt. Vid serviceresor kan taxichauffören lämna från ”dörr till dörr” eller ”hand i hand”.

Beviljade timmar som inte förbrukats under månaden kan inte sparas till nästa månad.

Aktivitet: Insatser för att bryta isolering.

Skälig levnadsnivå: Insatser i hemmet för att bryta isolering tillhandhålls inte i Tomelilla kommun. Insatsen är utöver skälig levnadsnivå.

Den enskilde motiveras att få hjälp genom exempelvis ledsagning till träffpunkter och mötesplatser som finns i kommunen och kan få hjälp att få kontakt med frivilligresurser och väntjänster.

6.7 Utbildning, arbete, sysselsättning och ekonomiskt liv

Området beskrivs i ICF som förmågan att engagera sig och utföra sådana handlingar som krävs vid utbildning, arbete, anställning och ekonomiska transaktioner.

Aktivitet: engagera sig i utbildningar, arbete och att sköta sin ekonomi.

Skälig levnadsnivå: Inom socialpsykiatrins målgrupp finns personer som har ett större stödbehov än vad arbetsförmedlingen och socialtjänstens arbetsmarknadsförvaltning kan tillhandahålla när det gäller arbete eller praktik. Det finns därmed ett behov av en insats för att möta de stödbehov som finns för personer i målgruppen i arbetsför ålder som behöver en mer strukturerad meningsfull vardag eller som vill närma sig arbetsmarknaden.

1. Sysselsättning kan beviljas i syfte att bryta isolering, tillgodose den enskildes behov av social samvaro och meningsfull vardag samt främja den enskildes delaktighet i samhället.
2. Sysselsättning kan också ha ett mer arbetsförberedande syfte för personer som har en målsättning att närma sig och på sikt etablera sig på arbetsmarknaden.

De som har möjlighet att få sysselsättning via arbetsförmedlingen och bedöms ha arbetsförmåga eller om de beviljats försörjningsstöd och stöd via AME från socialtjänsten har redan behovet tillgodosett.

6.8 Känsla av trygghet

Aktivitet: Upplevd känsla av trygghet, både i och utanför bostaden.

Skälig levnadsnivå: Trygghetslarm. Möjlighet att påkalla hjälp och stöd under dygnets alla timmar för akuta situationer som inte kan förutses eller schemaläggas.

För insatsen trygghetslarm måste den enskilde aktivt förstå och kunna använda trygghetslarmets funktion. Trygghetslarm beviljas enskild som bor hemma och uppfyller ett eller flera kriterier:

- Personer som löper stor risk att falla och inte kan ta sig upp på egen hand.
- Personer som är i behov av att snabbt kunna påkalla hjälp vid alla tider på dygnet.
- Personer som upplever/känner sig otrygga och osäkra i den egna bostaden.

Den enskilde erbjuds i samband med ansökan om trygghetslarm ett uppsökande hembesök av kommunens rehabiliteringspersonal.

När en enskild är i behov av ökad trygghet och säkerhet och inte kan påkalla hjälp via trygghetslarmet kan insatsen ”tillsyn” beviljas. Den enskilde har under en kortare period behov av tillsyn som behöver göras i hemmet, exempelvis vid övergående förvirringstillstånd. Tillsyn kan även sättas in efter hemkomst från sjukhus för att säkra den enskildes trygghet och säkerhet i en ny livssituation.

Insatsen tillsyn ska i första hand erbjudas via webbkamera för den som behöver tillsyn under dagen eller vill sova på natten utan att bli störd av personal. Insatsen kan också vara fördelaktig för den med minnesproblematik, som inte känner igen ansikten och som blir nervös eller orolig av främmande människor. Tillsyn via webb utförs av personal som har behörighet att utföra tillsyn. Insatsen utförs i tidsintervaller som ska framgå i genomförandeplanen.

Den enskilde ska motiveras och hans vilja ska vägas in i bedömningen. I de fall besöken tenderar att ägnas åt insats i någon annan form ska insatsen och behovet omprövas av biståndshandläggare.

När det är oklart vilket stöd den enskilde behöver efter en sjukhus- eller korttidsvistelse och det finns goda förutsättningar att den enskilde kan återfå sina funktioner och åter bli självständig kan insatsen ”trygg hemma” beviljas under en fyraveckorsperiod. Insatsen innehåller det stöd/hjälp den enskilde

anser sig behöva under de första veckorna efter hemkomsten för att känna sig trygg och för att komma igång igen med sitt vardagsliv.

6.9 Personligt stöd för personer som vårdar

Aktivitet: När stödet till individen samtidigt avser ett indirekt stöd eller avlösning för en anhörig som vårdar eller stödjer individen.

Skälig levnadsnivå: Behovet tillgodoses med avlösarservice i hemmet. Om personen har möjlighet att påkalla hjälp via trygghetslarm kan ansökan avslås.

Insatsen förutsätter sammanboende. Vid behov erbjuds upp till 16 timmars avlösning per månad. Vid mer omfattande behov erbjuds dagverksamhet eller korttidsvistelse. Outnyttjade timmar under en (1) månad kan inte föras över till följande månad.

7 Insatser utanför hemmet

7.1 Dagverksamhet för personer med demenssjukdom

Dagverksamhet för personer med demenssjukdom/demensliknande tillstånd är ett sätt att möjliggöra kvarboende. Målsättningen är att genom stimulering, träning och tillsyn få hjälp med att tillvarata det friska och ge stöd och hjälp i funktioner som sviktar, samt bidra till att skapa en normal dygnsrytm.

Dagverksamhet är också ett stöd för anhöriga som behöver avlösning i vård- och omsorgsarbetet.

7.2 Korttidsboende och växelvård

Korttidsboende är en tillfällig, tidsbegränsad insats med undantag av vård i livets slutskede. Korttidsboende kan vara en viktig tillfällig resurs för återhämtning efter exempelvis en sjukhusvistelse eller för utredningar som behövs för att en person ska kunna fortsätta bo kvar hemma. Korttidsboende kan också beviljas för vård i livets slutskede.

Skälig levnadsnivå: Upp till fyra (4) veckors sammanhängande tid för korttidsvistelse. Tid därutöver prövas särskilt.

Växelboende är ett stöd för närstående som behöver avlösning och för att göra det möjligt för den enskilde att fortsätta bo kvar i hemmet.

Skälig levnadsnivå: Tiden på växelboende kan inte överstiga tiden i hemmet.

7.3 Särskilt boende (5 kap. 5 § SoL)

Den enskilde har ett omfattande och dokumenterat behov av omvårdnad och närhet till personal som inte längre kan tillgodoses med hjälp i hemmet.

Behovet av särskilt boende ska grunda sig på en helhetsbedömning där både sociala, medicinska, psykiska och existentiella behov utreds. Utredningen ska ge svar på vilket sätt otrygghet och oro påverkar den enskildes dagliga livsföring och skäliga levnadsnivå.

I samband med inflyttningen till särskilt boende beviljas också bistånd i form av hemtjänst i boendet. Beslutet är inte tidsbegränsat.

En flyttning till ett särskilt boende innebär en stor omställning för den enskilde och insatser i hemmet ska i första hand ha prövats och utvärderats.

När den enskilde ansöker om ett namngivet boende ska biståndshandläggaren göra ett delavslag. Beslutet motiveras med att behoven kan tillgodoses på samtliga boende i kommunen.

Den enskilde kan dock ställa sig i intern kö för att byta boende när tillfälle ges.

7.3.1 Skälig levnadsnivå på särskilt boende

Boendet erbjuder service i form av närhet till personal, trygghetslarm, gemenskap med andra, tillgängliga lägenheter och gemensamma lokaler, måltidsservice och hjälp med städning och tvätt.

Tillsammans med den enskilde och dess företrädare planeras de individuella insatserna och önskemål om hur och när dokumenteras i genomförandeplanen. Om den boende inte är nöjd med insatserna eller utförandet ska en ny gemensam planering göras.

- De boende ska erbjudas egen tid, minst en (1) timme per vecka som man fritt disponerar över med hjälp av sin kontaktperson.
- Möjlighet till utevistelse på balkong eller trädgård eller promenad erbjuds dagligen. Behov av ledsagning tillgodoses av boendet.
- På boendet ska finnas anslagna aktiviteter, två (2) på vardagar och en (1) på helgdagar.

7.4 Parbogarantin

(Lag 2012:597. SoL 4 kap. 1 b §, 5 kap. 4 §)

Äldre människor som varaktigt bott tillsammans ska kunna fortsätta att leva och bo tillsammans även när den enes behov kräver boende i särskild boendeform. Den person som beviljats bistånd till boendet har rätt att begära att även maken/makan/sambon bereds plats på samma boende. Lägenhetens storlek avgör om paret kan bo i samma lägenhet eller ska erbjudas var sin. Hjälp/stöd och hälso- och sjukvård ingår inte för den medboende. Provboende rekommenderas. Särskilt avtal ska göras med den medflyttande.

7.5 Hem för vård eller boende i annan kommun

Det skall föreligga synnerliga skäl för att bevilja boende i annan kommun. Synnerliga skäl kan vara att behovet inte kan tillgodoses i den egna kommunen.

Beslut fattas enligt vård- och omsorgsnämndens delegeringsregler.

7.5.1 Tillfällig vistelse i annan kommun

När det gäller tillfällig vistelse i annan kommun upp till sex (6) månader, till exempel personer som under semestervistelse har behov av insatser från socialtjänsten. Vistelsekommunen har då skyldighet att på begäran av bosättningskommunen bistå med utredning och verkställighet.

Bosättningskommunen ska ersätta vistelsekommunen för sådan tillfällig verksamhet. Ersättningen ska betalas enligt den ersättningsnivå som bosättningskommunen tillämpar för motsvarande insatser. Det vill säga det timpris som tas ut för enstaka hemtjänsttimmar. För summa per timme se dokumentet *Tillämpningsföreskrifter, avgifter i äldre- och handikappomsorgen*.

7.6 Överflyttning av ärende

I SoL 2 kap. 10 § regleras överflyttning av ärende. ”Ett ärende som avser vård eller någon annan åtgärd i fråga om en enskild person kan flyttas över till en annan kommun.”

En kommun som anser att ett ärende ska flyttas över ska begära det hos den andra kommunen. Ärendet ska då flyttas över om den som berörs av ärendet har starkast anknytning till den andra kommunen och det med hänsyn till den enskildes önskemål, hjälpbehovets varaktighet och omständigheter i övrigt framstår som lämpligt.

En begäran enligt andra stycket ska vara skriftligen. Den andra kommunen ska skriftligen och utan dröjsmål meddela sin inställning (Lag 2011:328).

8 Servicetjänster utan individuell behovsprövning

8.1 Anhörigcentrum

Anhörigcentrum är en träffpunkt för anhöriga. Det bemannas av anhörigsamordnare. Verksamhetens utbud anpassas efter behov och önskemål från målgruppen. Stöd av samordnaren erbjuds genom gruppaktiviteter och enskilt stöd i form av samtalskontakt och i vissa fall hembesök. Samordnaren organiserar även anhörigombud ute i verksamheterna.

8.2 Fixartjänst

Syftet med tjänsten är att minska risken för fall och öka trygghet och livskvalitet genom att den enskilde kan få hjälp med enklare praktiska och riskfyllda vardagssysslor, till exempel byta glödlampor och proppar, hänga upp gardiner, fästa sladdar och bära upp eller ner saker från vind eller källare.

8.3 Träffpunkter

Träffpunkter är en verksamhet som kan erbjuda både social gemenskap och aktiviteter och finns i anslutning till boenden. Syftet är i första hand att motivera, stödja, knyta nya kontakter och delta i aktiviteter som frivilligverksamheter eller föreningsliv anordnar. Träffpunkten i tätorten har viss bemanning vilket gör det möjligt för personer som behöver stöd att delta i aktiviteter. Ledsagning kan beviljas för att ta sig dit och hem.

9 Vård och omsorgsnämndens värdegarantier

Enligt värdegarantierna har den enskilde rätt till ett (1) dygns avdrag på fakturan om besöket uteblir utan besked om detta. En rapport om avvikelser eller Lex Sarah upprättas.

Inflytande och delaktighet

- Du har rätt att ha inflytande över vilka tider du vill ha din hjälp, till exempel med att stiga upp eller gå och lägga dig.
- Så långt det är möjligt försöker vi tillgodose dina önskemål om kvinnlig eller manlig personal vid hjälp med din personliga hygien.
- Dina önskemål och det du kommer överens med personalen om skriver vi ner i en genomförandeplan. Om dina önskemål inte kan tillgodoses ska det finnas en skriftlig motivering i planen. Planen ska upprättas inom 14 dagar och följs upp tillsammans med dig och om du önskar med dina anhöriga vid förändringar eller var sjätte (6) månad.
- Du får en kontaktperson när insatserna startar men har rätt att byta kontaktperson om du inte är nöjd.

Trygghet

- Vi bär tydliga namnskyltar och i ordinärt boende visar vi också fotolegitimation.
- Vi planerar verksamheten för att antal personal som besöker dig ska vara så få som möjligt.
- Du har rätt att få ett schema över vilken personal som ska besöka dig. Vid byte av personal ska du få information om bytet innan besöket.

- De tider som vi kommit överens med dig om ska vi hålla. Vid avvikelse på 30 minuter eller mer kontaktar vi dig och meddelar förseningen eller ändringen.
- När du ringt på trygghetstelefonen ska vi vara på plats hemma hos dig senast inom 30 minuter på dag- och kvällstid.
- Vårt mål är att du ska kunna bo kvar hemma så länge du önskar. På våra särskilda boenden har du rätt att bo kvar i din lägenhet även om du drabbats av demenssjukdom.
- Vi ska samarbeta med och stödja dina anhöriga och närstående.
- Vid vård i livets slut ska du inte behöva känna dig ensam.

Bemötande

- Vi respekterar dig och ditt privatliv och visar extra stor hänsyn i samband med att du får hjälp med din personliga hygien.
- Vi lyssnar på dig och ger dig uppmärksamhet. När vi är hemma hos dig så arbetar vi i din takt och på ett sådant sätt att du känner att det är ”din tid”.
- Vi respekterar att din bostad är ditt hem och tar därför av ytterkläder och skor vid besöket.

En meningsfull vardag

- Vi uppmuntrar och stödjer dig i att använda din beviljade ledsagning för att kunna delta i samhällslivet. På våra särskilda boenden uppmärksammar vi helger och högtider med både mat och samvaro och erbjuder minst två (2) olika aktiviteter på vardagar och en (1) på helgdagar. Aktiviteter kan vara allt från en stunds högläsning, dialogmöte och promenader till underhållning.