



Till berörd remissinstans

**ANGÅENDE REMISSEN OM GEMENSAMT
KARTLÄGGNINGS- OCH
BEDÖMNINGSINSTRUMENT FÖR
BISTÅNDSBEDÖMNING INOM
ÄLDREOMSORGEN**

Detta gäller remissvar på "Gemensamt kartläggnings- och
bedömningsinstrument för biståndsbedömning inom äldreomsorgen"
Dnr: 327-1460/2009

Remisstiden sträcker sig till den 29 oktober 2009, vilket vi ber er respektera.
Om det av några skäl inte är möjligt för er att inkomma med svar inom utsatt
tid måste en kontakt tas med den för ärendet ansvariga personen på roteln.

Ansvarig handläggare/borgarrådssekreterare på Äldreroteln är Patric Rylander,
tfn 08-50829915.

Remissvar skickas till:

- Äldreroteln i **digital form (word/excel)**. Ange KS:s diarienummer som namn
på ärenderubrik. Ex: KS 314-331-2004
- KF/KS kansli i **pappersform**.

Adresserna är följande:

Rotelns e-post: RVI-remissvar (GroupWise) eller
RVI-remissvar@stadshuset.stockholm.se

KF/KS kansli, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Med vänliga hälsningar

Äldreroteln



Remitteringsmapp

Ärende: Gemensamt kartlägnings- och bedömningsinstrument för
biståndsbedömning inom äldreomsorgen

Inkom till KF/KS kansli den 11 augusti 2009

För yttrande senast: 29 oktober 2009

Stadsdelsnämnderna

Skarpnäck
Spånga-Tensta
Södermalm
Hägersten-Liljeholmen
Östermalm

Facknämnderna

Övriga

SLK



Äldrenämnden

Protokollsutdrag § 11 ur äldrenämndens sammanträde
tisdagen den 09 juni 2009 kl. 16.00 – 17.06

Justerat den 17 juni 2009

Ex 2009 06 11 /BAH

STOCKHOLMS STAD	
Kommunstyrelsen	
KF/KS Kansli	
Ink.	2009 -08- 11
Dnr:	387-1460/2009
Till:	SL

Ewa Samuelsson

Leif Rönngren

Ordförande
Vice ordförande

Ewa Samuelsson (KD)
Leif Rönngren (S)

Ledamöter

Olle Andretzky (M)
Birgitta Breile (M)
Regina Kevius (M)
Lars-Åke Henriksson (S)
Norma Aranda de Gutiérrez (S)
Eivor Karlsson (MP)

Tjänstgörande ersättare: Tomas Tetzell (M) för Carolin Ludvigsson (M), EvaMargareta Nyhlén (M) för Birgitta Holm (M), Margareta Björk (M) för Helen Jäderlund Eckardt (FP), Henry Holmström (S) för Berit Kruse (S) och Berit Bornecrantz Dias (V) för Margareta Johansson (V).

Ersättare

Tomas Tetzell (M)
EvaMargareta Nyhlén (M)
Margareta Björk (M)
Ralph Svalstedt (M)
Henry Holmström (S)
Catarina Carbell (S)
Olle Palmberg (S)
Ulla-Liza Blom (S)
Berit Bornecrantz Dias (V)
Ann-Sofi Matthiesen (MP)

Förhinder: Ledamöterna: Carolin Ludvigsson (M), Birgitta Holm (M), Helen Jäderlund Eckardt (FP), Berit Kruse (S) och Margareta Johansson (V) samt ersättarna Kitty Ericsson (M), Diana Wallhager (FP) och Carina Franke (KD).

Närvarande tjänstemän: T.f. förvaltningschefen Chatrin Engbo, avdelningschefen Raili Karlsson, ekonomiansvarige Staffan Halleskog, projektledaren Jenny Andersson, utredarna Katarina Grahn och Elenor Gustavsson, nämndsekreteraren Barbara Ahlmark samt borgarrädssekreterarna Patric Rylander och Jessica Nyberg.

**§ 11 Gemensamt kartläggnings- och bedömningsinstrument för
biståndsbedömning inom äldreomsorgen**

Ärende

Föreligger ärende dnr. 105-177/2009

Yrkande

Ordföranden Ewa Samuelsson (KD) yrkar gemensamt med ledamoten Olle Andretzky m.fl. (M) och tjänstgörande ersättaren Margareta Björk (M) bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Vice ordföranden Leif Rönngren m.fl. (S) samt ledamoten Eivor Karlsson (MP) och tjänstgörande ersättaren Berit Bornecrantz Dias (V) yrkar bifall till gemensamt förslag till beslut.

Beslutsgång

Ordföranden ställer förslagen mot varandra och finner majoritet för KD och M yrkande.

Äldrenämndens beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens förslag till gemensamt kartläggnings- och bedömningsinstrument inom äldreomsorgen.
2. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige att besluta om ett gemensamt kartläggnings- och bedömningsinstrument inom äldreomsorgen
3. Äldrenämnden ansöker om medel ur kommunstyrelsens medelreserv motsvarande 4,0 mnkr för förändringar i verksamhetssystemet Paraplysystemet för år 2010.

Reservation

Mot beslutet reserverar sig vice ordföranden Leif Rönngren m.fl. (S) samt ledamoten Eivor Karlsson (MP) och tjänstgörande ersättaren Berit Bornecrantz Dias (V) med hänvisning till gemensamt yrkande:

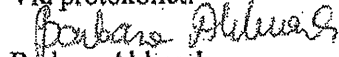
"Vi yrkar att äldrenämnden beslutar följande:

1. Nämnden bifaller i huvudsak förvaltningens förslag till beslut;
2. Beteckningen "normalvärde" byts ut mot "normvärde";
3. Därutöver vill vi framföra följande:

Det är mycket viktigt att bedömningen blir rättvis, att samma behov ger samma insats. Äldreförvaltningen understryker att "normalvärdet" endast ska tolkas som ett riktvärde och medverka till en mer likformig och rättvis bedömning. Men det finns risk att beteckningen "normalvärde" tolkas med innebörden "det som vanligtvis bör användas" och kommer att sätta ett tak, inte minst vid trängda ekonomiska lägen, vilket vi har erfarit. Däremot har ordet "norm" innebörden "mått att jämföra med".

Vi föreslår därför att man använder beteckningen "normvärde" istället för "normalvärde" som beteckning för riktvärdet."

Vid protokollet:


Barbara Ahlmark
nämndsekreterare



ÄLDREFÖRVALTNINGEN

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 105-177/2009
SID 1 (7)
2009-05-20

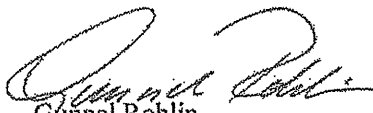
Handläggare:
Katarina Grahn Telefon: 508 36 241
Elenor Gustafsson Telefon: 508 36 242

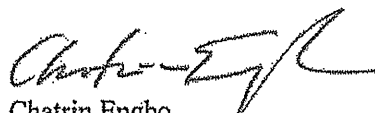
Till
Äldrenämnden
9 juni 2009

Gemensamt kartlägnings- och bedömningsinstrument för biståndsbedömning inom äldreomsorgen

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner äldreförvaltningens förslag till gemensamt kartlägnings- och bedömningsinstrument inom äldreomsorgen
2. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige att besluta om ett gemensamt kartlägnings- och bedömningsinstrument inom äldreomsorgen
3. Äldrenämnden ansöker om medel motsvarande 4,0 mnkr för förändringar i verksamhetssystemet Paraplysystemet år 2010


Gunnel Rohlin
direktör


Chatrin Engbo
avdelningschef

Sammanfattning

Äldreförvaltningens bedömningskansli har tagit fram ett förslag på ett gemensamt kartlägnings- och bedömningsinstrument för stadens biståndshandläggare inom äldreomsorgen. I instrumentet ingår dels en allsidig bedömning av olika aspekter på omsorgsbehovet med utgångspunkt från den äldres hela livs- och behovssituation, dels en systematisk registrering av olika faktorer av betydelse för insatserna inriktning och omfattning. Den senare delen gör det möjligt att följa upp och jämföra beslutade insatser i förhållande till behoven och därmed ge underlag för att säkerställa likformighet, rättvisa, ett effektivt resursutnyttjande och en god planering av stadens äldreomsorg. Äldreförvaltningen anser att det är av synnerligen stor vikt att biståndsbedömningen utförs på ett professionellt sätt så att den enskildes behov i olika avseenden blir styrande. Med ett gemensamt kartlägnings- och bedömningsinstrument blir bedömningen rättvis och likformig så att samma behov ges samma insatser. Äldreförvaltningen föreslår därför att äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige att besluta om att införa ett gemensamt

kartläggnings- och bedömningsinstrument inom äldreomsorgen. För att kunna genomföra en fullständig implementering av kartläggnings- och bedömningsinstrumentet i Paraplysystemet föreslår äldreförvaltningen att äldrenämnden ansöker om medel om 4,0 mnkr för år 2010 för att finansiera utvecklingskostnaderna i Paraplysystemet för att kunna genomföra samtliga delar i kartläggnings- och bedömningsinstrumentet. Utvecklingen och implementeringen kan ske först våren 2010 i samband med vårreleasen av Paraplysystemet. Med anledning av detta avser äldreförvaltningen att i samband med tertialrapport 2 återföra de 2,0 mnkr som avsatts i budget 2009 för utvecklingen. Äldreförvaltningen avser även att undersöka möjligheten att erhålla medel från e-tjänstprogrammet.

Bakgrund

Hösten 2007 beslutade kommunfullmäktige att uppdra åt äldrenämnden att inrätta ett bedömningskansli. Äldrenämnden beslutade 2008-01-22 om bedömningskansliets uppdrag och uppgifter. Kansliets mål är att stadens äldre ska erhålla en professionell handläggning där utredningsmetodik, bedömning och beslut om insatser är likvärdig oberoende av var i staden man bor. Det övergripande uppdraget är att säkerställa likvärdig bedömning, följa upp att riktlinjerna följs och övergripande tydliggöra, internt och externt kommunicera biståndshandläggarnas roll och funktion.

I flera rapporter har bristerna i stadens myndighetsutövning inom äldreomsorgen påtalats. I Socialstyrelsens kunskapsöversikt "Socialt arbete med äldre – Förslag till kompetensbeskrivning för handläggare inom äldreomsorgen okt 2006" har aktuella resultat från forskning och tillsynsmyndigheter sammanställts. Sammanställningen visar bl.a. på brister i biståndshandläggningen vad gäller behovsbedömning, dokumentation och uppföljning av insatser. Det saknas ofta en helhetsbedömning av den enskildes situation och behov. Intressen, vanor och livssituationen i övrigt saknas i utredningarna. De äldres behov beskrivs ofta i termer av färdiga lösningar eller insatser. Även stadens revisionskontor påtar detta i sin rapport "Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorgen" DNR 420/87-07. I revisionskontorets granskning fann man att inte någon av de granskade stadsdelsförvaltningarna dokumenterar på ett systematiskt sätt hur den äldre beskriver sina behov eller vilka krav/önskemål som den äldre framför. Revisionskontoret betonar att ett enhetligt förhållningssätt måste utvecklas i samband med ansökningsförförandet. De äldres verkliga behov och önskemål måste bli synliga och tydliga för den ansvariga politiska ledningen.

Kansliets arbete inleddes med att göra en nulägesanalys för att få fram fakta kring aktuell situation och olikheter i bedömningarna. Under våren 2008 planerades genomförandet av SNAC (The Swedish National Study on Aging and Care) som genomfördes under september och oktober månad 2008. Parallellt med att SNAC undersökningen genomfördes påbörjades arbetet med att undersöka möjligheten att finna metoder att användas av sta-

dens biståndshandläggare för att uppnå en likvärdig bedömning. Äldrenämnden beslutade den 2009-02-10 att uppdra åt äldreförvaltningen att ta fram ett kartläggningsinstrument för biståndsbedömning (DNR 105-20/2009).

Beskrivning av bedömnings- och kartläggningsinstrumentet

Bedömningsinstrumentet – en systematisk registrering som standardiserar en del av utredningen och ger ett riktvärde

Bedömningsinstrumentet gör det möjligt att följa upp och jämföra beslutade insatser i förhållande till behoven och ger därmed underlag för att säkerställa likformighet. Vidare medför registrerade uppgifter en beräkning av normalvärde för antalet beviljade hemtjänsttimmar givet graden av vårdberoende, som i genomsnitt beviljas i staden.

Med bedömningsinstrument avses formuläret "Beslutsunderlag" som handläggaren använder i samband med kartläggningen av äldres behov (bilaga 1). Frågeformuläret består av standardiserade frågor med fasta svarsalternativ. Utgångspunkten är den förenklade varianten av SNAC- studien, som användes vid Stockholmsundersökningen, där de variabler som beskriver behoven och insatser är hämtade från SNAC- studiens vårdsystemdel. Äldreförvaltningen avser att arbeta vidare med frågekonstruktionen så att frågorna ställs på ett relevant sätt och för att integrera beslutsunderlaget med biståndsbedömningen. Denna utveckling kommer att ske i nära samarbete med stadens biståndshandläggare.

Kartläggningsinstrumentet – en intervjuguide och handledning där hela livssituationen är utgångspunkten

Kartläggningsinstrumentet består av en intervjuguide (bilaga 2) och en handledning (bilaga 3). De utgår till stora delar från ett kartläggningsmaterial som arbetades fram i ett utvecklingsprojekt mellan år 2005-2007 vid FoU Västernorrland med stöd av kompetensstegen. Kartläggningsinstrumentet bygger på socialtjänstlagens (SoL) teoretiska utgångspunkter. Intervjuguiden ska fungera som ett stöd för biståndshandläggaren i arbetet med att samla in uppgifter kring den enskildes behov, livssituation och omgivningsfaktorer. Intervjuguiden består av olika livsområden som kan vara aktuella i en människas liv. Utgångspunkten är att ha en helhetssyn på människan. Kartläggningens mål är att få fram den enskildes behov utifrån dennes egna beskrivningar. Handledningen ska ge grundläggande kunskaper hos biståndshandläggaren för att öka kvaliteten i mötet/intervjun med den enskilde och ska användas för att förstå intervjuguiden. Till kartläggningsinstrumentet har det utarbetats en mall för SoL -utredningar (bilaga 4) och en dokumentationsmall (bilaga 5) som följer kartläggningen. Det är viktigt att det av den dokumenterade utredningen framgår vilka behov som har kartlagts. För att synliggöra utredningsprocessen för den enskilde ska den enskilde erhålla ett informationsblad (bilaga 6). Bedömningskansliet kommer att vidareutveckla informationsbladet.

Beräkningsunderlag – bedömning av tid för de olika behoven

Beräkningsunderlaget visar den tidsåtgången som har beräknats för att utföra de insatser som har beviljats. Det ska vid varje tillfälle ske en individuell bedömning utifrån de individuella förutsättningar som finns. Äldreförvaltningen avser att utarbeta en mall "Beräkningsunderlag" för beräkning av en genomsnittlig bedömd tidsåtgång. Beviljade insatser och den individuella tiden registreras för varje insats och den totala tiden räknas ut. Vilka uppgifter som kommer att registreras framgår av (bilaga 7). Äldreförvaltningen avser även att ta fram en schablon för samtliga insatser som finns registrerade i mallen i syfte att öka likställigheten.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom utvecklingsavdelningen. Äldreförvaltningen har samverkat med docent Mårten Lagergren ÅSIM-konsult och fil.dr Eva Rönnbäck FoU enheten Västerbotten. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 2 juni 2009. Ärendet har behandlats av förvaltningsgruppen den 3 juni 2009.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet av den genomförda SNAC – undersökningen (DNR105-21/2009) visade bland annat att det finns skillnader mellan stadsdelsförvaltningarna när det gäller tilldelning av äldreomsorgsinsatser i förhållande till de äldres behov. Äldreomsorgen i Stockholms stad är en mycket resurskrävande verksamhet av stor betydelse för de äldre omsorgsbehövande personerna. Omfattningen av äldreomsorgsinsatserna som erbjuds den enskilde beslutas genom biståndsbedömningen som därigenom styr innehållet och kostnaderna för verksamheten.

Äldreförvaltningen anser att det är av synnerligen stor vikt att biståndsbedömningen utförs på ett professionellt sätt så att den enskildes behov i olika avseenden blir styrande och att bedömningen är rättvis och likformig så att samma behov ges samma insatser. Det är också av stor betydelse att resurserna för äldreomsorgen i staden fördelas till de äldre på ett effektivt sätt så att de motsvarar behoven. Av de skälen anser äldreförvaltningen att det är angeläget att stadens biståndshandläggare ges stöd i handläggningen. Äldreförvaltningen föreslår därför att ett gemensamt kartläggnings- och bedömningsinstrument som säkerställer en professionell, systematisk, rättvis, rättsäker och likformig bedömning införs i staden. I kartläggnings- och bedömningsinstrumentet ingår dels en allsidig bedömning av olika aspekter på omsorgsbehovet med utgångspunkt från den äldres hela livs- och behovssituation, dels en systematisk registrering av olika faktorer av betydelse för insatserna inriktning och omfattning. Den senare delen gör det möjligt att följa upp och jämföra beslutade insatser i förhållande till behoven och därmed ge underlag för att säkerställa lik-

formighet, rättvisa, ett effektivt resursutnyttjande och en god planering av stadens äldreomsorg.

Olika undersökningar har visat att skillnaderna mellan beviljade insatser för olika personer till mycket stor del beror på ett mindre antal individrelaterade faktorer, i första hand beroende i aktiviteter för dagligt liv s.k. ADL-beroende, bad och dusch, på- och avklädning, toalett, förflyttning och födointag, rörelsehinder, kognitiv nedsättning och inkontinens. Enligt SoL ska bistånd beviljas efter en individuell prövning av den biståndssökande personens behov. Detta får dock inte stå i strid med principen om rättvisa och likformighet. Äldreförvaltningen anser av det skälet att det kan finnas behov av riktvärden, som anger vilken insats som "normalt" beviljas givet en viss behovsnivå. "Normalt" ska här tolkas som en genomsnittlig bedömd tid i en viss behovsnivå.

Den genomförda SNAC-undersökningen i Stockholms stad ger underlag för att med hjälp av den statistiska tekniken regressionsanalys, beräkna sådana "normalvärden" för varje uppsättning av de ovan nämnda behovsrelaterade variablerna. Beräkningen sker enligt en formel, som kan läggas in i Paraplysystemet som används vid registreringen av biståndshandläggningen. Efter genomförd registrering erhåller biståndshandläggaren då information om hur många hemtjänsttimmar som i genomsnitt beviljas i Stockholms stad för en person med denna behovsprofil. Äldreförvaltningen understryker dock att detta värde endast ska tolkas som ett riktvärde och avsteg uppåt eller neråt kommer givetvis att behöva göras beroende på individuella förhållanden som inte täcks in av de faktorer som registreras vid funktionsbedömningen. I biståndshandläggningen ska resultatet från den standardiserade delen vägas samman med annan information som är relevant för den äldre. Det finns många aspekter på en människas livssituation som alltid måste vägas in i bedömningen av behoven för att den äldre ska få en individuell prövning. Äldreförvaltningen anser att riktvärdet ska kunna medverka till en mer likformig och rättvis bedömning än som för närvarande är fallet.

Äldreförvaltningen anser att det är viktigt att alla biståndshandläggare kommer fram till så lika tid som möjligt. Av Stockholmsundersökningen SNAC framgår att det finns ganska stora genomsnittliga skillnader mellan stadsdelsförvaltningarna när det gäller hur stora insatser som beviljas given en viss behovsnivå. I kommunfullmäktiges beslutade riktlinjer som gäller sedan januari 2008 står att det i beslutet om insatser enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen för den enskildes kännedom ska framgå hur lång tid som har beräknats för de beviljade insatserna (DNR 105-93/2007). I samtliga stadsdelsförvaltningar förekommer någon form av beräkningsmall som skiljer sig åt både hur behoven/insatserna beskrivs och den beräknade tid som krävs för insatsernas utförande. Uträkningarna görs manuellt alternativt i ett system utanför Paraplysystemet. Att uppnå en ökad likställighet och rättsäkerhet förutsätter att även beräkningsunderlaget d.v.s. metoden för att beräkna



tiden för insatsernas utförande är lika i staden. Genom att integrera beräkningsunderlaget i Paraplysystemet anser äldreförvaltningen att likställigheten ökar.

Integritet och sekretess är en fråga av stor betydelse i detta sammanhang då insamling och sammanställning av uppgifter om behovspåverkande faktorer kan verka integritetskränkande. En annan viktig fråga handlar om att informationsinsamlingen inte alltid upplevs som relevant av biståndshandläggarna i den aktuella bedömningssituationen. Sammanställning av uppgifter som innehåller personliga ömtåliga förhållanden är försedda med många restriktioner. En förutsättning för att kunna genomföra den systematiska delen i varje enskilt ärende är att den enskilde ger sitt samtycke till att uppgifterna inhämtas och registreras. Äldreförvaltningen har valt att utarbeta den standardiserade delen i form av ett frågeformulär då det till skillnad från att det sker en registrering i efterhand medför en tydlighet för den enskilde vad denne har samtyckt till. Äldreförvaltningen anser att genom att biståndshandläggarna systematiskt genomför informationsinsamling kommer det att finnas underlag för stadens planering av äldreomsorgen.

Genom att uppgifterna registreras i Paraplysystemet anser äldreförvaltningen att förutsättningar ges att hämta aktuell information från beslutsunderlaget och beräkningsunderlaget. Såväl Socialstyrelsen som andra myndigheter begär fortlöpande in statistik för att kunna göra nationella jämförelser. Även äldreomsorgens ledningsansvariga kommer att kunna ges möjligheter att se vilka olika insatser som beviljas givet ett visst behov. En förutsättning för ett införande och implementering av kartläggnings- och bedömningsinstrumentet är att det måste göras förändringar i Paraplysystemet. En estimerad beräkning av kostnaderna från Tieto uppgår till ca 4,0 mnkr. Utvecklingen och implementeringen kan ske först våren 2010 i samband med vårreleasen av Paraplysystemet. Med anledning av detta avser äldreförvaltningen att i samband med tertiärrapport 2 återföra de 2,0 mnkr som avsatts i budget 2009 för utvecklingen. Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden ansöker om medel motsvarande 4,0 mnkr för att finansiera utvecklingskostnaderna i Paraplysystemet för att kunna genomföra samtliga delar i kartläggnings- och bedömningsinstrumentet 2010. Äldreförvaltningen avser även att undersöka möjligheten att erhålla medel från e-tjänstprogrammet.

Stadens biståndshandläggare måste ges förutsättningar för att använda det gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrumentet. Äldreomsorgen har en budget som omsluter drygt 6,0 mnkr och via biståndshandläggarna som har en mycket långtgående delegation att fatta beslut i enskilda ärenden fördelas budgeten ut via biståndsbeslut. Med förvaltningens förslag att införa ett kartläggnings- och bedömningsinstrument skapas förutsättningarna för att samma behov ges samma insatser och en ökad kontroll av kostnaderna.



Bilagor

1. Beslutsunderlag
2. Kartläggning av behov i den dagliga livsföringen - Intervjuguide Del II
3. Kartläggning av behov i den dagliga livsföringen - Handledning Del I
4. Utredning enligt SoL
5. Dokumentationsmall för SoL-utredning
6. Information till enskild
7. Beräkningsunderlag



Detta underlag kommer att vidareutvecklas.

BESLUTSUNDERLAG

Bilaga 1

Id nr (som sedan kopplas till de beslut som detta beslutsunderlag utgör ett underlag för)
Stadsdelsförvaltning
Handläggarens namn (inloggad användare)

PERSONUPPGIFTER

Personnummer

Kön

Civilstånd

Datum för ifyllandet:

1 BAKGRUND

1.1 Har du någon/några pågående insats/insatser enligt SoL? (nytt ärende)
svar; ja/nej

1.2 Var är du född?

Svar; Norden Utanför norden

1.3 Bor du tillsammans med någon?

Svar; Ensamboende Samboende make/maka Samboende annan

1.4 Hur bor du?

Svar; Ordinärt boende/Särskilt boende utan heldygnsomsorg (servicehus)/Särskilt boende med heldygnsomsorg

2 FYSISK HÄLSA

2.1 Har du rörelsehinder?

(avser förmågan att röra sig utomhus respektive inomhus med eller utan hjälpmedel)

svar;

Inga rörelsehinder.

Kan gå utomhus med hjälpmedel käpp, rollator och klarar mindre trappor.

Kan röra sig inomhus med hjälpmedel men klarar ej trappor eller förflyttning utomhus

(rullstol om personen själv kan manövrera den och själv ta sig i och ur).

Beroende av levande stöd och/eller rullstolsburen (och ej i stånd att själv manövrera denna eller ta sig i och ur) eller sängbunden.

2.2 Besvärar du av inkontinens?

2.2.1 Urininkontinens

Svar;

Inga problem med urininkontinens, KAD som man sköter själv räknas som kontinent

Lätt inkontinent (misslyckas ibland)

Svårt inkontinent (misslyckas ofta)

Ständigt inkontinent eller har KAD som man inte kan sköta själv



2.2.2 Avföringsinkontinens

Svar;

Inga problem med avföringsinkontinens, Colostomi som man sköter själv räknas som kontinent

Delvis inkontinent (misslyckas ibland)

Svårt inkontinent (misslyckas ofta)

Ständigt inkontinent

3 PSYKISK HÄLSA

3.1 Upplever du oro och otrygghet?

Svar:

Lätta eller tillfälliga besvär

Periodvis svåra besvär

Ständigt svåra (invalidiserande besvär)

3.2 Har du problem med nedstämdhet? (behöver inte vara diagnostiserad)

Svar:

Lätta eller tillfälliga besvär med nedstämdhet

Periodvis svåra besvär

Ständigt svåra (invalidiserande besvär)

3.3 Har du kognitiv nedsättning? (minnessvårigheter och bristande orientering)

Svar;

Inga minnessvårigheter

Vissa minnessvårigheter, ibland något oklar och förvirrad

Påtagliga minnessvårigheter, ofta oklar och förvirrad

Helt glömsk, ständigt mycket oklar och förvirrad

4 AKTIVITETER I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

4.1 Är du i behov av stöd i samband med bad och dusch?

(=att ta sig till tvättplatsen och rengöra hela kroppen, med tvättlapp vid handfat, i badkar eller dusch)

Svar;

Oberoende = att ta sig själv till handfatet eller i och ur badkaret (ev med hjälp av stödhandtag etc) och tvättar sig själv utan hjälp (även ryggen) och behöver inte någon tillsyn av trygghetsskäl.

Delvis beroende= får tvätthjälp med ryggen

Beroende = får hjälp att ta sig till tvättplats eller vatten framburet, tillsyn i dusch, hjälp med fötter och/eller underlivet alternativt total hjälp.

4.2 Är du i behov av stöd i samband med Klädsel?

(= att ta sig till skåp och lådor och klä på och av sig)

Svar;

Oberoende = hämtar själv kläder, klär på och av sig (även ytterkläder), skor och strumpor (knytande av skor får undvikas).

Delvis beroende = får hjälp att ta på sig strumpor och ev. att knyta skor.



ÄLDREFÖRVALTNINGEN

Beroende = får hjälp att hämta kläder, eller med på/avklädning, eller förblir ofullständigt klädd, eller total hjälp.

4.3 Är du i behov av stöd i samband med toalettbesök?

(= att ta sig till toaletterummet, komma på och av toalettstolen, torka sig och ordna kläderna)

Svar;

Oberoende = kan själv utan hjälp göra detta, kan själv med stöd av hjälpmedel t ex käpp, gåstol, rollator etc., kan använda nattkärl eller toalettstol nattetid och tömma detta.

Delvis beroende = får hjälp att ta sig till toaletten/ toalettstol eller med nattkärl

Beroende = får hjälp/övervakning, kan inte ta sig till toaletten eller använder bäcken, inkontinensskydd eller mobil toalettstol.

4.4 Är du i behov av stöd i samband med förflyttning?

(= att ta sig i/ur sängen och från säng till stol)

Svar;

Oberoende = kan själv utan hjälp, kan själv med stöd av hjälpmedel t ex käpp, gåstol, sängstolpe etc.

Delvis beroende = får hjälp av en annan person, obs inte två personer.

Beroende = sängbunden, kan eller får inte lämna sängen, eller behöver lyftas av två personer.

4.5 Är du i behov av stöd i samband med födointag?

(=att få maten från tallrik eller motsvarande in i munnen. Hygien/bordskick räknas inte.)

Svar;

Oberoende = kan själv föra in maten i munnen och sväljer.

Delvis beroende = hjälp med att skära maten, öppna förpackningar.

Beroende = hjälp med att få in maten i munnen, sondmatas eller har näringsdropp.

5 INFORMELL HJÄLP

5.1 Får du stöd med service eller personlig omvårdnad av någon annan person?

Svar;

Aldrig

Sällan (hjälp mindre än en gång i veckan)

Flera gånger i veckan (hjälp en eller flera gånger i veckan)

Dagligen (hjälp dagligen)

5.2 Av vem?

Make/maka, barn/svårnär

Saknar sådan person (kan inte gälla annan)



ÄLDREFÖRVALTNINGEN
UTVECKLINGSAVDELNINGEN

Kartläggningsmaterial vid
handläggning inom äldreomsorgen

BILAGA 2

KARTLÄGGNING AV BEHOV I DEN DAGLIGA LIVSFÖRNINGEN

Konsten att möta en *hel* människa

DEL II – Intervjuguide



Kartläggning av behov i den dagliga livsföringen

Kartläggningen utgår från ett individuellt synsätt där varje människa är unik och varje kartläggning individuell.

Kartläggningen fokuserar helt på personens (företrädarens) beskrivning av sin livssituation, önskemål och behov av hjälp och stöd.

Kartläggningen utgår från en helhetssyn som omfattar biologiska, psykologiska, sociala, kulturella och medicinska aspekter.

Kartläggningens mål är att få fram den enskildes behov utifrån hennes egna beskrivningar och upplevelser och att tillsammans med den enskilde formulera mål för biståndet.

Boende, närmiljö och omgivning	Exempel på områden att kartlägga
Att ta reda på hur boendet, närmiljön och omgivningen ser ut och fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området. Det ger en bild av hur vardagen fungerar, hur den enskilde trivs och vilken trygghet hon känner i sin bostad. Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet ska stärka hennes möjligheter att leva ett tryggt och självständigt liv.	Bostadens standard/ trappor, hiss Bostadsanpassning/hjälpmedel Bostadssituation/trivsel, trygghet Framkomlighet i närmiljön Tillgänglighet till vårdcentral, affärer, kulturliv och service i alla de former Kommunikationer Hjälp av annan
Närstående, familj och socialt nätverk	Exempel på områden att kartlägga
Att ta reda på vilka möjligheter till kontakt och relationer den enskilde har i sitt dagliga liv är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området. Personer som har en känslomässig betydelse i den enskildes liv. Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan hjälpa henne att upprätthålla sina kontakter och relationer.	Civilstånd, familj, barn, släkt, vänner, relationer till andra betydelsefulla personer i ens liv Socialt nätverk, grannar, föreningsliv, husdjur Upplevelse av ensamhet Förändringar i nätverk/närstående



Fysisk hälsa	Exempel på områden att kartlägga
Att ta reda på hur den fysiska hälsan och funktionshinder påverkar vardagen är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området. Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan stärka hennes välbefinnande.	Diagnos om den är av vikt Konsekvenser av fysiska funktionshinder t.ex. hjärta, leder och muskler, neurologiska besvär, syn, hörsel Kommunikation Kontakter med hälso- och sjukvården Egenvård/ medicinering, stödstrumpor och annat som inte är delegerat av sjukvården Förmåga att röra sig och kunna förflytta sig Välbefinnande/trygghet Förflyttning inne och ute, över dygnet och årstider Kontinens Hjälpmedel t.ex. kommunikation -, syn-, hörsel -, och förflyttningshjälpmedel Färdtjänst Hjälp av annan med hälsofrågor Väld och övergrepp/lot, fysisk misshandel



Psykisk hälsa Att ta reda på hur den psykiska hälsan, oro och otrygghet påverkar vardagen är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området. Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan stärka hennes välbefinnande.	Exempel på områden att kartlägga Diagnos om den är av vikt Konsekvenser av psykiska funktionshinder t.ex. ångest, hallucinationer, nedstämdhet, sömn Kognitiva funktioner t.ex. perception, minne, uppmärksamhet, begåvningsnivå, kommunikationsförmåga, planering, problemlösning m.fl. Psykiska funktioner t.ex. omdöme, riskbeteenden, orienteringsförmåga, nedstämdhet, initiativförmåga m.fl. Kontakter med hälso- och sjukvården Egenvård/ medicinering och annat som inte är delegerat av sjukvården Problematiskt beteende, riskbeteende Hjälp av annan med hälsofrågor Missbruk/ konsekvenser, mönster för användningen, drogfria perioder, vård och behandling Våld och övergrepp/hot, psykisk misshandel
Hushåll Att ta reda på hur hushållet fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området. Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan stärka hennes möjligheter att leva ett tryggt och självständigt liv.	Exempel på områden att kartlägga Städa sitt hem, dagliga hushållssysslor som t ex disk, bädda, tvätta, klädvård, normalt underhåll som byte av lampor etc. Inköp Hjälpmedel Hjälp av annan



Aktiviteter i den dagliga livsföringen Att ta reda på hur de personliga aktiviteterna i den dagliga livsföringen fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området. Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet ska stärka hennes möjligheter att leva ett tryggt och självständigt liv.	Exempel på områden att kartlägga Bad och dusch Klädsel/på- och avklädning Toalettbesök Kontinens Hygien/ hela kroppen, tänder, munhälsa, naglar, hår Hjälpmedel t.ex. för klädsel, mobilduschstol, fristående toalettstol, inkontinensskydd Hjälp av annan
Mat och måltider Att ta reda på hur mat och måltidssituationen fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området. Medverka vid matlagning, duka, diska Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan bidra till att stärka hennes hälsa och välbefinnande.	Exempel på områden att kartlägga Matvanor/ tider, frukost, huvudmål, mellanmål, andra vanor Planering och inköp Apptit- faktorer som påverkar Att inta måltiden, sällskap, specialkost, näringsrik kost och dryck Kulturell- religiös dimension Mat som intresse, matlag, äta tillsammans Hjälpmedel t.ex. äthjälpmedel, utrustning för matlagning, timer Hjälp av annan



Livsstil och intressen Att ta reda på vilka intressen och aktiviteter som är viktiga i den dagliga livsföringen är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området. Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet ska bidra till en meningsfull tillvaro.	Exempel på områden att kartlägga Dagliga aktiviteter, hemma och borta, återkommande aktiviteter Fritidsaktiviteter Utevistelse Intressen, nu och tidigare Arbetsliv Sociala aktiviteter, föreningsliv, träfflokaler, frivilligorganisationer Kulturella aktiviteter i olika former/musik, böcker, teater Kulturella, existentiella och religiösa ståndpunkter. Hjälp av annan
Ekonomi och ärenden Att ta reda på hur hanteringen av ekonomi och ärenden fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området. Det handlar om att tillsammans med den äldre beskriva vad som ska uppnås genom stödet	Exempel på områden att kartlägga Räkningar, daglig post, myndighetskontakter, tidsbeställningar Ärenden som t ex bank, post, apotek, frisör, optiker, butiker m.fl. Fullmakt/god man/förvaltare, rättsliga förhållanden Ekonomi, bostadsstöd, försäkringar (trygghetslarm)
Den enskildes fokus i samtalet	Sådant som den enskilde återkommer till oavsett om det ingår i utredningen av ett specifikt bistånd eller om det är av annan karaktär.



BILAGA 3

KARTLÄGGNING AV BEHOV I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

Konsten att möta en *hel* människa

DEL I -Handledning



Stockholms stads kartläggningsinstrument

Det finns ett antal förhållningssätt och utgångspunkter som präglar genomförandet av vår kartläggning av äldres behov. Dessa finns bl.a. beskrivna i Socialtjänstlagen, Stockholms stads äldreplan 2007-2011, Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorg samt Socialstyrelsens föreskrifter.

Det handlar om att se den enskilde som en människa med en unik personlighet och unika behov och känslor. Det handlar om att se den samlade situationen och inte bara enskilda delar och avgränsade behov som finns i den enskildes vardag. Genom att föra samtal kring sociala, biologiska, psykologiska, kulturella och medicinska frågor får vi möjlighet att ta del av hela människans situation och det sammanhang hon lever i.

De insatser Stockholms stad ger ska stärka den enskildes möjlighet att leva ett bra, tryggt och meningsfullt liv. Det handlar om att stärka livskvaliteten, om att stödja utan att överta den enskildes egna krafter och funktioner samt om att stärka den enskildes möjligheter att fortsätta leva ett självständigt liv.

Förhållningssätt och grundsyn – se hela människan

Vi utgår från:

- hela människan och hennes samlade situation
- individen och hennes unika behov
- den enskildes delaktighet och inflytande
- den enskildes livskvalitet och hennes möjlighet att bo och leva under trygga och meningsfulla villkor
- att stärka den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv



WHO s definition av hälsa

"Hälsa är ett tillstånd av fullständigt fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande och inte enbart frånvaro av sjukdom".

WHO s definition av livskvalitet

"Människans egen uppfattning av sin livssituation i ett sammanhang av kultur och värdesystem i relation till de enskilda målen, förväntningarna, levnadsnivån och olika intressen.

Det omfattar på samma sätt individens fysiska hälsa, psykologiska tillstånd, grad av autonomi, sociala relationer, personliga värderingar och deras förhållande till de uppenbara levnadsförhållandena".

Varför ett kartläggningsinstrument?

Handledningen är framtagen av FoU Västernorrland och kommer att användas av Stockholms stad.

Detta instrument är tänkt att vara ett hjälpmedel för dig som möter en människa som behöver socialtjänstens bistånd.

Det tar på ett lättillgängligt sätt upp alla de områden som kan vara aktuella i en människas liv.

Livsområdena är beskrivna genom *exempel* på frågeområden och handläggaren måste planera sitt möte med den enskilde utifrån vad ansökan gäller. I de flesta fallen, och särskilt när ansökan är otydlig, kan det vara av stor vikt att göra en hel kartläggning. Till exempel om personen befinner sig i ett tidigare stadium av demens. Information som är mycket viktig att ha när han/hon inte själv kan berätta.

Utgångspunkten är att se en *hel* människa. En människa för vilken biologiska, psykologiska, sociala och kulturella aspekter samverkar och skapar den livskvalitet och hälsa som hon eller han upplever.

Som man frågar får man svar

Det är ett påstående som i allt väsentligt stämmer alldeles utmärkt. Det man kan tillägga är också att man hör det man vill höra/förväntar sig att höra. Därför är det viktigt att man funderar över vilka utgångspunkter man valt för mötet.

För att "*se en hel människa*" måste vi som sagt lyfta in biologiska, sociala, kulturella och psykologiska

aspekter. *Därför behöver vi veta hur det varit, hur det är nu och hur personen vill att det ska vara. På så sätt kan vi träffa rätt när vi sätter ett mål för biståndet.*

Exempel: MAT – kan ha många dimensioner.

- Att bli mätt
- Hälsoperspektiv
- Gemenskap
- Identitet
- Intresse
- Kulturell och religiös dimension
- Träning
- Begränsning
- Osv.

Målet med kartläggningen

Målet med kartläggningen är att tillsammans med den enskilde formulera ett mål för biståndet. Ett mål som tar sin utgångspunkt i det salutogena synsättet och ger handläggare och verksamhet en tydlig bild av vad biståndet ska leda till.

Kartläggningsinstrumentet ska hjälpa till att flytta fokus från *kan/kan inte* till ett plan där den enskildes mål blir tydliga utifrån vad han eller hon upplever som god livskvalitet och god hälsa.



Handläggarens roll

Instrumentet tar inte över din profession i själva mötet utan ska fungera som ett redskap för ett gott möte. Handledningen ska ge dig grundläggande kunskaper för att öka kvaliteten i detta möte.

Avgörande för hur du lyckas använda instrumentet är att du utgår från det salutogena synsättet. Målet är att öka livskvalitet och bidra till en ökad känsla av god hälsa.

Där är KASAM ett viktigt begrepp. Känner den du möter att hon/han har sådant som skapar motivation och engagemang i livet. Förstår man vad som krävs för att klara sin livsföring och nå sina mål och har man tillgång till det som krävs?

Först kommer en kort beskrivning av nämnda begrepp, sedan följer grundläggande teori, tips och annat som ett stöd för dig att utveckla dina färdigheter i att använda instrumentet.

Det är alltså du som handläggare som utvecklar dina färdigheter att använda detta instrument. Du måste liksom den enskilde vara bekväm i situationen. Då blir resultatet bäst.

Vad får denne man hjälp med?

- Förflytta sig eftersom han inte kan gå
- Se slutspelet i hockey?
- Odlä en spirande romans?

Vad är i så fall målet?

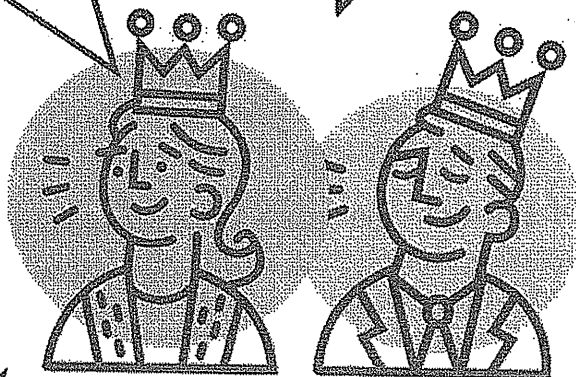
Biologisk varelse

Kropp – funktioner,
skador, sjukdomar, ålder,
styrkor osv.

Social varelse

*"Var och en är ingen – någon är
man bara med andra".*

Min relation till andra människor
och dess betydelse för mitt liv.



Psykologisk varelse

Personlighet – Vem är jag? Hur skiljer jag mig från
andra? Mitt unika jag.

Kognition – Tankar, planer och förväntningar. Hur
bearbetar jag information.

Socialt – Hur mina tankar, beteenden och känslor
påverkas av andra människor.

Utveckling – Hur förändras jag genom livet?
Genom social, kulturell och fysisk inverkan
förändras jag genom barn-, ungdoms-, vuxen- och
äldrandestadierna.

Klinisk – mentala störningar, riskbeteende,
utvecklingsstörning.

Kulturell varelse

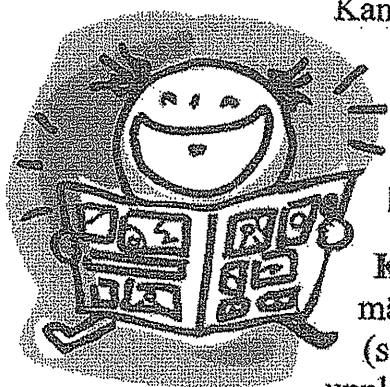
Våra nedärvda idéer,
ideal, värderingar och
attityder.

Socialisering in i familj,
arbetsliv, vänskapskrets,
föreningsliv, lokala
samhället, region, land
samt religion.

Behov av att uttrycka
sin kulturtillhörighet

Salutogent synsätt

Individen sedd ur ett hälsoperspektiv.



Kan vara mer eller mindre sjuk men ändå uppleva att hälsan är god. Vad gör hälsan god?

Friskfaktorer – se hela människan, biologiskt, socialt, kulturellt och psykologiskt. De består av hälsofrämjande faktorer och omvärldsfaktorer.

KASAM – känsla av sammanhang påverkar starkt en människas förmåga till coping, förmågan att hantera stress (se nästa sida), som i sin tur är en avgörande byggsten för upplevelsen av god hälsa.

Hälsofrämjande faktorer – god social kapacitet, positivt självförtroende, självständighet, framgångsrik coping, intelligens, kreativitet, utveckling av speciella intressen och hobbies, impulskontroll, hög aktivitet och energi, att se egna lösningar på problem.

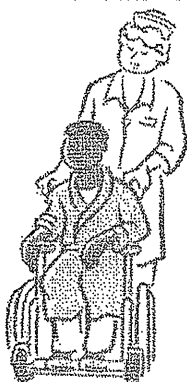
Omvärldsfaktorer – bra familjeförhållanden, andra stödjande vuxna, nätverk, att hjälpa andra, göra meningsfulla och betydelsefulla saker.

Målen – formuleras utifrån ett hälsoperspektiv.

Klokt reflekterat om motivation:

”Omotiverad är den som inte vill
det jag vill att den ska vilja.”

PATOGENT SYNSÄTT



Individen ur ett sjukdomsskadeperspektiv.

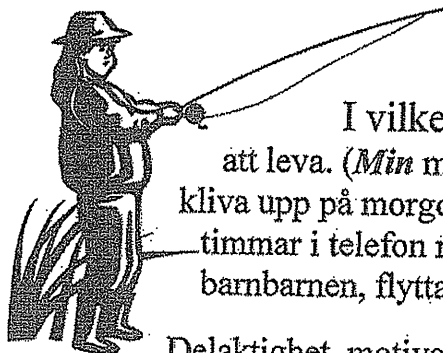
Hälsa som frävar av sjukdom/skada.

Fokus på att minimera besvär. Kan inte till kun

Staten formuleras utifrån ett funktionsperspektiv

KASAM – känslan av sammanhang

- Meningsfullhet – motivation



I vilken utsträckning känner man att livet är värt att leva. (*Min mening med livet. Varför gör jag saker som att kliva upp på morgonen, duscha varje dag, se på 22-nyheterna, sitter timmar i telefon med bästa vännen, träna, vara barnvakt åt barnbarnen, flyttar ihop med någon och så vidare?*)

Delaktighet, motivation, engagemang, mening, hopp, gemenskap och tillhörighet.

- Begriplighet – koll på läget



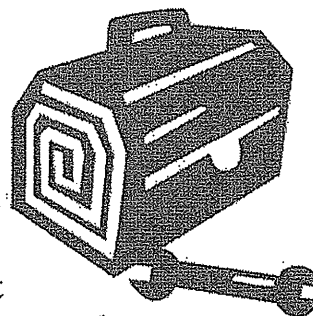
Att stimuli/krav upplevs som förutsägbara och tydliga i stället för kaotiska och oförklarliga. (Jag vet vad som krävs i respektive situation. Hungrig = behöver äta)

Förutsägbarhet, kunskap, information, struktur och regelbundenhet.

- Hanterbarhet – att ha tillgång

Beskriver vilka resurser man har till sitt förfogande för att möta de krav man utsätts för. Jag har/har inte tillgång till det som krävs i respektive situation. (Jag kan själv planera, laga mat och äta eller jag får bra hjälp av hemtjänsten för detta.)

Resurser, tillgångar, rimlig belastning och möjlighet att påverka.



Att behöva hjälp av någon annan

Att vara i en situation där man behöver hjälp på något sätt innebär en stor stress för oss människor. Att vara självständig är ett centralt behov hos oss alla.

Man väljer då en strategi för att hantera stressen. COPING kallas det.

Copingstrategierna kan vara lösningsfokuserade eller känslorokuserade.

KASAM och COPING

Stark KASAM ökar möjligheterna till en god copingförmåga genom förmågan till ordning och mening i livet. De känslor som väcks kan hjälpa personen till val av handling så att tanke, känsla och handling hänger samman.

Svag KASAM ökar risken för att situationer i högre grad upplevs

kaotiska och meningslösa, vilket bidrar till bristande copingförmåga.

Destruktiv coping

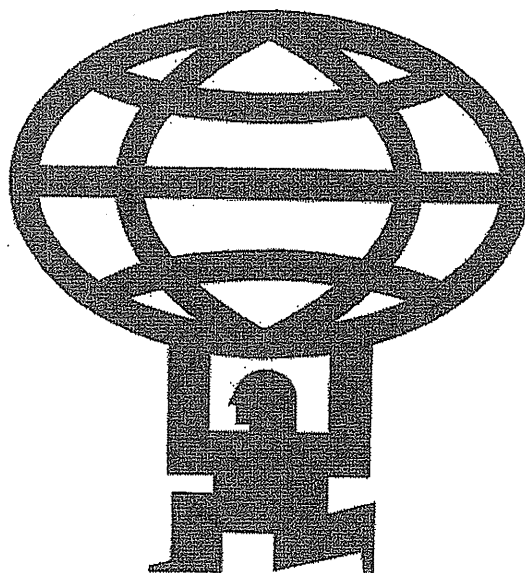
Flykt – undvikande – bedövande – konfrontation – rigiditet – självkritisk – diskvalificering – anpassning.

Framgångsrik coping

Förhandla – problemlösning – socialt stöd – professionellt stöd – optimism – humor – positiv omformulering – jämförelse – önsketänkande – magiskt tänkande.

Den du möter ...

... befinner sig alltså i en situation där hon/han använder sig av någon strategi för att ta hand om den stress som läget orsakat.



Kvalitativa intervjuer – ett gott möte

En kvalitativ intervju handlar om att ställa enkla och raka frågor som ger komplexa och innehållsrika svar.

Syftet är att se mönster och hur olika variabler påverkar varandra.

Mönstret innebär att se hur biologiska, psykologiska, sociala och kulturella aspekter av tillvaron samspekar och skapar en människas upplevelse av livskvalitet.

Dessutom kan du också värdera en människas KASAM – känsla av sammanhang.

Har man mening i sitt liv? Förstår man hur man hanterar kraven som ställs för att klara livsföringen? Har man de "redskap" som behövs?

Detta sammantaget hjälper till att formulera individuella mål, bedöma och besluta om bistånd samt ge förutsättningar för god kvalitet i utförandet av hjälpen/stödet. Det i sin tur ska bidra till personens upplevelse av god hälsa och god livskvalitet.

"Intervjuguide"

När du intervjuar har du en intervjuguide. Den består av delområden (livsområden) som är ganska stora. Varje livsområde har exempel på frågeområden av alla de slag. Innan intervjun måste du förbereda sig.

En bra förberedelse betyder att du gjort sig väl förtrogen med livsområdena och dess frågeområden.

Du behöver inte kunna dem utantill men ju lättare du navigerar i materialet desto bättre blir mötet.

En bra start

Den eller de första frågorna kan vara helt avgörande för hur resten av intervjun kommer att flyta. Ett exempel på en öppningsfråga kan vara:

- Vill du beskriva anledningen till att vi träffas i dag?

- Vad vill du att det här ska leda till?

Den intervjuade berättar och du lyssnar aktivt. Kartläggningen gör du därefter och för anteckningar som du brukar.

Förutsättningar

Att få **BERÄTTA** har en viktig funktion, nämligen:

- Att sätta ord på ...
- Att bli hörd.
- Att känna att någon bryr sig.
- Att skapa framtiden (hopp).

Att **LYSSNA** är A och O för handläggaren.

- Lyssna efter vem och vad som är viktigt.
- Låt bli att värdera.
- Låt bli att lösa problem.
- Ta inte ställning.
- Ge sällan råd.

Skapa förtroende

Processen att skapa förtroende påverkas av många saker. Den är redan påverkad av personens tidigare erfarenheter av *kommunen*, handläggare, utförda insatser, andras erfarenheter, mediebevakning m.m.

Att skapa förtroende i mötet när kartläggningen görs påbörjas alltså långt innan och pågår alltjämt.

Förtroendet kan också vara resultatet av hur det faktiskt blev.

En hel människa

- Ett **DÅ, NU** och **SEDAN** perspektiv är betydelsefullt i intervjun. Är nu en skillnad mot förr? Hur vill man att det ska bli sedan.
- **Sociala, biologiska, kulturella, medicinska och psykologiska** aspekter av en människas liv skapar den helhet vi behöver för att ge rätt och god omsorg.

I mötet är det viktigt att se en **HEL MÄNNISKA**. En förflyttning man inte klarar själv är inte bara en biologisk brist. Den kan i ännu högre grad vara förutsättningen för att fungera socialt eller ha stor psykologisk påverkan om personen till exempel har en progredierande sjukdom/skada.

Det kan också ha stor betydelse hur "rörlig" man varit tidigare, hur stark behovet av autonomi är eller vad man varit tvungen att ge upp på grund av sina svårigheter att förflytta sig. Det är alltså **meningen** med att förflytta sig som är viktig.

En del saker klarar den enskilde själv om han/hon får tid att formulera sig och fundera tillsammans med någon om vad som skulle kunna bidra till en lösning på problemet. En del behöver socialtjänsten hjälpa till med.

Att tänka på

- Var **TYDLIG** – var klar och tydlig när du informerar om hur och varför intervjun görs och socialtjänstens uppgift.
- Den enskilde/anhörig är **EXPERT** på sig och sitt.
- Ge intervjun den **TID** som är nödvändig.
- **ANALYSERA INTE** under intervjun – det är materialet du ska analysera.
- **Konkreta frågor** om handlingar, beteenden och aktiviteter ger dig även svar på hur man känner, upplever och tänker.
- **EMPATI** – ”att gå i någon annans mockasiner” som indianen säger. En människas uppfattning om sin situation och sin omgivning påverkar hennes sätt att handla och betrakta andra människor. Ett empatiskt förhållningssätt är nyckeln till att se hela människan och förstå den aktuella situationen.
- **RESPEKT** – Det är bra att kunna ställa sig på samma nivå som den intervjuade. Den enskilde är expert på sig. Intervjuaren på sin profession. Man får emellertid aldrig glömma att det också finns en stor skillnad i maktförhållandet. Makten att besluta ligger hos handläggaren.
- **TITTA PÅ** den du intervjuar. Det bidrar starkt till att du visar ditt intresse och på köpet får du mer information.
- **SAMMANFATTA** – Den sammanfattning som görs på plats är inte att göra någon tolkning eller analys av materialet. Det gör du sedan. Sammanfattningen innehåller den ansökan som formulerades, beskrivning av vad man vill att det ska leda till, vad du som handläggare kommer att göra nu. Eventuell formell information.
”Du har ansökt om ...” ”Du vill att det ska leda till att ...” ”Vi har pratat om ...” ”Finns det något du vill tillägga?”

Som man frågar får man svar

- **ENKLA och RAKA** frågor. Det är lättare sagt än gjort men man kan träna upp sig.
- Oj! Det blev **TYST**. – Det är helt okej. Tystnaden är ett bra medel att låta någon tänka och tala färdigt. Det kanske man behöver Själv också. Frågorna kommer sällan som ett rinnande vatten och om så vore skulle det bli lite jobbigt.
- **HYPOTETISKA** frågor av arten "Om ... så" krånglar till det och blir ledande utifrån ditt sätt att se på saker.
- **RETROSPEKTIVA** frågor - frågor om hur det var då kan vara en fälla. Det man egentligen får svar på är hur man ser nu på hur det var då. Då kan det vara bättre att fråga om eller hur man tycker att det förändrats mot förut.
- Varför inte **VARFÖR?** Sådana frågor upplevs ofta som ifrågasättande. Likaså "Hur kan det komma sig...".
- **MEN** – alltså, "varettare", liksom, typ, är ord som ska undvikas.
- Börja inte med ordet men eftersom man då förväntar sig ett motsatsförhållande. "Det var bra. Men...
- Fråga inte genom att **PÅSTÅ** eller **FÖRESLÅ**. "Det är väl inte så att ...". "Skulle det kännas bättre om ...".
- **FORTSÄTT FRÅGA** i stället för att lägga fram en egen tolkning. Är man osäker på vad den intervjuade menade så bör man fråga vidare. Att presentera en egen tolkning innebär att man påstår något och för vissa ska det mycket till innan de uppger en avvikande mening om man förstått fel.
- **"JAG FÖRSTÅR"** – ska användas sparsamt. Att tro sig förstå innan man verkligen gör det kan förstöra mycket. Ett "jag förstår" kan bli "locket på". "Jag förstår" kan också på rätt ställe inbjuda till att berätta mer.
- **AVSLUTA INTERVJUN** – det är inte så ovanligt att viktig information kommer från den intervjuade när skor och jacka ska på i hallen. Då har förhållandet ändrats mellan er båda och den intervjuade är mer avslappnad. Kartläggningen pågår ofta tills man lämnat personen.

Hur ställer man de konkreta frågorna då?

För att få svar som inrymmer både biologiska, sociala, kulturella och psykologiska aspekter i den enskildes liv så frågar man för att den intervjuade ska berätta.

Man frågar som sagt om handlingar, beteenden och aktiviteter.

Öppna frågor

Exempel på öppna frågor är:

- Berätta om ...
- Hur gör du när ...
- Vad saknar du ...
- När vill/brukar du ...
- Hur ofta ...
- På vilket sätt ...
- Var/vart skulle du ...
- Beskriv hur det har förändrats
- Hur har det varit tidigare ...
- Berätta mer om ...
- Hur menar du då ...
- Hur vill du att ...
- Om du jämför med hur det var tidigare ...

Skalor

Kan användas för att beskriva hur allvarligt ett problem är, personens känsla av motivation eller hopp. Hur angeläget något är, framsteg eller tilliten någon känner för egna eller andras resurser.

Exempel:

- Om 0 är när det varit som värst och 5 när det är riktigt bra – var är du nu?
- Vad har du gjort för att ta dig från 0 till 3?
- Vad behövs för att du ska ta dig till 4?

Följdfrågor

Följdfrågorna är mycket viktiga för då fångar du upp vad personen verkligen vill ha sagt. Det kräver också att man lyssnar aktivt. Följdfrågorna ställer du givetvis också genom öppna frågor.



Handledningens tillkomst
Handledningen - kartläggning av behov i den dagliga livsföringen är utformad hösten 2006 av en arbetsgrupp inom Kommunförbundet, FoU Västernorrland.

I arbetsgruppen har sex av länets sju kommuner varit representerade. Följande personer har ingått i arbetsgruppen:

Yvonne Sjölander - Härnösand
Ann-Christin Westin - Kramfors
Maria Johansson - Sollefteå
Veronica Marsell - Sundsvall
Susanne Larsson - Ånge
Britt Westerlund - Örnsköldsvik

Arbetet har letts av Yvonne Löfblad, Örnsköldsviks kommun.

Materialet har granskats och utvecklats som ett led i utvecklingsprojektet *Kompetensstegen* av samtliga deltagande biståndshandläggare i Västernorrlands län.

Referenser till handledningen
"Samtal som metod i utredning",
Ingegerd Gavelin och Ulla Rolin.
2005. Utbildning i samtalsmetodik.

"Kvalitativa intervjuer", Jan Trost,
Studentlitteratur, 2005.

"Antonowsky inte Maslow för en salutogen omsorg och vård",
Westlund, Sjöberg,
Fortbildningsförlaget 2005.

Stockholms stads kartlägningsinstrument

Äldreförvaltningen i Stockholms stad har fått godkännande av Kommunförbundet, FoU Västernorrland; Eva Rönnbäck att använda Handledningen i sin helhet som ett stöd till den intervjuguide som har tagits fram av äldreförvaltningen.

Handledningen ska ge grundläggande kunskaper för att öka kvaliteten i mötet/intervjun med den enskilde.



SLKstadsdelsförvaltning

 Handläggare: Jenny Andersson
 Tfn: <Telefon>

 UTREDNING ENLIGT
 SoL

2009-05-15

Utredning om

☐ ÄLDREOMSORG☐ HANDIKAPPOMSORG

(enligt socialtjänstlagen)

Utredning

Namn, sökande Andersson, Svea	Personnummer 250622-002K
Namn, make/sammanboende	Personnummer
Adress Hantverkargatan 3 D, 105 35 STOCKHOLM	Telefonnummer 08-50829000
Namn ☐ Anhörig ☐ God man ☐ Omb/föret	Telefonnummer, bostad
Gatuadress, postnr och ort	Telefonnummer, arbete
Namn ☐ Anhörig ☐ God man ☐ Omb/föret	Telefonnummer, bostad
Gatuadress, postnr och ort	Telefonnummer, arbete

Utredning, sammanfattning och bedömning

Ansökan

Hur och när har aktualisering skett

Ansökan avser

Utredning öppnas/inleds

Inledning

Metoder/tillvägagångssätt

Tidigare/pågående insatser

Anledning till ansökan

Samtycke

Information till den sökande

Aktuell situation

Boende, närmiljö och omgivning

Närstående, familj och socialt nätverk

Fysik hälsa

Psykisk hälsa

Hushåll

Aktiviteter i den dagliga livsföringen

Mat och måltider

Livsstil och intressen

Ekonomi och ärenden



SLKstadsdelsförvaltning

Handläggare: Jenny Andersson
Tfn: <Telefon>UTREDNING ENLIGT
SoL

2009-05-15

Bedömning

Sammanfattning av behov och livssituation

Konsekvenser för den dagliga livsföringen/möjligheten att leva ett självständigt liv

Insatser som kan tillgodoses på annat sätt

Insatser som behöver tillgodoses av socialtjänsten för att uppnå skälig levnadsnivå

Mål med beviljat bistånd/insats

Förslag till beslut

Kommunicering**Underskrifter**

Kommunicering

Datum

Handläggare

Datum

<Namnförtydligande>

<Befattning>



Ansökan

Hur och när har aktualisering skett:

Hjälptext: Här ska det framgå hur ärendet har uppstått, vem som tagit initiativ, om det skett via en anmälan, ansökan eller på annat sätt. Om det skett via en anmälan ska det framgå hur kontakten med enskilde har tagits. Datum för när aktualiseringen skedde.

Ansökan avser:

Hjälptext: Här ska det tydligt framgå vad den enskilde begär för hjälp. Ange lagrum.

Utredning öppnas/inleds:

Hjälptext: När utredningen inleds.

Inledning

Metoder/tillvägagångssätt:

Hjälptext: Hur har utredningen genomförts, hembesök, vårdplanering på sjukhus och äldreboende, telefonkontakt, referenter, ställföreträdare.

Tidigare/pågående insatser:

Hjälptext: Kan vara SoL-insatser, generella insatser, LSS-insatser, färdtjänst, bidrag från försäkringskassan mm.

Anledning till ansökan:

Hjälptext: Vad är anledningen till ansökan.

Samtycke:

Hjälptext: Den enskilde skall ge sitt samtycke till att socialtjänsten får inhämta uppgifter från t.ex. andra myndigheter. Här ska det framgå från vem som vi får hämta uppgifter och om vad.

Information till den sökande:

Hjälptext: Det kan t.ex. handla om information gällande valfriheten genom kundval inom hemtjänst, vård och omsorgsboende, ledsagnings och avlösning, avgifter, verkställighet, generella insatser, socialtjänstlagens rättigheter, LSS mm, Stockholms äldre- och handikappjour, Äldre direkt m.fl.

Aktuell situation

Boende, närmiljö och omgivning, Närstående, familj och socialt nätverk, Fysisk hälsa, Psykisk hälsa, Hushåll, Aktiviteter i den dagliga livsföringen, Mat och måltider, Livsstil och intressen, Ekonomi och ärenden

Hjälptext: Under kartläggningen av den aktuella situationen ska du redovisa uppgifter som personen själv lämnat eller som andra lämnat. Exempel på andra är anhöriga, sjukvårdspersonal, andra professioner, grannar mm. Skriv ut både för- och efternamn, relation eller befattning.

Tänk på att varje uppgift ska kunna härledas till vem som lämnat dem.

Det är viktigt att sökande själv får formulera sina behov och hur han/hon vill att det ska fungera. Det blir en bra hjälp när ni i bedömningen och/eller i beslutet ska formulera målen med insatserna.

För alla områden gäller att dokumentera de uppgifter som lämnats och samlats in under kartläggningen som är grunden för vår analys och bedömning.

I intervjuguiden finns exempel på olika frågeområden till varje livsområde.



Bedömning - I denna del av utredningen ska handläggaren träda fram och göra sin bedömning av behoven och hur de bäst ska tillgodoses.

Sammanfattning av behov och livssituation:

Hjälpstext: Här ska en kort sammanfattning göras av det viktigaste som framkommit i kartläggningen. Sammanfattningen ska bli en logisk övergång och underlag för nästa rubriker. Ex 1 av kartläggningen framgår att NN har ett omfattande hjälpbehov kring alla sina livs och behovsområden. I dag hjälper dock anhörig till med vissa områden.

Ex 2 Av kartläggningen framgår att NN har ett visst hjälpbehov.

De livs/behovsområden som NN klarar själv eller med stöd av andra är När det gäller livs/behovsområdena ... framgår av kartläggningen att NN har ett behov av stöd och hjälp.

Konsekvenser för den dagliga livsföringen/möjligheten att leva ett självständigt liv:

Hjälpstext: Vilka konsekvenser får den tidigare beskrivna situationen av de olika livs/behovsområden för den sökandes möjlighet att leva ett självständigt liv.

Insatser som kan tillgodoses på annat sätt:

Hjälpstext: Behov som finns men som andra kan tillgodose t.ex. anhöriga, andra huvudmän eller via personen själv. Här kan man även ta upp behov som inte ryms inom ramen för skälig levnadsnivå.

Insatser som behöver tillgodoses av socialtjänsten för att uppnå skälig

Levnadsnivå:

Hjälpstext: Här ska de behov som den sökande har rätt till enligt SoL och enligt riktlinjerna.

Mål med beviljade insatser:

Hjälpstext: Här ska det övergripande målet/målen med insatserna framgå. Tänk på att målet/målen ska kunna brytas ner till delmål av personalen som ska utföra insatserna och att målen ska kunna följas upp.

Förslag till beslut:

Rubriken används vid helt eller delvis avslag

Hjälpstext: I de fall bedömningen leder till ett helt eller delvis avslag bör det framgå här. Ett förslag till beslut bör/ska även finna om det är en annan beslutsfattare.

Kommunicering

Rubriken används vid helt eller delvis avslag

Hjälpstext: Kravet på kommunikering enl. 17 § FL gäller när uppgifter hämtats in från andra än den sökande själv. Den sökande har även rätt att yttra sig över dessa uppgifter.

Grundtanken är att "ingen ska dömas ohörd". Undantag från kommunikeringsprincipen är bl.a. om den sökande får precis det han eller hon har sökt om.



Detta informationsblad kommer att vidareutvecklas.

Information till enskild

Alla vill vi leva vårt liv så gott vi kan. När vi inte längre kan det av egen kraft vill vi att de som ska hjälpa oss förstår vad som är viktigt för oss.

För att göra en kartläggning av dina behov kommer du/ni tillsammans med biståndshandläggaren att samtala kring dessa områden:

Boende, närmiljö och
omgivning

Närstående, familj och
socialt nätverk

Fysisk hälsa

Psykisk hälsa

Hushåll

Personlig omvårdnad

Mat och måltider

Livsstil och intressen

Ekonomi och ärenden



Detta underlag kommer att vidareutvecklas.

Bilaga 7

Beräkningsunderlag

Av tabellen framgår vilka insatser som kommer att kunna registreras i beräkningsunderlaget som kommer att utarbetas och vad som ska registreras i de olika insatstyperna.

Utöver det som framgår av tabellen kommer även tidpunkten för dagliga insatser avseende personlig omvårdnad och måltider att registreras genom att förmiddag, eftermiddag, kväll och natt anges. Likaså registreras om insatsen ges vardag eller helg.

INDIVIDUELL BEDÖMNING AV TID – Underlag för beräkning av tidsåtgång för beviljade insatser

Namn

Datum

Biståndshandläggare

Service	Tidsåtgång per tillfälle timmar och minuter	Omfattning
Städ		Antal tillfällen per månad
Tvätt		Antal tillfällen per månad
Inköp		Antal dagar per vecka
Budärenden		Antal dagar per vecka antal tillfällen per månad
Matdistribution		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Tillreda måltider (huvudmål)		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Tillreda måltider (mellanmål)		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Förbereda/ servering av måltid (samtliga måltider)		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Samlat ansvar för hemmets skötsel; Tilläggstid; t ex Klädvård/sopor/ disk/ husdjur/ fönsterputs/planering av matinköp/ annat		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka antal tillfällen per månad
Personlig omvårdnad		
Promenad		Antal dagar per vecka
Promenad med inköp		Antal dagar per vecka
Följeslagare		Antal dagar per vecka
Avlösning		Antal dagar per vecka
Telefon/post/läsning – kommunikation		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka antal tillfällen per månad
Social samvaro		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka antal tillfällen per månad



Detta underlag kommer att vidareutvecklas.

Bilaga 7

Bad/Dusch		Antal dagar per vecka antal tillfällen per månad
Bad/ dusch i samband med personlig omvårdnad		Antal dagar per vecka antal tillfällen per månad
Hygien		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Tilläggs tid; t ex munvård/nagelvård/hårvård/annat		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka antal tillfällen per månad
Klädsel (på- och avklädning)		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Toalettbesök		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Förflyttning (till och från/i och ur)		Antal tillfällen per dag, antal dagar per vecka
Sällskap vid måltid/matning		Antal tillfällen per dag, antal dagar per vecka
Tillsyn		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Trygghetsringning		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Bäddning/renbäddning		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka antal tillfällen per månad
Kompletterande tillsynsstädning		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Egenvård		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Hälso- och sjukvård		Antal tillfällen per dag antal dagar per vecka
Total tid per vecka	Total tid per månad (varav dubbelbemanning)	Nivå