

Anvisningar för be- ställning och ge- nomförandeplan för hemtjänst

Mars 2017

**Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst
Mars 2017**

Dnr: 3.1-470/2017

Inledning

I september 2016 beslutade kommunfullmäktige om ”Utveckling av hemtjänst” (dnr 152-643/2016). Av ärendet framgår bland annat att äldreförvaltningen ska ta fram stadsgemensamma anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst.

Äldreförvaltningen har därför drivit ett verksamhetsnära utvecklingsprojekt i tre stadsdelsförvaltningar under 2016 med ett övergripande syfte att öka den enskildes inflytande över när och hur hemtjänstinsatser ska utföras samt att förbättra beställares och utförares samverkan runt den enskildes behov.

I projektet har beställare och utförare kartlagt hur olika arbetssätt kan utvecklas. Fokus har i första hand varit på de samverkansdokument som är mest centrala för hemtjänsten: myndighetens beställning och utförarens genomförandeplan. Förslag till förändrade rutiner, arbetssätt och innehåll i beställning respektive genomförandeplan har arbetats fram av medarbetare inom hemtjänsten, biståndshandläggare samt samordnare och chefer. Förändringarna sker inom ramen för dagens riktlinjer, ersättningssystem och budgetram.

Dessa anvisningar är ett resultat av vad som framkommit i utvecklingsprojektet och gäller för samtliga beställningar av hemtjänst och genomförandeplaner för utförande av hemtjänst, oavsett om insatserna ges till en person under eller över 65 år.

Innehåll

Inledning	3
Bakgrund	6
Syfte med anvisningarna	7
Sammanfattning av anvisningarna	9
<i>Huvudprinciper i arbetet med beställning och uppföljning</i>	9
<i>Huvudprinciper i arbetet med genomförandeplan</i>	10
Anvisningar för beställning av hemtjänst	11
Biståndsbeslut	11
Tidsberäkning av beviljade insatser	12
<i>Beräkningsunderlag och schablontider</i>	12
<i>Ramtid</i>	13
<i>Frekvens av insatser</i>	14
Beställning av hemtjänst	15
<i>Rubriker i beställningen och vad som bör skrivas under respektive rubrik</i>	16
<i>Situationer där beställaren behöver ändra och skicka en ny beställning</i> .	18
Anvisningar för genomförandeplan	19
Ta emot beställning	19
Skriva genomförandeplan	20
Godkänna genomförandeplan	22
Kvalitetssäkra genomförandeplan mot beställning	23
Genomförandeplanen ska vara ett levande dokument	23
Genomförande av planerad hemtjänst	23
Uppföljning för beställare och utförare	25
Beställare	25
<i>Uppföljning av beställning</i>	25
<i>Uppföljning av utförd tid</i>	25
<i>Individuppföljning</i>	26
Utförare	27
<i>Uppföljning av genomförandeplan</i>	27
<i>Uppföljning av utförd tid</i>	27
Sammanfattning av roller och ansvar	28
Exempel på beställningar	29

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst
5 (36)

<i>Exempel 1, avseende insatserna förflyttning, på- och avklädning samt toalettbesök</i>	29
<i>Genomförandeplan</i>	29
<i>Exempel 2, avseende måltider</i>	30
<i>Genomförandeplan</i>	30
Beskrivning av hemtjänstinsatser och tidsberäkning	31
<i>Definitioner av hemtjänstinsatser i Paraplysystemets beräkningsunderlag</i>	31
Mall för genomförandeplan i pappersformat	36

Bakgrund

Den 1 januari 2011 infördes följande bestämmelse i 5 kap 5 § i socialtjänstlagen (SoL):

”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”

I regeringens proposition¹ som låg till grund för bestämmelsen framgår att det främsta syftet är att underlätta den enskildes inflytande över genomförandet av de beslutade insatserna. Regeringen menade att en sådan utveckling innebär att biståndsbeslut som rör hemtjänst utformas utifrån en samlad tidsram för de insatser som beslutats, grundade på redovisade behov samt en bedömning av skälig levnadsnivå.

Utifrån biståndsbeslutet om insatserna bör det finnas utrymme för att genomföra insatserna i samtal mellan den enskilde och personalen som ska utföra den. Ett sådant arbetssätt ger den enskilde större inflytande över insatsernas innehåll såväl som över hur och när de utförs. Detaljerade biståndsbeslut om när och hur beviljade insatser ska utföras kan vara ett hinder för den enskildes rätt till självbestämmande och integritet. Detta riskerar också att motverka ett öppet förhållningssätt till den enskildes faktiska och dagsaktuella behov.

I propositionen anges vidare att regeringen anser att ett rambeslut om tid grundat på den enskildes behov kan innebära ökad frihet för den enskilde att avgöra när och hur de beviljade insatserna ska utföras. Det viktiga vad gäller t.ex. byte av insatser är att personalen och den enskilde i sitt möte samtalar om vad som är möjligt att utföra inom ramen för biståndsbeslutet. Personalen måste utifrån ett professionellt perspektiv göra en bedömning av om bytet är lämpligt, med hänsyn till den enskildes hälsa och säkerhet. Det måste också vara möjligt att genomföra med hänsyn både till en rimlig planeringshorisont för utföraren och till arbetsmiljön för personalen. Den enskilde får ett ökat inflytande över den dagliga hjälpen och personalen får ökat inflytande över det dagliga arbetet.

I enlighet med proposition infördes även en nationell värdegrund för äldreomsorgen i 5 kap 4 § SoL. Utifrån detta fastställde senare

¹ ”Värdigt liv i äldreomsorgen (2009/10:16).”

kommunfullmäktige följande värdegrund för äldreomsorgen i Stockholms stad:

”Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet.”

Under de senaste 10-15 åren har en generell utveckling skett inom staden mot allt mer detaljstyrning av hemtjänsten. Utvecklingen har flera historiska orsaker och kan bland annat förklaras av att allt fler hemtjänstutförare successivt tillkommit. Sedan det nuvarande ersättningssystemet inom hemtjänsten infördes 2014, vilket även innebar nya instrument för kontroll för framförallt beställaren, har dock detaljstyrningen ökat än mer och lett till en utveckling som inte varit till fördel för vare sig den enskilde, hemtjänstpersonal eller handläggare.

Mot denna bakgrund ingick, som en del i utredningen om utveckling av hemtjänst, att utveckla biståndshandläggningen och genomförandet av hemtjänst i syfte att bland annat öka den enskildes inflytande, öka kontinuiteten samt säkerställa att insatser utformas för att möta den enskildes dagsaktuella behov. Detta oavsett om hemtjänst ges till en äldre person, en person med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning eller till en barnfamilj.

Syfte med anvisningarna

Syftet med dessa anvisningar är att säkerställa att alla personer som beviljas hemtjänst i Stockholms stad, så långt som möjligt, ska kunna välja när och hur stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service ska ges.

För att uppnå det behöver beställningar av hemtjänst utformas på ett likartat sätt inom staden och inte innehålla detaljer om hur och när de beviljade insatserna ska utföras. Detta ska, i enlighet med socialtjänstlagens intentioner och stadens värdegrund, istället överlåtas till utföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen.

Hittills har det inte funnits några stadsgemensamma anvisningar för hur beställning av hemtjänst ska utformas respektive hur genomförandeplaner ska tas fram. Detta innebär att beställningar kan se väldigt olika ut och att den enskildes delaktighet och inflytande vid upprättande av genomförandeplaner kan variera.

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst

8 (36)

Det förändrade arbetssätt som dessa anvisningar kan innebära för beställare och utförare, kan till viss del därför också variera i omfattning, beroende på hur respektive handläggare och utförare hittills har arbetat.

Dessa anvisningar ska i första hand fungera som ett stöd vid implementeringen av det förändrade och förbättrade arbetssättet som ska implementeras med start under 2017. På sikt är förhoppningen att anvisningarna, som ett separat dokument, inte kommer att behövas, utan istället kan ingå i olika delar i exempelvis riktlinjer för handläggning, avtal respektive uppdragsbeskrivning samt anvisningar för stadens ersättningsystem för hemtjänsten.

Sammanfattning av anvisningarna

Huvudprinciper i arbetet med beställning och uppföljning

- Frekvens och tidsberäkning av de beviljade insatserna ska utgå från **den enskildes individuella behov**.
- En rambeställning ska beskriva **en tydlig bild av den enskilde och de behov denne har** och som de beställda insatserna ska tillgodose. Huvudorsaken till att den enskilde behöver stöd och hjälp ska framgå samt **vilken typ av insatser** som den enskilde behöver hjälp med.
- En rambeställning ska **överlåta detaljplaneringen** av när och hur insatser ska utföras **till utföraren och den enskilde** att komma överens om i genomförandeplanen.
- Tidsberäkningen för en rambeställning avser **total tid per månad** för de beviljade insatserna, vilket **möjliggör flexibilitet** i utförande utifrån den enskildes **dagsaktuella behov** och/eller **uppkomna situationer**.
- Att **genomförandeplanen finns i ParaSoL** gör det möjligt för handläggaren att se hur en beställning omsätts i planeringen. Handläggaren **ska använda sig av genomförandeplanen vid uppföljning**.
- **Uppföljningen blir effektivare** genom ett tydligare uppdrag att följa upp att den enskildes behov blir tillgodosedda med hjälp av tillgång till en **levande genomförandeplan** och **”signalrapport”** som uppmärksammar när tidsåtgången för de beviljade insatserna avviker från beställningen.
- Rambeställning och uppföljningsrutiner **minskar administrationen** av ärenden som fungerar enligt intentionerna och frigör tid för samordning i särskilda ärenden.

Huvudprinciper i arbetet med genomförandeplan

- En genomförandeplan **ger den enskilde inflytande och delaktighet** över planeringen av hur och när insatser utförs genom att den ska skrivas tillsammans med den enskilde, i dennes hem.
- Utföraren ska **kvalitetssäkra** genomförandeplanen genom att den stäms av mot beställningen när den läggs in i ParaSoL för att säkra att behoven som beskrivits i beställningen tillgodoses.
- En genomförandeplan ska **stödja omsorgskontinuitet** genom att finnas tillgänglig i arbetstelefonen och ge varje hemtjänstpersonal kunskap om individuella behov och önskemål som påverkar utförandet.
- En genomförandeplan ska vara ett **levande dokument** genom att den vid behov justeras inom ramen för beställningen. Detta innebär också att genomförandeplanen kan vara preliminär då den först läggs in i ParaSoL och kompletteras efter hand som ny kunskap om den enskilde och dennes önskemål tillkommer.
- **Administrationen** av genomförandeplanen **förenklas** genom att **den enskilde kan underteckna** den planering som görs i dennes hem **direkt vid planeringstillfället**. Administrationen förenklas också av att det **alltid finns en aktuell genomförandeplan** i systemet. Vid förändringar är det då bara att kopiera den föregående genomförandeplanen, föra in ändringar och godkänna.
- Att genomförandeplanen även finns tillgänglig för handläggaren kan **öka tilliten och förbättra samverkan mellan beställare och utförare**.

Anvisningar för beställning av hemtjänst

En beställning av hemtjänst ska formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna samt när och hur dessa ska utföras överläts till utföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen. Det nya arbetssätt som dessa anvisningar innebär påverkar inte myndighetsutövningen. Det är fortfarande handläggaren som utreder, fattar beslut och beställer hemtjänstinsatser i syfte att tillgodose den enskildes individuella behov.

Biståndsbeslut

Ett biståndsbeslut som föregåtts av en ansökan om hemtjänst ska ha sin utgångspunkt i en utredning där den enskildes behov av de sökta insatserna bedömts i förhållande till om behoven kan tillgodoses på annat sätt samt vad som kan anses skäligt för att den enskilde ska uppnå en skälig levnadsnivå. Stadens riktlinjer för handläggning ska utgöra vägledning vid dessa bedömningar.

För att kartlägga och utreda den enskildes behov av hemtjänst, ska stadens modeller för behovskartläggning användas; ”Kartläggnings- och bedömningsinstrument” inom äldreomsorgen respektive ”Dokumentation, utredning och resultat (DUR)” inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning samt socialpsykiatri. Syftet med modellerna är att kartlägga och synliggöra hela individens behov, både fysiska, psykiska och sociala behov utifrån olika livsområden. Det betyder i praktiken att handläggaren tillsammans med den enskilde ska gå igenom den enskildes individuella behov utifrån en särskild intervjumall i förhållande till vad den enskilde ansökt om och i övrigt kan ha för behov.

Biståndsbeslutet syftar till att ”svara” på den enskildes ansökan och beslutet ska därför vara tydligt och enkelt för den enskilde att utläsa i form av vad denne beviljats och vad som eventuellt inte beviljats i förhållande till vad den enskilde ansökt om.

Tidsberäkning av beviljade insatser

Staden tillämpar ett system där både ersättning till utförare och den enskildes avgift bland annat baseras på det antal timmar per månad som de beviljade hemtjänstinsatserna beräknas ta att utföra. Av den anledningen behöver den totala tiden per månad räknas fram. Detta har inte ändrats i och med dessa anvisningar.

Beräkningsunderlag och schablontider

När handläggaren har beslutat om vilka insatser som ska beviljas och, med ledning av stadens riktlinjer för handläggning, kommit fram till frekvens av dessa insatser, ska tid beräknas för utförande av de sammanlagda hemtjänstinsatserna. Detta ska göras utifrån de stadsgemensamma schablontider i beräkningsunderlaget som finns i stadens verksamhetssystem (Paraplysystemet).

De schabloner som framgår av beräkningsunderlaget är framtagna utifrån genomförd tidsmätning och beprövad erfarenhet. De utgår från ett ”normalfall”, vilket innebär att tiden i det individuella fallet kan behöva justeras både uppåt och nedåt. På sikt kommer beräkningsunderlaget att utvecklas för att stödja syftet med rambeställning på ett bättre sätt.

I beräkningsunderlaget behöver handläggaren uppskatta om schablontiden för varje insats är relevant i det enskilda fallet eller om mer eller mindre tid beräknas ta att utföra insatsen för just denne person. I detta moment finns en rad faktorer för handläggaren att ta hänsyn till, såsom hur bostaden är utformad, hur långt det är till t.ex. närmsta livsmedelsbutik, om den enskilde är ensamstående, sammanlevande och/eller har hemmavarande barn, huruvida den enskilde har någon form av kognitiv svikt och/eller andra funktionsnedsättningar m.m.

Frekvens och beräknad tid anges per aktuell insats och detta kan också påverkas av om det bara är en insats som ska utföras vid en tidpunkt eller om det är flera insatser som ska utföras vid samma tidpunkt. Om det endast är t.ex. städning av 2 r.o.k som ska utföras finns i regel ingen anledning att frångå schablontiden för den insatsen. Om den enskilde däremot t.ex. är i behov av hjälp på morgonen att komma upp ur sängen, ta sig till toaletten, genomföra morgonhygien, få på sig kläder, ordna frukost och att bädda sängen, kan en del av de insatserna till viss del ofta genomföras parallellt. Detta ska handläggaren ta hänsyn till vid den totala beräkningen av hur lång tid det beräknas ta att genomföra allt som bör utföras vid samma insatsbesök.

Frågan om när och hur de beviljade insatserna ska utföras, ska överlåtas till utföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen. Så som beräkningsunderlaget är utformat i dagsläget finns det dock några insatser som redan i tidsberäkningen helt eller delvis kommer in på när eller hur insatsen ska utföras. Det gäller t.ex. matdistribution eller matlagning, promenad med inköp kontra promenad eller bara inköp samt insats på kvällen som kanske kommer att utföras efter kl. 22 eller morgonhjälp som kommer att utföras innan kl. 7.

Den enskilde har, i enlighet med stadens riktlinjer, rätt att välja om behov av hjälp med mat ska tillgodoses genom matlagning i hemmet eller distribution av matlåda. Det är även relativt vanligt att den enskilde önskar en kombination av detta utifrån distributörens matsedel av valbara matlådor, vilket då också behöver kunna fungera i praktiken. Mot bakgrund av detta behöver handläggaren vara mycket lyhörd och flexibel vid tidsberäkning av matdistribution och/eller matlagning och ta höjd för olika varianter.

I de fall den enskilde tillsammans med utföraren kommer överens om att hjälp med att komma till sängs ska ske ca kl. 22 eller därefter, alternativt att den enskilde önskar få hjälp att komma upp på morgonen innan kl. 7, kommer det att leda till utförd nattinsats. Om nattinsats inte är beställd resulterar ett sådant besök i överskriden bevakningsgräns. I de fall det framgår av genomförandeplanen att planeringen är att insatserna som huvudregel, eller vissa dagar i veckan, ska utföras på tider som innebär nattbesök, bör handläggaren justera detta i tidsberäkningen så att det stämmer överens med planeringen.

Ramtid

Även om varje aktuell insats, utifrån ovanstående, anges och beräknas för sig, är det den totala tiden per månad som utgör en form av ram för de beviljade insatserna och som utföraren har till sitt förhållande för att utföra dessa. Ibland går vissa insatser fortare att utföra och andra gånger tar samma insatser lite längre tid, utifrån den enskildes dagsaktuella behov eller önskemål och/eller personalens förutsättningar. Ibland kan också någon insats behöva utföras fler gånger än beräknat. Då det är den totalt utförda tiden per månad som är relevant har detta ingen betydelse så länge som den utförda tiden för hela månaden landar inom ramen för de regler som finns inom ersättningssystemet. Regeln om bevakningsgränsen på 110 % möjliggör också ytterligare flexibilitet i de fall det råkat inträffa något som gör att den beviljade tiden inte räcker till vid en specifik månad.

Den tidsberäkning som handläggaren gör bör ses som en prognos som kontinuerligt behöver jämföras med utfallet. Med ledning av flera olika rapporter kan handläggaren följa upp beslutet och tidsberäkningen i förhållande till den utförda tiden. Målet är att den beviljade tiden hamnar så rätt som möjligt i jämförelse med utförd tid. Det är dock viktigt, för både beställare och utförare, att i första hand fokusera på syftet med de beviljade hemtjänstinsatserna, d.v.s. att de ska utföras på bästa sätt så att den enskildes behov tillgodoses (se vidare under avsnittet om uppföljning).

Frekvens av insatser

För att tidsberäkna total tid per månad behöver handläggaren ange frekvens av samtliga beviljade insatser. För vissa insatser är frekvensen given, såsom på- och avklädning. För andra insatser är det svårare för handläggaren att i förväg veta hur ofta insatsen kommer att behöva utföras, såsom följeslagare till exempelvis vårdcentral och att utföra olika former av ärenden. Detta är dock inte skäl för att låta bli att tidsberäkna sådana insatser. Även i dessa fall är det istället återigen viktigt att utgå ifrån att tidsberäkningen, som ligger till grund för beställningen, är en form av prognos utifrån en "normal" månad för just denna person.

Normalt ska förstås genomförandet följa de frekvenser som framgår av beställningen eller beräkningsunderlaget. Men om den enskilde t.ex. under några veckor genomgår en medicinsk utredning och därför behöver hjälp att ta sig till och från vårdcentralen vid ett flertal tillfällen under den månaden, kommer sannolikt den beräknade tiden för just den beviljade insatsen att överstiga utfallet den månaden. I de fall det av andra anledningar finns insatser som inte utförts i den utsträckning som beräknats under månaden, kanske det totalt sett jämnar ut sig, men om det inte gör det är detta ett exempel på en situation där handläggaren ska godkänna eventuell överskriden tid utifrån ovan förklaring för den månaden. Om det utökade behovet inte bedöms vara bestående över tid finns dock ingen anledning att ändra beställningen utifrån just den månadens utfall.

Inköp är också ett exempel på en insats som i regel har en planerad frekvens men som på grund av uppkomna behov kan behöva utföras vid fler tillfällen under en specifik månad. Här är det viktigt att ha insatsens syfte och mål i fokus, vilket är att få hem matvaror. Om planeringen är att insatsen ska utföras en gång i veckan, på t.ex. tisdagar, och man på torsdagen upptäcker att kaffet håller på att ta slut kommer det att behöva inhandlas innan nästa planerade inköps-tillfälle. Om den enskilde även är beviljad promenad, kanske detta

också kan kombineras med inköp av kaffe, oavsett om insatsen ”promenad med inköp” är beviljad eller inte.

Insatsen städning är ytterligare ett exempel där beslutad och beställd frekvens ibland kan få ett annat utfall. Beroende på vilken veckodag som utföraren och den enskilde kommer överens om att den beviljade städningen, varannan vecka, ska utföras, kommer det under en eller ett par kalendermånader under året att innebära att städning hinner utföras tre gånger istället för normalt två gånger. Den enskilde har ju dock fått städad varannan vecka i enlighet med beslutet.

För att i möjligaste mån undvika beställningar där detaljer och frekvens av insatser anges specifikt, kan bilaga 4 ”Beskrivning av hemtjänstinsatser och tidsberäkning” utgöra ett underlag för ”normalfall”. Av bilagan framgår även vad kommunfullmäktige fastslagit vara skäligt för några insatser inom Stockholms stad, t.ex. städning varannan vecka inom äldreomsorgen. Bilagan kan i dessa fall också användas som grund för beställningar där inget annat avseende frekvens framkommer specifikt i beställningen.

Beställning av hemtjänst

Efter att handläggaren tidsberäknat alla beviljade hemtjänstinsatser, upprättas en beställning till utföraren. Av beställningen ska huvudorsaken till att den enskilde behöver stöd och hjälp framgå samt vilken typ av insatser som den enskilde behöver hjälp med. Beställningen ska formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna, samt när och hur dessa ska utföras, överläts till utföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen. En beställning av hemtjänst ska därför inte precisera varje insats på detaljnivå.

Ett sätt att uppnå detta är att tydligt beskriva den enskilde och vad denne klarar själv respektive behöver stöd eller hjälp med så att man kan se den enskilde och dennes behov framför sig. Det kan exempelvis handla om att beskriva att den enskilde behöver hjälp med samtliga måltider istället för att ange frukost, lunch, mellanmål, middag och kvällsmål specifikt eller att beskriva att den enskilde behöver hjälp vid samtliga toalettbesök kontinuerligt under dygnet utan att ange klockslag eller exakt frekvens för dessa.

I bilaga 2 finns ett par exempel på hur detta skulle kunna uttryckas.

Utifrån beställningen, ska utföraren därefter upprätta en genomförandeplan tillsammans med den enskilde som beskriver när och hur

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst 16 (36)

de beviljade insatserna ska utföras. Utifrån genomförandeplanen behöver handläggaren sedan avgöra om den enskildes beskrivna behov bedöms kunna tillgodoses genom vad som framgår av genomförandeplanen eller inte.

Om handläggaren kopierar text från biståndsbeslutet till beställningen kan texten behöva redigeras. Detta för att undvika en detaljerad beställning som beskriver insatser på detaljnivå, tidpunkter för olika insatsbesök och även frekvenser utifrån tidigare resonemang.

Rubriker i beställningen och vad som bör skrivas under respektive rubrik

I mallen för beställning som finns i Paraplysystemet behöver handläggaren gå igenom ett antal steg och skriva in text under vissa fasta huvudrubriker. På sikt kommer beställningens upplägg att utvecklas för att på ett tydligare sätt stödja syftet med ”rambeställning”. De rubriker som i dagsläget finns i beställningen är:

- Externa kontakter
- Aktuell situation
- Insatsens syfte och önskade uppnådda mål
- Information

Under rubriken Aktuell situation finns även följande valbara under-rubriker:

- Varför behövs hjälpen
- Vad ska göras
- Sammanfattning

Under rubriken **Externa kontakter** ska kontaktuppgifter till närstående och andra viktiga personer i den enskildes närhet framgå.

Text som skrivs under **Aktuell situation** ska vara så aktuell som möjligt. Här kan handläggaren behöva rensa bort text som inte längre är aktuell i de fall ärendet har pågått under en längre tid. Det blir då enklare för utföraren att utläsa vad som verkligen är aktuellt i en ny beställning.

Under denna rubrik kan, om det är relevant redan inför utförarens första besök, bostaden och den närmsta omgivningen beskrivas kort. I annat fall bör detta undvikas.

Det som framförallt ska beskrivas under aktuell situation är den enskilde så att man kan se denne och dennes individuella behov

framför sig. Det handlar om att beskriva vad den enskilde klarar helt eller delvis själv och vad denne behöver stöd eller aktiv hjälp med. Här är det ofta även relevant att återge anledningar till att den enskilde behöver hemtjänst. Då detta kan återges direkt under aktuell situation behöver underrubriken ”Varför behövs hjälpen” inte användas. Syftet med detta upplägg är att på så sätt undvika att senare i beställningen upprepa samma sak samt att ange insatser på detaljnivå.

Med de rubriker som finns i nuvarande upplägg av beställningen i systemet, finns en viss risk för att det kan bli mycket återupprepning om samtliga rubriker används. Av den anledningen kanske inte vissa rubriker alltid är nödvändiga att använda utifrån vad som eventuellt redan framkommit under andra rubriker. Underrubriken ”Vad ska göras” kan dock fungera som en form av sammanfattning som underlättar för utföraren att få en snabb överblick över samtliga beviljade insatser.

Vid en förändrad beställning ska det som är nytt lyftas fram särskilt som ett eget stycke. Detta stycke ska ha rubriken ”**Nytt i förhållande till tidigare beställning**”. Tillsvidare behöver handläggaren själv skriva den rubriken då den inte finns som valbart alternativ i mallen för beställning.

Under rubriken **Insatsens syfte och önskade uppnådda mål** ska syftet med de beviljade insatserna framgå. Detta är en viktig beskrivning för utföraren då det är här det ska framgå om t.ex. en promenad är beviljad för att den enskilde har ett behov av att röra på sig eller om insatsen främst har som syfte att den enskilde ska komma ut och få frisk luft. Att syftet tydligt framgår underlättar även för utföraren att tillsammans med den enskilde utforma när och hur insatsen ska utföras samt hur ett specifikt behov skulle kunna tillgodoses på ett alternativt sätt utifrån den enskildes dagsaktuella behov och/eller uppkomna situationer.

I detta avsnitt bör om möjligt den enskildes egna beskrivningar av vad denne vill uppnå med de olika insatserna användas. Det är dock inte nödvändigt att beskriva syfte och mål för varje aktuell insats, utan detta kan göras där det finns en relevans som inte är helt uppenbar. Övergripande mål utifrån socialtjänstlagen ska dock undvikas då sådana mål bland annat är svåra att följa upp. Om den enskildes egna beskrivningar används istället kan detta på ett enklare sätt användas som utgångspunkt vid individuppföljning.

Beroende på hur omfattande beställningen är kan underrubriken **Sammanfattning** användas för att sammanfatta det viktigaste i en beställning.

Under rubriken **Information** kan handläggaren informera utföraren om sådant som kan vara bra att känna till om den enskilde eller de beviljade insatserna och som av någon anledning inte passat in under de andra rubrikerna. Här kan handläggaren även föra vidare olika former av önskemål om när och hur den enskilde vill att insatserna ska utföras och som denne kanske framfört till handläggaren så att den enskilde slipper återupprepa det för utföraren.

Situationer där beställaren behöver ändra och skicka en ny beställning

Utifrån vad som framgått tidigare ska en beställning inte vara så detaljerad och inte beskriva när eller hur olika insatser ska eller bör utföras. Om detta uppnås kan sannolikt beställningar bestå i ett längre perspektiv även om vissa detaljer förändras i genomförandeplanen. Även de beställda timmarna, där det är den totala tiden per månad som utgör en ram för de beviljade insatserna, bör inte behöva ändras om inte helt nya insatser tillkommer eller behov av vissa insatser inte längre föreligger. Detta förutsätter dock att den totalt beviljade tiden motsvarar ungefärligt utfall utifrån en ”normal” månad.

Mot denna bakgrund ska det eftersträvas att en beställning av hemtjänst ska hålla över tid. Att t.ex. ändra en beställning flera gånger under en månad försvårar jämförelsen av prognosen i förhållande till utfallet och innebär också en hel del administration för både beställare och utförare. Av samma anledning bör det undvikas att beställningar löper ut mitt i en månad.

I de fall den enskildes behov förändras i sådan utsträckning att denne beviljas helt nya insatser eller inte längre alls behöver hjälp med vissa insatser, ska dock ett nytt biståndsbeslut fattas, tidsberäkning göras för nya insatser och en ny beställning skickas till utföraren. Om en sådan förändring uppkommer i slutet av en månad och det handlar om förändring av insatser som inte ska utföras dagligen eller är av akut karaktär, kan dock det nya beslutet och beställningen börja gälla först från och med månaden efter.

Anvisningar för genomförandeplan

Genomförandeplanen ska skapas tillsammans med den enskilde och beskriva när och hur beställda insatser ska utföras på ett sätt som stödjer omsorgskontinuitet. Den ska vara ett levande dokument som speglar den aktuella planeringen av hur och när insatser i normalfallet utförs hos den enskilde. Genomförandeplanen har en unik fördel i den sociala dokumentationen genom dess tillgänglighet för samtliga berörda roller. En vikarierande hemtjänstmedarbetare har planeringen tillgänglig i telefonen. Handläggaren ges en insyn och en bra grund för samordning och förståelse för planeringen.

Anvisningarna förstärker rutiner och arbetssätt runt genomförandeplanen med syftet att ge den enskilde större inflytande över planeringen, förbättra samordningen runt den enskildes behov, ta bort administrativa hinder som motverkat användningen av genomförandeplanen och öka tilliten mellan olika roller.

Ta emot beställning

När beställningen kommer till utföraren ska kontaktmannen läsa beställningen för att sätta sig in i den enskildes behov och syftet med insatserna. Kontaktmannen ska ha en central roll i planeringen av insatser eftersom möjligheten till flexibilitet i praktiken bygger på att kontaktmannen är väl insatt i både behoven och planeringen.

Tanken med en rambeställning är att minimera detaljplaneringen av hemtjänst i beställningen för att överlåta åt hemtjänsten och den enskilde att komma överens om planeringen av beställda insatser. Detta betyder att beställningar blir mindre detaljerade avseende klockslag, rutiner och planering av insatser och istället lägger större vikt vid beskrivningen av de behov den enskilde har och som beställningen avser uppfylla.

Hemtjänsten får därmed större frihet i planeringen tillsammans med den enskilde. Det är därför viktigt att hemtjänsten sätter sig in i den enskildes behov och beställda insatser så som de formuleras i beställningen och ha det som utgångspunkt för planeringen med den enskilde.

Beräkningsunderlag och tid per månad

Som bilaga till beställningen följer beräkningsunderlaget med som redovisar hur handläggaren beräknat tiden per månad. Detta bör ses som en prognos för hur mycket tid som beräknats gå åt för att utföra de beställda insatserna. Beräkningsunderlaget bygger på schabloner och ska inte vara styrande för hur hemtjänsten fördelar tiden mellan olika insatser. Självklart kan beräkningsunderlaget vara en bra utgångspunkt för planeringen till dess utföraren har bättre egen kunskap. Om just hygien tar något längre tid kanske en annan insats tar lite kortare tid och det kan utföraren justera utan särskild kontakt med beställaren. Utgångspunkten är att den totala tiden per månad ska utföras.

Dessutom finns en flexibilitet för att hantera variationer i dagsaktuella behov genom att tillåta variation i rapporteringen om +/-10 % under en månad utan särskild uppföljning. Utförare och beställare behöver samverka för att den totala tiden per månad ska bli så rätt som möjligt och diskussioner mellan beställare och utförare om minuter per insats kan då minimeras.

Skriva genomförandeplan

I enlighet med Stockholms stads värdegrund ska äldreomsorgen präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Hemtjänstpersonal är generellt sett lyhörd för den enskildes önskemål men det finns exempel på att självbestämmandet skulle kunna öka om förhållningssättet i värdegrunden skulle stärkas. Om planeringen av hur och när insatser utförs görs på kontoret försvagar det den enskildes inflytande och delaktighet.

Mot denna bakgrund ska genomförandeplanen skrivas tillsammans med den enskilde, i dennes hem. Syftet är att skapa delaktighet genom att direkt kunna ta hänsyn till önskemål i planeringen och starta en dialog med den enskilde som sedan följs upp regelbundet eller vid önskemål.

Planeringstid, mall och avvikelser

I tidsplaneringen behöver det säkerställas att kontaktmannen ges tid för att skriva genomförandeplan hos den enskilde någon av de första dagarna efter att insatserna påbörjats. Den tid det tar för kontaktmannen att skriva genomförandeplan hos den enskilde ska ingå i den registrerade tiden för besöket. Hur mycket tid som behöver avsättas går inte att säga generellt utan beror bland annat på omfattningen av beställningen och om personen är känd för utföraren se-

dan tidigare. Tiden som går åt för att administrera genomförandeplanen utanför den enskildes hem är kringtid.

Det finns en mall för genomförandeplanen i pappersformat som underlättar inmatningen i ParaSoL (se bilaga 5). Mallen är försedd med de rutor som också ska fyllas i i ParaSoL och ger vägledning i tolkningen av de fasta och valbara rubriker som finns i genomförandeplanen i dagsläget. På sikt kommer genomförandeplanen att utvecklas för att bättre stödja en tidsrytm i planeringen, så att insatserna blir inlagda per besökstillfälle (t.ex. morgonbesök, lunchbesök, tillsynsbesök o.s.v.).

Att skriva genomförandeplan tillsammans med den enskilde kan vara något man gör i ett samtal, men kan också vara något som görs under insatsernas utförande. Oavsett tillvägagångssätt ska det tydligt visas för den enskilde att önskemålen dokumenteras i genomförandeplanen. Det kan göras genom att bekräfta önskemålen muntligt och visa att de dokumenteras i t.ex. pappersmallen. Naturligtvis kan det förekomma att den enskilde inte har förutsättningar att ha denna typ av dialog, t.ex. på grund av långt framskriden demenssjukdom eller psykisk funktionsnedsättning och då gäller det för personalen att på samma sätt som idag använda sin professionalitet för att lösa planeringen och hur insatserna bör utföras på bästa sätt. Att inte upprätta genomförandeplanen tillsammans med den enskilde i dennes hem är en avvikelse som ska dokumenteras med en journalanteckning.

Genomförandeplanen ska beskriva när och hur beställda insatser ska utföras och skrivas så att den enskilde och hemtjänstkollegor får nödvändig information för att förstå planeringen och behoven för den enskilde. Detta är kunskap som stärker omsorgskontinuiteten och ökar möjligheten till flexibilitet. Genomförandeplanen ska ha sådan kvalitet att en vikarierande hemtjänstpersonal som inte är insatt i ärendet ska kunna ge god omsorgskontinuitet med endast denna som grund. Den bör vara skriven på ett sätt som gör det enkelt att hitta insatser utifrån exempelvis en dygnsrytm (t.ex. morgonbesök, lunchbesök, kvällsbesök o.s.v.).

Genomförandeplanen, även i pappersform, ska innehålla all den information som i nästa steg ska föras in i ParaSoL.

När genomförandeplanen är ett levande dokument är det naturligt att det är kontaktsmannen som har dialogen med den enskilde och dokumenterar önskemål och överenskommelser i genomförandeplanen. Att kontaktsmannen tar detta ansvar är ett sätt att dokumen-

tera att kontaktmannen är insatt i den enskildes behov, beställningen och planeringen på ett sätt som möjliggör flexibilitet i mötet med den enskilde. Detta kan kräva nytänkande i organiseringen och även kompetensutveckling, stöd eller coachning av kontaktmän.

Godkänna genomförandeplan

Att genomförandeplanen ska skrivas under av kontaktmannen och den enskilde är inte nytt i sig. Däremot har administrationen av signaturer ofta utgjort ett hinder för att godkänna genomförandeplanen och därmed göra den tillgänglig i telefonen. I dessa anvisningar är det ett ska-krav att genomförandeplanen skrivs tillsammans med den enskilde, i dennes hem för att säkra delaktigheten. När utföraren säkerställer att den enskilde är delaktig genom ett sådant arbetssätt och genomförandeplanen är ett levande dokument som justeras oftare, behöver planen kunna ha olika status där varje justering inte kräver en ny underskrift.

Genomförandeplanen ska godkännas i ParaSoL om den är

- **Preliminär**
Har påbörjats i dialog med den enskilde och den är tillräckligt utförlig för att en vikarie ska kunna se vilka besök som ska göras och kunna utföra rätt insatser. Den behöver inte vara undertecknad.
- **Undertecknad**
När utförare och den enskilde anser att planen är tillräckligt utförlig är det dags att underteckna den. Det räcker med namnteckningar på en handskriven pappersversion som upprättats tillsammans med den enskilde.
- **Kompletterad eller justerad**
När kunskapen om den enskilde ökar kan bättre och utförligare beskrivningar av hur insatser ska utföras komplettera grundplaneringen. Det kan också handla om att den enskilde uttrycker ändrade önskemål och t.ex. vill ändra tidpunkten för en insats. Justeringar av detta slag kräver inte en ny underskrift av den enskilde, men bör dokumenteras med en journalanteckning.

Godkänn i ParaSoL direkt och dokumentera avvikelser

En preliminär genomförandeplan **bör normalt kunna läggas in i systemet inom några dagar** för en ny kund som har dagliga besök och därefter justeras så att den har rätt kvalitet och är underskriven senast inom 15 dagar, då den enligt avtal och riktlinjer ska vara inlagd i ParaSoL.

Om det av något skäl inte är möjligt att skriva genomförandeplan tillsammans med den enskilde är detta en avvikelse som ska dokumenteras med en journalanteckning. Detsamma gäller om den enskilde inte kan eller vill underteckna genomförandeplanen. Det är då lämpligt att notera t.ex. om anhörig har hjälpt till vid planeringen, men ingen annan än den enskilde ska underteckna genomförandeplanen. Om den enskilde av t.ex. kognitiva skäl inte kan förstå innebörden av en genomförandeplan, finns inte heller någon mening med dennes underskrift.

Kvalitetssäkra genomförandeplan mot beställning

I samband med att planeringen läggs in i ParaSoL ska den stämmas av mot beställningen. Detta skapar trygghet i planeringen och ett stöd för att säkerställa biståndsbeslutet. Det blir en kontroll som säkrar att inget viktigt glömts bort eller att insatser som inte är beställda letar sig in i planeringen. Det förekommer till exempel att den enskilde har ansökt om insatser men fått helt eller delvis avslag, och i sådana fall ska dessa insatser inte utföras.

När planen är godkänd i ParaSoL blir den tillgänglig för hemtjänstpersonalen i telefonen och också tillgänglig för handläggaren som ges möjlighet att stämma av hur planeringen motsvarar de behov som formulerats i beställningen.

Genomförandeplanen ska vara ett levande dokument

Genomförandeplanen ska ses som ett levande dokument som när som helst kan kompletteras och justeras inom ramen för den aktuella beställningen. Det kan ske vid utförarens egen uppföljning med den enskilde eller efter önskemål från den enskilde. Genomförandeplanen ska alltid spegla när och hur insatser normalt ska utföras hos den enskilde.

Genomförande av planerad hemtjänst

Genomförandeplanen är planeringen av när och hur beställda insatser, som huvudregel, ska utföras hos den enskilde. Samtidigt finns det mycket som kan hända som påverkar hur lång tid insatser tar och vilka prioriteringar som måste göras. Ibland går vissa insatser fortare att utföra och andra gånger tar samma insatser lite längre tid, utifrån den enskildes dagsaktuella behov eller önskemål och/eller

personalens förutsättningar. Därför finns regeln om +/- 10 % per månad i ersättningssystemet. Det ska inte behövas någon särskild uppföljning om endast 90 % av tiden skulle utföras en månad. Nästa månad kanske samma insatser kräver 110 %. Tanken är att det ska finnas ett rörelseutrymme runt den beställda tiden som minimerar behovet av särskild uppföljning och administration för normala variationer.

I samma anda finns det också möjlighet att vara flexibel mellan beställda insatser. Har den enskilde till exempel både promenad och inköp i beställningen kan dessa naturligtvis slås samman om den enskilde så önskar och utföraren kan erbjuda det. Centralt för denna flexibilitet är att utföraren har förstått den enskildes behov så som de uttrycks i beställningen. Om ett behov är beskrivet som att bryta ensamhet och insatsen promenad är beställd så är det möjligt för hemtjänsten att vid något tillfälle ta sig för en annan önskad aktivitet som bryter ensamhet genom social samvaro. Om behov och syfte med insatsen är att träna rörlighet så kan promenaden bytas mot aktivitet som stödjer det syftet. Utifrån kunskapen om den enskildes behov och syftet med insatserna finns det utrymme för utföraren att vara flexibel i utförandet.

Flexibilitet i utförandet och samverkan mellan beställare och utförare

Hur utföraren organiserar sin flexibilitet är inte en fråga som berörs i dessa anvisningar utan bestäms av respektive utförare. Principiellt är det tillåtet att byta beställda insatser mellan dagar, till exempel promenera när det är vackert väder och städa när det regnar, men detta blir svårare att genomföra om städningen utförs av en underleverantör.

Syftet med regeln om +/- 10 % i ersättningssystemet är att underlätta flexibilitet och undvika onödig administration. Målet är dock att den beställda tiden ska ligga så rätt som möjligt i förhållande till utförd tid. Om den enskilde avböjer insatser och den utförda tiden alltid är för låg eller det systematiskt tar mer tid än beräknat, så ska utförare och beställare samverka för att diskutera orsakerna och eventuellt korrigera den beställda tiden. En sådan korrigerande åtgärd kan innebära att en ny beställning görs men om insatserna inte påverkas och det finns en aktuell genomförandeplan så kan den uppdateras i ParaSoL utan att en ny namnteckning behöver administreras.

Uppföljning för beställare och utförare

En systematisk uppföljning är en förutsättning för att kunna säkerställa att den enskildes behov tillgodoses, att beviljade insatser utförs som planerat samt att såväl lagstiftning som kvalitetskrav efterföljs. I och med att beställningar blir mindre detaljerade utgör en systematisk uppföljning en ännu viktigare del i arbetet för beställare och utförare. Förutom kontakten med den enskilde finns en rad olika verktyg att tillgå för att arbeta med uppföljning för både handläggare och utförare.

Genom ParaGå har handläggare och utförare tillgång till omfattande information om de insatser som utförs i hemtjänsten. Det är därför viktigt att definiera vilken information som respektive funktion behöver för att fullgöra och säkerställa sina uppdrag.

För att underlätta uppföljningen finns ett antal rapporter som är anpassade utifrån vilken form av uppföljning som ska genomföras.

Beställare

Uppföljning av beställning

När handläggaren får tillgång till genomförandeplanen ska den läsas för att på så sätt säkerställa att utföraren har uppfattat beställningen samt målet och syftet med insatserna rätt samt att planeringen motsvarar beställningen. I genomförandeplanen kan handläggaren även ta del av frekvenser samt hur och när insatserna är planerade att utföras. Detta utgör en viktig återkoppling på beställningen för handläggaren och är av särskilt stor betydelse i de fall den enskilde har nedsatt beslutsförmåga.

Uppföljning av utförd tid

En annan del av uppföljningen är den information som finns i rapporter i Paraplysystemet och Infoview. I Paraplysystemet finns rapporten "Kundlista utförd tid" som visar utförd tid i förhållande till beställd tid. Det är en omfattande rapport som ger mycket information men kan vara svår att överblicka.

I Infoview finns rapporten "Avvikelse kund" som är en form av "signalrapport" som snabbt ger en överblick över olika former av avvikelser av utförd tid. Denna rapport hjälper handläggare att, per

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst 26 (36)

individ, se utförd tid i förhållande till beställd tid som avviker mer eller mindre än +/-10 %. Genom "Signalrapporten" kan administrationen effektiviseras då handläggaren får information om vilka beställningar som eventuellt behöver följas upp utan att behöva gå igenom samtliga ärenden.

Målet är att den beviljade tiden hamnar så rätt som möjligt i jämförelse med utförd tid. Ligger den utförda tiden ca 10 % över eller under den beställda tiden under tre månader utan att det finns någon rimlig förklaring som t.ex. frånvaro, bör handläggaren göra en individuppföljning för att ta reda på om behoven har förändrats.

Varje beställarenhet bör mot denna bakgrund se till att samtliga handläggare får tillgång till "Signalrapporten" från Infoview varje månad. På sikt kommer en liknande rapport att skapas i Paraplysystemet.

Godkännande av överskriden bevakningsgräns

Innan räkningskörningen ska handläggaren varje månad ta ställning till utförarens eventuella förklaring till överskriden bevakningsgräns och godkänna eller avslå detta. I samband med det får handläggaren även en signal om eventuellt förändrat behov. Detta kan exempelvis gälla besök som utförs efter kl. 22 fast nattinsats inte är beställt. Om förklaringen är att hemtjänsten råkat bli försenad vid ett enstaka tillfälle bör detta godkännas. Om förklaringen är att den enskilde önskar få insatsen utförd sent på kvällen bör det göras en beställning för nattbesök för den tiden. På så sätt minskar också administrationen för utföraren att förklara den överskridna bevakningsgränsen och för handläggaren att godkänna detta.

Som framgått tidigare i dessa anvisningar finns även en rad andra exempel på situationer som under månaden kan ha gjort att den beställda tiden inte räckt till. Om det finns en rimlig förklaring till detta, ska handläggaren som huvudregel godkänna det. I de allra flesta fall bör dock insatser som tagit längre tid att utföra och insatser som gått fortare, eller inte blivit utförda, jämnas ut sig, vilket gör att den totalt utförda tiden för hela månaden ändå hamnar inom ramen för beställd tid.

Individuppföljning

Handläggaren ska även säkerställa att den enskilde får sina behov tillgodosedda genom att kontinuerligt genomföra individuppföljning. Individuppföljning ska göras minst en gång per år eller oftare i de fall handläggaren får kännedom om förändrat behov. I samband

med att handläggaren gör hembesök och uppföljning hos den enskilde är det lämpligt att ha med och använda sig av kontaktmannen som ska ha god kännedom om den enskilde och hur insatserna har fungerat.

Handläggaren ansvarar för uppföljning på individnivå, medan äldreförvaltningen svarar för övergripande avtalsuppföljning. Uppmärksammar handläggaren i samband med individuppföljning att en utförare inte följer anvisningar eller inte använder verksamhetssystemet korrekt, ska äldreförvaltningen kontaktas när det gäller privata utförare då beteendet bl.a. även kan påverka utförandet i andra stadsdelar. Om detta gäller kommunala utförare ska det på motsvarande sätt följas upp och åtgärdas inom stadsdelsförvaltningen.

Utförare

Uppföljning av genomförandeplan

Efter att genomförandeplanen är skapad utifrån beställningen är det utförarens uppdrag att säkerställa att insatserna utförs som planerat inom ramen för den beställda tiden. Detta görs bl.a. genom att dagligen godkänna arbetspass i ParaGå.

Uppföljning av utförd tid

Utföraren ska löpande under månaden följa utförd tid i förhållande till beställd tid. Detta kan ske med hjälp av rapporten "Kundlista utförd tid" som finns i Paraplysystemet. Uppmärksammar utföraren att den enskildes behov förändrats och att detta verkar vara bestående, ska det snarast meddelas till handläggaren. Detta gäller oavsett om behoven har minskat eller ökat.

På sikt kommer en överblickbar rapport att utvecklas för att underlätta för utföraren att följa utförd tid löpande under månaden.

Överskriden tid

Utföraren ska senast den 20:e varje månad skriva en förklaring till eventuellt överskriden tid som uppstår månaden innan. Denna hantering har med ersättningssystemet att göra men ger också viktiga signaler om att beslutet kan behöva följas upp av handläggaren.

Bilaga 1

Sammanfattning av roller och ansvar

Roller och ansvarsfördelning gällande beställning, genomförandeplan och uppföljning

Beställare/handläggare

- Behovsutredning och biståndsbeslut
- Beställning innehållande behovsbeskrivning, insatser och beräknad tidsåtgång
- Ta del av genomförandeplanen för att säkra att planeringen motsvarar beställningen
- Individuppföljning, använda genomförandeplanen för uppföljning av beslutet

Utförare

- Schemalägga tid för framtagande av genomförandeplan hos den enskilde
- Utan dröjsmål säkra att Paraplysystemet innehåller aktuella, godkända genomförandeplaner
- Kvalitetssäkra genomförandeplan mot beställning
- Följa upp utförd tid
- Meddela förändrat behov till handläggaren

Kontaktman för den enskilde

- Upprätta genomförandeplan tillsammans med den enskilde i dennes hem
- Löpande införa justeringar och kompletteringar i genomförandeplanen
- I första hand den som utför insatserna hos den enskilde
- Ska ha god kännedom om den enskildes behov och eventuella önskemål
- Håller i kontakten med närstående och andra viktiga personer

Den enskilde

- Samverkar i framtagandet av genomförandeplanen

Bilaga 2

Exempel på beställningar

Exempel 1, avseende insatserna förflyttning, på- och avklädning samt toalettbesök

Aktuell situation

Pelle är ensamstående och bor i en modern och tillgänglighetsanpassad lägenhet. Han har två barn som bor i Stockholm och någon av dessa brukar besöka honom minst en gång i veckan. Efter en stroke 2010 är Pelle mestadels rullstolsburen, men kan gå några steg och stå med hjälp av stöd kortare stunder. Pelle är helt adekvat och kan själv redogöra för hur och när han vill att de beviljade insatserna ska utföras.

Pelle behöver stöd vid samtliga förflyttningar i och ur rullstolen. Vid på- och avklädning kan Pelle själv sköta överdelen av kroppen, men behöver hjälp med kläderna på underdelen av kroppen. Av den anledningen behöver han även hjälp med kalsonger och byxor i samband med toalettbesök, men klarar sig självständigt under själva toalettbesöket.

Vad ska göras

Stöd vid samtliga förflyttningar och toalettbesök kontinuerligt under dygnet samt vid på- och avklädning i enlighet med de beskrivna behoven.

Insatsens syfte och önskade uppnådda mål

Pelles eget uttalade mål är att klara så mycket som möjligt själv och han vill därför bara få stöd och hjälp med det han inte klarar helt självständigt.

Genomförandeplan

Av genomförandeplanen behöver det i detta exempel framgå att planeringen är att Pelle kommer att få stöd och hjälp vid både på- och avklädning samt vid samtliga förflyttningar och toalettbesök kontinuerligt under dygnet.

Exempel 2, avseende måltider

Aktuell situation

Lisa är änka och bor i en lägenhet tre trappor upp utan hiss. Hon har en dotter som hon har relativt tät kontakt med samt ett par väninnor som hon umgås med flera gånger i veckan. Lisa har nyligen påbörjat en demensutredning med anledning av att hon själv, dottern och väninnorna uppmärksammat att hon blivit allt mer glömsk, vilket bland annat resulterat i att hon ibland glömmet att äta och har svårt att självständigt klara av att planera inför kommande måltider samt att tillaga dessa. Då Lisa har diabetes är det viktigt att hon får i sig näringsriktig kost kontinuerligt under dygnet. Av dessa anledningar behöver Lisa stöd och handräckning i samband med samtliga måltider. Behovet avser både planering, inköp, påminnelse, genomförande och intag av måltiderna.

Nytt i förhållande till tidigare beställning

Lisa har nyligen påbörjat en demensutredning och behöver utökade insatser i form av planering och genomförande av samtliga måltider.

Vad ska göras

Stöd och handräckning vid samtliga måltider avseende påminnelse, planering, inköp och genomförande.

Insatsens syfte och önskade uppnådda mål

Målet är att Lisa ska få stöd att planera och inta regelbundna måltider.

Genomförandeplan

Av genomförandeplanen behöver det i detta exempel framgå att planeringen är att Lisa kommer att få stöd och handräckning i samband med samtliga måltider under dygnet samt hjälp med inköp.

Bilaga 3

Beskrivning av hemtjänstinsatser och tidsberäkning

Syftet med de stadsgemensamma schablontiderna är att samtliga stadsdelsförvaltningar ska ha en gemensam syn på vilken tid som normalt behövs för att utföra olika typer av serviceinsatser och personlig omvårdnad samt att dessa beräkningar görs på ett likvärdigt sätt inom staden.

De schabloner som framgår av beräkningsunderlaget är framtagna utifrån genomförd tidsmätning och beprövad erfarenhet. De utgår från beräknad tidsåtgång per insats i ett "normalfall". Utifrån den enskildes bedömda behov och andra relevanta faktorer ska en individuell bedömning av tidsåtgången alltid göras vilket innebär att tiden i det individuella fallet både kan behöva ökas (plustid) och minskas (minustid). Utgångspunkten för tidsberäkningarna ska vara att den enskilde får sina behov tillgodosedda och att insatserna kan ges med god kvalitet.

Den beräknade tiden ligger till grund både för ersättningen till utförare och för den enskildes hemtjänstavgift.

Det är inte tillåtet för en stadsdelsförvaltning att ha generella lokala schablontider som avviker från de stadsgemensamma.

Definitioner av hemtjänstinsatser i Paraplysystemets beräkningsunderlag

Nedan återges samliga insatser som finns i beräkningsunderlaget med en beskrivning av vad dessa avser samt aktuell schablontid. För några insatser har kommunfullmäktige genom beslut om riktlinjer angett en frekvens som ska utgöra skäligen levnadsnivå inom staden. Det betyder att den frekvens som anges ska vara ett minimum i det fall en enskild beviljas insatsen.

Service

Städning

- 60 minuter per tillfälle (1 rum och kök)
- 75 minuter per tillfälle (2 rum och kök)
- 90 minuter per tillfälle (3 rum och kök)

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst 32 (36)

I städinsatsen ingår normalt dammsugning, våttorkning av golv, dammtorkning, rengöring av kök och badrum. Vid behov, minst två tillfällen per år ska också skåpluckor, dörrar och lister torkas av samt kyl, frys och spis samt spisfläkt m.m. rengöras.

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat att alla som beviljats hjälp med städning ska få sin bostad städad minst varannan vecka.

Fönsterputs

- 75 minuter per tillfälle

Avser 2 rum och kök. I begreppet fönsterputs ingår också rengöring av fönsterkarmar och lister samt byte av gardiner.

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat att alla som beviljats hjälp med fönsterputs ska få sina fönster putsade minst en gång per år.

Tvätt

- 75 minuter per tillfälle

Avser tvätt motsvarande två maskiner inklusive hopplockning av tvätt, bokning av tvättstuga och sortering av ren tvätt. Vid insatsen tvätt ingår även tvätt av sängkläder.

Inköp

- 45 minuter per tillfälle

Avser inköp som utförs av personal i närmsta affär med fullgott sortiment. I hjälpen ingår att hämta inköpslista, handla, ställa in varor i kylskåp, frys och skafferi.

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat att alla som beviljats hjälp med inköp ska få denna hjälp utförd vid minst ett tillfälle per vecka.

Ärenden

- 50 minuter per tillfälle

Avser olika typer av ärenden som den enskilde behöver hjälp med att få utförda, såsom apoteksärenden m.fl.

Matdistribution

- 15 minuter per tillfälle

Avser leverans av matlådor.

Tillreda måltider (huvudmål)

- 30 minuter per tillfälle

Avser matlagning av lunch eller middag i bostaden.

Tillreda måltider (mellanmål)

- 15 minuter per tillfälle

Avser tillredning av frukost, mellanmål eller kvällsmål (dock inte middag).

Förbereda, servering av måltid (samtliga måltider)

- 15 minuter per tillfälle

Avser uppvärmning och servering av matlåda, alternativt att förbereda en måltid t.ex. skala potatis och öppna förpackningar.

Samlat ansvar för hemmets skötsel

- Ingen schablontid

Avser hjälp, tillsammans med annan insats, med t.ex. klädvård, ta hand om sopor, disk, vattna blommor, sköta husdjur, planering av matinköp.

Personlig omvårdnad

Promenad

- 45 minuter per tillfälle

Avser promenad i närområdet och hjälp att komma ut. Om den enskilde behöver hjälp med på- och avklädning av ytterkläder och/eller motiveras ska även tid för detta beaktas.

Promenad med inköp

- 60 minuter per tillfälle

Avser inte veckohandling, inköp av basvaror utan inköp av lättare varor.

Följeslagare

- Ingen schablontid

Avser följeslagare exempelvis till och från läkare, frisör eller fotvård.

Kommunikation – telefon, post, läsning

- 10 minuter per tillfälle

Avser administration och att t.ex. hjälpa den enskilde med telefonsamtal som rör denne, tillsammans med den enskilde gå igenom post, räkningar, beställa färdtjänst m.m.

Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst 34 (36)

Social samvaro

- 30 minuter per tillfälle

Avser social samvaro i den enskildes hem tillsammans med hemtjänstpersonal.

Om den enskilde har behov av stöd och hjälp med fler än ett av nedanstående behovsområden bör en sammantagen justering av tiden göras då schablontiden för varje insats har bedömts som ett fristående behov:

Bad/dusch

- 30 minuter per tillfälle

Avser enbart hjälp med dusch och att torka sig.

Bad/dusch med personlig omvårdnad

- 45 minuter per tillfälle

Avser hjälp före, under och efter dusch i samband med personlig omvårdnad.

Hygien

- 15 minuter per tillfälle

Avser hjälp med övre och nedre hygien.

Tilläggs tid, t.ex. munvård, nagelvård, hårvård, rakning och annat

- Ingen schablontid

Avser hjälp i samband med annan insats.

Klädsel (på- och avklädning)

- 10 minuter per tillfälle.

Toalettbesök

- 15 minuter per tillfälle

Avser hjälp i samband med toalettbesök, t.ex. tvätta händer, hjälp med att ta av och på underkläder, byte av eventuellt inkontinensskydd samt viss hjälp med nedre hygien.

Förflyttning (till och från samt i och ur)

- 10 minuter per tillfälle

Avser hjälp i samband med annan insats.

Sällskap vid måltid, matning

- 15 minuter per tillfälle

Avser stöd och hjälp i samband med annan insats (måltid) i form av att t.ex. skära upp mat, mata och/eller sitta med vid måltid.

Tillsyn

- Ingen schablontid

Trygghetsringning

- 5 minuter per tillfälle

Avser att hemtjänstpersonal ringer upp den enskilde för att höra att allt är bra.

Bäddning, renbäddning

- 10 minuter per tillfälle

Kompletterande tillsynsstädning

- Ingen schablontid

Egenvård

- Ingen schablontid

Övrigt

Under övrigt kan handläggaren lägga in andra insatser som inte finns som egen rad.

Bilaga 4

Mall för genomförandeplan i pappersformat

Bakgrund.
Här skriver du saker som kan påverka hur insatser utförs.

Behov	Färdigheter	Hjälpmedel
-------	-------------	------------

Genomförandeplan.
Här skriver du genomförandeplanen på samma sätt som den ska föras in i ParaSol

Anteckningar
Här skriver du saker som INTE ska läggas in i ParaSol
Till exempel

- Önskemål från den enskilde som inte direkt kan utövas
- Egna synpunkter på tidsåtgång till schemaläggaren

Insats som finns i beställningen. t.ex. Morgonhjälp	Vad Kategori av insats + själva insatsen t.ex. Personlig omvårdnad + påklädning	När	Hur t.ex. Handreckning vid påklädning	Mål	Anteckning

Genomförandeplanen är upprättad i samtycke
Underskrift, den enskilde

Genomförandeplanen är upprättad i samtycke
Underskrift, kontakman

Genomförandeplanen är upprättad i samtycke
Underskrift, kontakman

