

## **Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas verksamhet**

### **Hemtjänst i ordinärt boende**

## 1 Innehållsförteckning

<b>2</b>	<b>Allmän orientering.....</b>	<b>5</b>
2.1	Uppdraget omfattning .....	5
2.2	Målgrupp.....	5
2.3	Geografiskt område.....	5
2.4	Tilläggstjänster .....	5
2.5	Byte av utförare .....	5
2.6	Ickevalsalternativ.....	5
2.7	Avgifter .....	6
2.8	Underleverantör.....	6
2.9	Information om utföraren.....	6
<b>3</b>	<b>Krav på utföraren och kvalitet .....</b>	<b>7</b>
3.1	Kvalitetsledningssystem.....	7
3.2	Miljöhänsyn .....	7
3.3	IT-system.....	7
3.3.1	<i>Tidsregistrering och dokumentation i ParaGå.....</i>	<i>7</i>
3.4	Ansvarig för den dagliga driften .....	8
3.4.1	<i>Närvaro och delaktighet .....</i>	<i>8</i>
3.4.2	<i>Ansvar .....</i>	<i>8</i>
3.4.3	<i>Formell kompetens.....</i>	<i>9</i>
3.5	Arbetsledning .....	10
3.6	Personal .....	10
3.7	Rekrytering och personalförsörjning .....	10
3.7.1	<i>Anställning.....</i>	<i>11</i>
3.7.2	<i>Anställning av anhörigvårdare.....</i>	<i>11</i>
3.7.3	<i>Introduktion.....</i>	<i>12</i>
3.7.4	<i>Utbildning, fortbildning och handledning .....</i>	<i>12</i>
3.7.5	<i>Praktikanter, elever och studenter .....</i>	<i>12</i>
3.7.6	<i>Identifikation .....</i>	<i>12</i>
3.7.7	<i>Tystnadsplikt.....</i>	<i>12</i>
3.7.8	<i>Försäkringar.....</i>	<i>12</i>
3.7.9	<i>Meddelarfrihet .....</i>	<i>13</i>
3.8	Arbetsmiljöansvar.....	13

3.9	Lokal.....	13
3.10	Möten, utbildningar och seminarier.....	13
3.11	Lagar m.m. ....	14
3.12	Utgångspunkt för genomförande av uppdrag .....	14
3.13	Inriktning, mål och åtagande .....	14
3.14	Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet.....	14
3.14.1	<i>Gott bemötande, respekt och integritet</i> .....	15
3.14.2	<i>Inflytande och självbestämmande</i> .....	15
3.15	Värdegrund och värdighetsgarantier.....	15
3.16	Verksamhetens innehåll.....	15
3.16.1	<i>Serviceinsatser</i> .....	15
3.16.2	<i>Omvårdnadsinsatser</i> .....	16
3.16.3	<i>Följeslagare</i> .....	16
3.16.4	<i>Avlösning</i> .....	16
3.16.5	<i>Trygghetslarm</i> .....	16
3.17	Samverkan och informationsöverföring.....	16
3.17.1	<i>Samordnad individuell plan (SIP)</i> .....	17
3.18	Synpunkter och klagomål.....	17
3.19	Avvikelser .....	18
3.20	Lex Sarah .....	18
3.21	Tryggt mottagande i hemmet .....	18
3.22	Biståndsbeslut och val av utförare .....	19
3.22.1	<i>Biståndsbeslut under icke kontorstid</i> .....	19
3.22.2	<i>Information till den enskilde om stadens valfrihets- system</i> .....	19
3.23	Beställning och påbörja uppdraget.....	20
3.24	Kontaktmannaskap.....	20
3.25	Dokumentation .....	20
3.25.1	<i>Genomförandeplan</i> .....	21
3.25.2	<i>Löpande social dokumentation</i> .....	21
3.25.3	<i>Omsorgsdagboken</i> .....	21
3.25.4	<i>Samtycke och informationsutbyte</i> .....	22
3.25.5	<i>Utlämnande av dokumentation till annan än beställare</i> .....	22
3.25.6	<i>Förvaring av dokumentation under pågående insats</i> .....	22
3.25.7	<i>Förvaring av dokumentation efter avslutad insats</i> .....	22

3.25.8	<i>Dokumentation av utförd tid</i> .....	22
3.26	Förändring av behov .....	23
3.27	Mat och måltider .....	23
3.27.1	<i>Matlagning</i> .....	23
3.27.2	<i>Leverans av matlåda från eget tillagningskök eller underleverantör</i> .....	24
3.28	Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser .....	24
3.29	Hälso- och sjukvård .....	24
3.29.1	<i>Egenvård</i> .....	25
3.29.2	<i>Munhälsobedömning</i> .....	25
3.30	Basala hygienrutiner.....	25
3.31	Trygghetslarm .....	26
3.32	Brandprevention .....	27
3.33	Uppmärksamma hot och våld .....	27
3.34	Nyckelhantering.....	27
3.35	Hantering av privata medel .....	28
3.36	Muta – gåva och testamente .....	28
3.37	När den enskilde inte öppnar dörren .....	28
3.38	När den enskilde inte är hemma på överenskommen tid.....	29
3.39	När den enskilde är svårt sjuk.....	29
3.40	Omvårdnad i livets slutskede .....	29
3.41	Vid dödsfall.....	29
3.42	Ersättning .....	29
3.43	Uppföljning .....	30

## **2 Allmän orientering**

### **2.1 Uppdraget omfattning**

Samtliga insatser i form av service och omvårdnad som kan förekomma i ett biståndsbeslut om hemtjänst dygnet runt alla dagar på året.

### **2.2 Målgrupp**

Personer, oavsett ålder, som har biståndsbeslut om hemtjänstinsatser.

### **2.3 Geografiskt område**

Nämnden ansvarar för att kommuninvånarna får de insatser de har rätt till och bestämmer utförarens geografiska verksamhetsområde inom stadsdelen. Kommunens yttersta ansvar enligt Socialtjänstlagen, SoL, ska forma verksamheten.

### **2.4 Tilläggstjänster**

Tilläggstjänster kan inte erbjudas av egenregiverksamhet. En kommun eller landsting får enligt kommunallagens bestämmelser inte med skattesubventionerad verksamhet konkurrera på en fungerande marknad.

### **2.5 Byte av utförare**

Den enskilde har alltid rätt att byta till en annan utförare. Om den enskilde önskar välja en annan utförare ska han/hon ta kontakt med sin biståndshandläggare. Biståndshandläggaren meddelar den ursprungliga utföraren och den nya utföraren. Uppsägningstiden är fem dagar.

Den ursprungliga utföraren får ersättning till dess att bytet av utförare är genomfört eller minst i fem dagar efter uppsägning. Infaller sista dag för uppsägningstiden på en lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarbytet rum närmast följande vardag. Utförarbytet sker under dagtid mellan kl. 08.00 och 16.00.

### **2.6 Ickevalsalternativ**

Enligt 9 kap 2§ LOV ska det finnas ett ickevalsalternativ för den enskilde som inte kan eller inte vill välja utförare. Stadens ickevalsalternativt utförs av den närmaste kommunala utföraren i den stadsdel där den enskilde bor.

Om den enskilde inte kan eller vill välja utförare ska insatserna beställas av ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativ för hemtjänst ska utgöras av utförare i kommunal regi och dessa ska även ta emot akuta beställningar och utföra dessa insatser. Med akuta insatser avses insatser som behöver påbörjas omgående innan den enskilde valt utförare eller när vald utförare inte kan påbörja insatsen/insatserna omgående. Då situationen inte längre är akut ska biståndshandläggaren se till att den enskilde ges möjlighet att välja utförare av hemtjänst.

## **2.7 Avgifter**

Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av denna uppdagsbeskrivning.

## **2.8 Underleverantör**

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. En underleverantör ska alltid upphandlas i enlighet med stadens policy för upphandling och inköp med tillhörande tillämpningsanvisningar.

## **2.9 Information om utföraren**

Utföraren ska utforma sin information om verksamheten på ett ansvarsfullt och professionellt sätt. Staden informerar om utföraren på stadens webbsida under funktionen ”Hitta och jämför service”. Utföraren ansvarar för att uppgifterna om utföraren är aktuella och utföraren ska omedelbart meddela äldreförvaltningen förändringar för att ”Hitta och jämför service” alltid ska vara aktuell.

### **3 Krav på utföraren och kvalitet**

#### **3.1 Kvalitetsledningssystem**

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet och innehålla:

- Processer med tillhörande rutiner/system/planer
- Riskanalys
- Egenkontroll

Kvalitetsledningssystemet ska kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov samt förändringar i Socialstyrelsens allmänna råd m.m. Av uppdragsbeskrivningen framgår de rutiner/system/planer som ska ingå i utförarens ledningssystem.

#### **3.2 Miljöhänsyn**

Utföraren ska arbeta utifrån stadens aktuella miljöprogram för att minimera negativ miljöpåverkande faktorer i verksamheten.

#### **3.3 IT-system**

Staden har ett IT-system - Sociala system - för hantering av ärenden, avgifter, kvalitetssäkring, ekonomiska transaktioner, samverkan mellan olika yrkeskategorier och informationsöverföring. Sociala system består av flera delar – Paraplysystemet, ParaSoL, ParaGå Webb och ParaGå. Utföraren ska i Sociala system ta emot och acceptera beställningar, upprätta genomförandeplaner, rapportera utförd tid och föra löpande social dokumentation.

##### **3.3.1 Tidsregistrering och dokumentation i ParaGå**

Utföraren ska på egen bekostnad anskaffa mobiltelefoner och mobilabonnemang till den egna personalen i enlighet med dokumentet ”Mobila IT lösningar på intranätet”, se [www.stockholm.se/tidsregistrering](http://www.stockholm.se/tidsregistrering). Mobilerna ska utförarens registrera in i stadens MDM-verktyg Mobile Iron. Likaså ska programvaran (appen) för ParaGå laddas ner i mobiltelefonen.

Personalen ska tidsrapportera och dokumentera i mobilerna i enlighet med stadens ”Tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidsregistreringssystem i hemtjänst”, se [www.stockholm.se/tidsregistrering](http://www.stockholm.se/tidsregistrering). Arbetsledningen ska fortlöpande granska och godkänna personalens tidsrapport/arbetspass och anteckningar om orsak till avböjt besök innan de godkänner i ParaGå Web. Efter att arbetspassen godkänns i ParaGå Web översänds de automatiskt till Paraplysystemet för beräkning av ersättning och avgifter. Utföraren ansvarar för att av underleverantörer utförda insatser rapporteras in i Paraplysystemet.

### **3.4 Ansvarig för den dagliga driften**

Utföraren ska en eller flera personer som ansvarar för den dagliga driften. Är det flera personer som är ansvarig för den dagliga driften ska samtliga personer uppfylla kraven som ställs nedan.

Antalet personer som ansvarar för den dagliga driften och dennes tjänstgöringsgrad i verksamheten ska vara lämplig för uppdragets omfattning samt utförarens storlek och organisation. Ansvarig för dagliga driften ska ha ett anställningsförhållande, uppdragsförhållande eller motsvarande. Ansvariga för dagliga driftens totala uppdrag för staden och eventuellt andra uppdragsgivare ska vara förenligt med arbetstidslagen.

#### **3.4.1 Närvaro och delaktighet**

Ansvariga för den dagliga driften har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet. Det är därför ett krav att ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten.

#### **3.4.2 Ansvar**

Ansvarig för den dagliga driften ska leda och organisera det dagliga arbetet så att uppdraget utförs utifrån uppdragsbeskrivningen. Det innebär att:

- den enskilde tillförsäkras service och omvårdnad av god kvalitet och som uppfyller kraven på säkerhet
- den enskilde tillförsäkras inflytande, trygghet och värdighet
- verksamheten kännetecknas av god etik
- dialog förs med personalen utifrån värdegrund och evidensbaserad praktik.



Vidare ingår i ansvaret att:

- personal med lämplig utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras
- personalens behov av kompetensutveckling och handledning bevakas och tillgodoses
- god arbetsmiljö och goda arbetsvillkor upprätthålls
- verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar
- verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.

### 3.4.3 Formell kompetens

Den som är ansvarig för den dagliga driften ska ha:

- adekvat högskoleutbildning, exempelvis med inriktning mot socialt arbete
- minst 24 månaders erfarenhet inom äldreomsorgen och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen varav minst 18 månaders praktisk erfarenhet av arbetsledning (ekonomi, personal-, verksamhetsansvar) heltid. Erfarenheten ska vara förvärvad under de åtta senaste åren
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- erfarenhet av administration och datorvana
- behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk 3.

I de fall sökande saknar adekvat utbildning kan sökande begära prövning av den reella kompetensen. Stadsdelen ska göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande.

Bedömning av prövning omfattar krav på:

- mångårig, minst 36 månaders, sammanhängande praktisk erfarenhet av arbetsledare (ekonomi-, personal-, och verksamhetsansvar) heltid inom äldreomsorgen och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen. Erfarenheten ska vara förvärvad de senaste åtta åren
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- erfarenhet av administration och datorvana.

- behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk 3.

### **3.5 Arbetsledning**

När ansvarig för den dagliga driften inte finns på plats ska utföraren ha en tydligt utpekad arbetsledare. Under jourtid arbetsleder Trygghetsjour.

### **3.6 Personal**

För att kunna ge den enskilde en god service och omvårdnad är engagerad och utbildad personal avgörande. Utföraren ska genomföra sina åtaganden med den personalstyrka och kompetens som krävs för att uppfylla kraven avseende god, trygg och säker omvårdnad samt som möjliggöra dokumentation, planeringsarbete, samverkan, kompetensutveckling, reflektion och diskussion.

Minst 50 % av personalen ska ha relevant utbildning för uppdraget. Med detta avses yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet alternativt minst 600 gymnasiepoäng från Komvux i karaktärsämnen inom vård och omsorg.

Stadens målsättning är att öka andelen utbildad personal. Vid nyanställning ska personal med relevant utbildning anställas. Det innebär att andelen utbildad personal successivt kommer att öka. I undantagsfall kan personal utan relevant utbildning anställas. I dessa fall ska en individuell utbildningsplan upprättas i samband med anställning som innebär att personalen inom ett år från anställningsdatum erhåller relevant utbildning. Kravet gäller inte vid anställning av semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

All personal ska behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk grundläggande nivå.

### **3.7 Rekrytering och personalförsörjning**

Utföraren ska ha en rutin för rekrytering av ny personal för att uppfylla kravet om relevant utbildning och för att undvika att personalbrist uppstår.

Utföraren ska tillämpa en omsorgsfull rekryteringsprocess som följer god sed på arbetsmarknaden där referenstagning och kontroll av

utbildningsbevis, intyg och betyg utförs. Utföraren ska ha en rutin för att vidta åtgärder mot personal som misstänkt för brott mot den enskilde.

Utföraren ska ha kontakt med stadens arbetsmarknadsförvaltning för att ha en dialog om personalförsörjning i samband med utförandet av uppdrag samt utveckla en samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen.

### 3.7.1 Anställning

För att öka kontinuiteten ska utföraren sträva efter att personalen erbjuds fast anställning. Vid anställning ska heltid vara norm. Tillämpning av visstidsanställning ska undvikas. Detta gäller även timanställning utöver vad som krävs, exempelvis för att täcka vid korttidsfrånvaro.

### 3.7.2 Anställning av anhörigvårdare

Det är inte tillåtet med anställning av anhörigvårdare eller objektanställningar. Med objektanställning avses att en personal enbart är anställd för att utföra insatserna hos en person.

Stockholms stad tillämpar inte anställning av anhörigvårdare annat än vid synnerliga skäl, exempelvis när det föreligger psykisk ohälsa, trångboddhet och/eller språksvårigheter. Beslut om anställning som anhörigvårdare fattas av stadsdelsnämnden.

Om anställning av anhörigvårdare övervägs gäller följande:

- anställning för endast göras i egen regi, enligt PAN-avtal
- personen bör ha utbildning om lägst 600 poäng på gymnasienivå från vårdlinje, social service eller omvårdningsprogrammet
- personen ska behärska svenska språket i tal och skrift vilket innebär kunskaper motsvarande årskurs 9, eller kunskaper i svenska språket som andra språk grundläggande nivå
- personen får inte ha fyllt 67 år
- krav som ställs på övriga anställda gäller även för den som anställs enligt PAN-avtal.

Samtliga ovanstående kriterier ska vara uppfyllda för att en anställning ska kunna ske.

### 3.7.3 Introduktion

Utföraren ska se till att nyanställd personal får introduktion. Det ska finnas en skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. Introduktionsprogrammet ska vara anpassat till verksamheten så att nyanställd personal har förutsättningar och kompetens att utföra de arbetsinsatser/moment som ingår i arbetet.

### 3.7.4 Utbildning, fortbildning och handledning

Utföraren ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Utföraren ska ha individuella kompetensutvecklingsplaner för personalen och en generell kompetensutvecklingsplan för verksamheten.

### 3.7.5 Praktikanter, elever och studenter

En stor utmaning de kommande åren är att behålla och rekrytera personal som behövs och att dessa har rätt kompetens. Att ta emot praktikanter, elever och studenter är ett sätt att arbeta för att främja den framtida personalförsörjningen. Utföraren ska ta emot praktikanter, elever och studenter samt aktivt och engagerat arbeta med detta.

### 3.7.6 Identifikation

Utförarens ansvarar för att anställda och eventuella underleverantörer alltid bär identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. På identifikationen ska finnas bild och namn på den anställde, uppgift om vilken utförare den anställde är anställd av samt telefonnummer till utföraren.

### 3.7.7 Tystnadsplikt

Utföraren svarar för att informera personalen om lagstiftning gällande tystnadsplikt och att personalen följer den.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- rekrytering av personal
- misstanke om brott mot den enskilde
- introduktion av nyanställda
- utbildning, fortbildning och handledning.

### 3.7.8 Försäkringar

Arbetsgivaren har ansvar för sin personal, s.k. principalansvar. Staden har en ansvarsförsäkring hos S:T Eriks försäkrings AB. Se [www.steriksforsakring.se](http://www.steriksforsakring.se)

### 3.7.9 Meddelarfrihet

Personal som är anställd i verksamheten omfattas av meddelarfrihet.

## 3.8 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML). Överenskommelse om samordningsansvar ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt arbetsställe. Detsamma gäller vid anlitan av underentreprenör. Oberoende av detta har varje arbetsgivare arbetsmiljöansvar för sina egna anställda.

## 3.9 Lokal

Utföraren ska ha en lokal som är anpassad till verksamheten. Det innebär bl.a. att det ska finnas omklädningsrum med möjlighet att byta om enskilt. Det ska även finnas duschmöjlighet.

För att säkra bl.a. hygienrutiner och nyckelhantering samt ur arbetsmiljöhänseende, ska lokalen vara belägen så att denna kan nås i rimlig tid för all personal. Med rimlig tid avses att personalen före, mellan och efter uppdrag hos den enskilde kan ta sig till lokalen inom en tid där riktvärdet är att restiden inte är mer än 45 minuter med kollektiva färdmedel (inklusive gångtid) eller 30 minuter med bil under normala trafikförhållanden. För geografiskt omfattande uppdrag kan det innebära att fler lokaler krävs. Undantag kan medges från tidsgränsen när:

- den enskilde bor långt ifrån allmänna kommunikationer
- utföraren har en särskild inriktning mot en målgrupp med någon form av sjukdomsdiagnos eller funktionsnedsättning. Vid en särskild inriktning har personalen specialkompetens och erfarenhet av att arbeta med den aktuella målgruppen. Inriktning mot målgrupper utifrån intresseområde, religion, kultur och språk räknas inte som särskild inriktning. Exempel på särskild inriktning är teckenspråk.

## 3.10 Möten, utbildningar och seminarier

Staden anordnar och bjuder in till möten och utbildningar. Vissa av dessa kan vara obligatoriska för utföraren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro.

### **3.11 Lagar m.m.**

Utföraren ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter.

### **3.12 Utgångspunkt för genomförande av uppdrag**

Hemtjänst ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls/utvecklas samt att social isolering motverkas. Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Undantag från denna grundtanke får endast göras om detta är till skada för den enskilde eller annan person.

Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt som möjligt ska utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar den enskildes modersmål. Det är även viktigt att säkerställa goda kunskaper i svenska så att behov hos den enskilde med svenska som modersmål kan tillgodoses.

Den enskilde ska ges kontinuitet när det gäller personal. Samverkan mellan den enskilde och personal ska bygga på kontaktmannaskap.

### **3.13 Inriktning, mål och åtagande**

Verksamheten ska utföras så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service och omvårdnad. Service och omvårdnad till den enskilde ska utgå från följande kvalitetsaspekter:

- trygghet, kontinuitet och tillgänglighet
- gott bemötande, respekt och integritet
- inflytande och självbestämmande.

### **3.14 Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet**

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att den enskildes behov av service och omvårdnad blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är kontinuitet när det gäller service och omvårdnad. Insatserna ska ges med

personal-, tids- och omsorgskontinuitet. En annan viktig förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är personalens tillgänglighet.

#### **3.14.1 Gott bemötande, respekt och integritet**

Service och omvårdnad ska genomsyras av gott bemötande. Gott bemötande handlar om att visa respekt för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes integritet får inte kränkas.

#### **3.14.2 Inflytande och självbestämmande**

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Service och omvårdnad ska utformas tillsammans med den enskilde så denne har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service och omvårdnad är en förutsättning för självbestämmande. Inom ramen för beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål.

### **3.15 Värdegrund och värdighetsgarantier**

Värdegrunden och värdighetsgarantierna har sin utgångspunkt i socialtjänstlagen 2011:453, SoL, 5 kap 4§.

Alla som utför äldreomsorg på uppdrag av Stockholms stad ska följa den värdegrund och de värdighetsgarantier för äldreomsorgen som kommunfullmäktige beslutat om.

För mer information om stadens värdegrund och värdighetsgarantier se [www.stockholm.se/vardegrund](http://www.stockholm.se/vardegrund).

### **3.16 Verksamhetens innehåll**

Utförarens ska kunna utföra samtliga insatser i form av service och omvårdnad som kan förekomma i ett biståndsbeslut dygnet runt alla dagar om året. Här ingår följande insatser:

#### **3.16.1 Serviceinsatser**

Vardagliga sysslor som den enskilde själv inte klarar av att utföra exempelvis städning, tvätt, klädvård, inköp, matlagning/matdistribution.

### 3.16.2 Omvårdnadsinsatser

Insatser för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska, sociala och kulturella behov. Insatserna kan omfatta hjälp med att äta, dricka, förflytta sig, individnära insatser som exempelvis på- och avklädning samt att sköta hygien och munvård. Det kan också omfatta insatser för att kunna ha kvar sociala nätverk och för att bryta isolering samt insatser för att känna trygghet och säkerhet. Omvårdnadsinsatserna kan också avse hälso- och sjukvårdsinsatser som kan jämföras med egenvård.

### 3.16.3 Följeslagare

Beviljas den som inte kan ta sig till/från läkare, fotvård, sjukgymnast m.m. Detta gäller också den som behöver hjälp med att komma ut på promenad, att gå och handla, att gå till apoteket, uträtta ärenden m.m.

Ledsagning som beviljas som hjälp för att kunna delta i sociala och kulturella aktiviteter, t.ex. besök på teater, konsert etcetera, ingår inte i detta uppdrag.

### 3.16.4 Avlösning

Insatser till närstående som vårdar anhöriga för att ge viss regelbunden avlösning/vila. Det innebär att personalen avlöser den som vårdar genom att ta över omvårdnadsansvaret under denna tid. Avlösning kan även utföras utanför hemmet. Inom ramen för beställningen kommer den enskilde överens med utföraren när och hur den enskilde önskar bli avlöst och hur många timmar. Den enskilde kan dock ta ut högst 8 timmar avlösning per dygn i sammanhängande tid.

### 3.16.5 Trygghetslarm

Utryckning och åtgärd av trygghetslarm. För mer information, se stadens riktlinjer för handläggning av SoL och LSS för äldreomsorgen, [www.stockholm.se/hemtjanstutforare](http://www.stockholm.se/hemtjanstutforare).

## 3.17 Samverkan och informationsöverföring

Välfungerande samverkan och korrekt informationsöverföring säkrar insatserna för den enskilde. Utifrån den enskildes önskemål och behov ska utföraren samverka inom verksamheten och med anhöriga/närstående, gode män/förvaltare, vårdgivare, myndigheter, föreningar/organisationer m.m. Utföraren ska också säkerställa att det



finns samtycke från den enskilde och dennes företrädare avseende informationsöverföring.

### 3.17.1 Samordnad individuell plan (SIP)

När den enskilde behöver insatser både från hälso- och sjukvården samt hemtjänst och ett samordningsbehov finns ska en SIP upprättas. Syftet med SIP är att den enskilde ska ha inflytande och vara delaktig i planeringen och genomförandet av sin vård och omsorg samt göra det tydligt vem som ansvarar för vad. Den enskilde ska samtycka till att en SIP upprättas.

En SIP ska initieras av den som upptäcker behovet av samordnade insatser, exempelvis utföraren, biståndshandläggare eller hälso- och sjukvården. Den enskilde och/eller deras närstående kan också initiera en SIP.

Av en SIP ska det framgå uppgifter om:

- vilka insatser som behövs
- vilka insatser som respektive huvudmans verksamhet ansvarar för
- vilka åtgärder som vidtas av någon annan än kommunens och landstingets verksamheter
- vem av huvudmännens verksamheter som har det övergripande ansvaret för planen
- uppföljning.

Regeln om SIP finns både i 2 kap. 7§ socialtjänstlagen (2001:453) och i 16 kap. 4§ hälso- och sjukvårdslagen (2017:30).

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- intern och extern samverkan
- informationsöverföring
- samordnad individuell plan (SIP).

### 3.18 Synpunkter och klagomål

Den enskilde ska alltid veta vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål. Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål. Utföraren ska när som helst kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för synpunkts- och klagomålshantering.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- synpunkts- och klagomålshantering.

### **3.19 Avvikelser**

Utförarens ska arbeta systematiskt med avvikelser. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för hur avvikelser i verksamheten identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp och återföras. Verksamheten ska utvecklas utifrån vad som framkommit i sammanställning och analys över inkomna avvikelser.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- avvikelser.

### **3.20 Lex Sarah**

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3§ SoL. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras. Till stöd för utformande av rutiner finns de av kommunfullmäktige antagna riktlinjer för lex Sarah, 2013.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- hantering av lex Sarah.

### **3.21 Tryggt mottagande i hemmet**

Syftet med utvecklingsarbetet ”Tryggt mottagande i hemmet” är att skapa förutsättningar för en trygg och säker hemgång till hemmet för den enskilde, genom att utveckla arbetssättet inom hemtjänsten i samverkan med husläkarmottagningar och primärvårds rehab.

”Tryggt mottagande i hemmet” innebär att ett team av undersköterskor ger den enskilde stöd under den första tiden efter en sjukhusvistelse. Personalen arbetar måndag-fredag dagtid, inklusive röda dagar. Övrig tid – helger, kvällar och nätter – utförs de beviljade insatserna av ordinarie utförare som den enskilde valt. Den ordinarie utföraren får löpande information av teamet tills de kan ta över fullt ut.

Utvecklingsarbetet ”Tryggt mottagande i hemmet” pågår vid tre stadsdelsförvaltningar – Bromma, Hägersten-Liljeholmen och Kungsholmens stadsdelsförvaltningar. Under 2018 kommer ”Tryggt mottagande i hemmet” påbörjas vid följande fem stadsdelsförvaltningar; Enskede-Årsta-Vantör, Norrmalm, Spånga-Tensta, Älvsjö, Östermalm. Undersköterskorna i teamen är organiserade hos beställarenheterna vid de aktuella stadsdelsförvaltningarna. Målet är där- efter att införa tryggt mottagande i hemmet till resterande stadsde- lar.

### **3.22 Biståndsbeslut och val av utförare**

Stockholms stad, genom dess stadsdelsnämnder, är huvudman för äldreomsorgen och är ytterst ansvarig och beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning. Det är biståndshandläggaren som ut- reder, bedömer och fattar beslut om hemtjänst utifrån gällande lag- stiftning och riktlinjer. Av biståndsbeslutet framgår vilka insatser som den enskilde är beviljad. Biståndsbeslutet är en förutsättning för beställning.

#### **3.22.1 Biståndsbeslut under icke kontorstid**

Staden har en organisation för hur biståndsbeslut hanteras under icke kontorstid. Detta sker via Stockholms Trygghetsjour som är be- mannad med jourhandläggare dygnet runt alla dagar under året. Dessa har delegation från stadsdelsnämnderna att under icke kon- torstid fatta tidsbegränsade biståndsbeslut enligt SoL i akuta situat- ioner. Det kan gälla helt nya beslut eller beslut om utökade insatser.

Vid behov av utökade insatser för personer som redan är beviljade hemtjänstinsatser kontaktar alltid Stockholms Trygghetsjour den or- dinarie utföraren som ska tillhandahålla den utökade hjälpen. Utfö- raren är skyldig att ta emot sådana uppdrag.

Kan inte den ordinarie utföraren av någon anledning utföra insatser så har Stockholms Trygghetsjour rätt att utföra de nödvändiga insat- serna.

#### **3.22.2 Information till den enskilde om stadens valfrihets- system**

I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av hemtjänst ska biståndshandläggaren informera om rätten att välja utförare av hemtjänst. Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att denne ska kunna göra ett ak- tivt val.

### 3.23 Beställning och påbörja uppdraget

När den enskilde har valt utförare skickar biståndshandläggare en beställning till utföraren. Av beställningen framgår vilka insatser som ska utföras och målet för dessa. Av beställningen framgår beräknad tid för uppdraget. Utföraren ska senast inom tre arbetsdagar bekräfta beställningen och påbörja uppdraget. Avser beställningen trygghetslarm och inga övriga insatser så skickas beställningen från Stockholms Trygghetsjour. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för ny kund.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- ny kund.

### 3.24 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utse en kontaktman för den enskilde. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov av service, omvårdnad och önskemål. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vad som ingår i kontaktmannens uppdrag.

Kontaktmannen ska:

- I så stor utsträckning som möjligt utföra de beviljade insatserna och är även vid behov ansvarig för planering av insatser.
- Ansvara för den dokumentation som finns om den enskilde, vilken ska innehålla relevanta uppgifter om den enskildes liv, önskemål m.m.
- Ansvara för att dokumentationen är uppdaterad och korrekt.
- Vid behov informera ansvarig chef om förändringar av den enskildes behov.

Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska det finnas möjlighet att byta till en annan kontaktman. För enskilda som enbart har hjälp med städning och andra serviceinsatser, exempelvis matleverans, kan arbetsledaren fungera som kontaktman.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- kontaktmannaskap.

### 3.25 Dokumentation

Dokumentationen ska ske i enlighet med Socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS

2006:5). Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde ska hållas underrättad om de anteckningar och andra dokument som förs om den enskilde. Dokumentationen ska föras elektroniskt i ParaSoL. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för dokumentation.

Syftet med dokumentationen är att:

- göra insatserna tydliga för den enskilde och dennes föreståndare
- vara ett arbetsredskap för personalen
- möjliggöra uppföljning.

### 3.25.1 Genomförandeplan

Utföraren ska med utgångspunkt från beställningen upprätta en individuellt utformad genomförandeplan tillsammans med den enskilde om hur uppdraget kommer att genomföras. Om den enskilde så önskar ska anhörig/närstående närvara. Har den enskilde enbart trygghetslarm och inga andra insatser behöver ingen genomförandeplan upprättas. Genomförandeplanen ska inom 15 dagar från beställning skickas elektroniskt via Sociala system till biståndshandläggare. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas tillsammans med den enskilde.

### 3.25.2 Löpande social dokumentation

Utföraren ska föra den löpande sociala dokumentationen i ParaSoL från beställning accepteras till att uppdraget avslutas. Dokumentationen ska vara tillräcklig, väsentlig och korrekt. Det ska vara möjligt att gå tillbaka i dokumentationen och se händelser av vikt och avvikelser i förhållande till genomförandeplan.

### 3.25.3 Omsorgsdagboken

Genom e-tjänsten Omsorgsdagboken ska den enskilde och/eller dennes närstående kunna följa hur omsorgen om den enskilde bedrivs. Den information som presenteras i e-tjänsten Omsorgsdagboken hämtas automatiskt från Sociala system.

Genom e-tjänsten Omsorgsdagboken ska den enskilde och/eller dennes närstående kunna se:

- journalanteckningar, händelser av vikt, avvikelser
- den senaste godkända genomförandeplanen
- biståndsbeslut
- kontaktuppgifter
- information om hur samtycke ges, avbryts och ändras.

För att närstående eller god man ska kunna se uppgifter måste den enskilde ge sitt samtycke till detta och att informationen får publiceras i e-tjänsten Omsorgsdagboken. Det är utföraren som informerar den enskilde och/eller dennes närstående om Omsorgsdagboken och administrerar samtycke i Sociala system. När samtycke inhämtats ska den enskilde upplysas om att samtycket när som helst kan återkallas.

#### 3.25.4 Samtycke och informationsutbyte

Biståndshandläggaren ansvarar för att inhämta samtycke från den enskilde om informationsutbyte mellan beställare och utförare avseende:

- information som behövs för att insatserna ska kunna utföras
- uppföljning för att säkra utförandet av insatser och att dokumentation sker enligt gällande bestämmelser.

Biståndshandläggaren skickar i samband med beställning en kopia av samtycket till utföraren.

#### 3.25.5 Utlämnande av dokumentation till annan än beställare

För utlämnande av dokumentation till annan än beställare, exempelvis närstående, underleverantör, annan vårdgivare, krävs samtycke från den enskilde. Det är utföraren som inhämtar samtycket.

#### 3.25.6 Förvaring av dokumentation under pågående insats

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt för att förhindra obehörig åtkomst, förstörelse, skada och tillgrepp.

#### 3.25.7 Förvaring av dokumentation efter avslutad insats

Vid avslutad insats ska dokumentationen hanteras enligt stadens tillämpningsanvisningar för stadsdelsförvaltningarna.

#### 3.25.8 Dokumentation av utförd tid

För att den enskildes hemtjänsträkning och utförarens ersättning ska bli rätt ska utföraren rapportera utförd tid i ParaGå. Tid för ”kom” och ”gick” samt vilka insatser som utförts hos den enskilde ska do-

kumenteras elektroniskt i samband med insatsen.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- dokumentation.

### **3.26 Förändring av behov**

Om den enskildes behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggare om person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för förändring av behov.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- rapportering av förändrade behov.

### **3.27 Mat och måltider**

Maten och måltiden har stor betydelse i den enskildes vardag och är för många dagens höjdpunkt. Maten är också ett viktigt redskap för att bevara en god hälsa.

Maten ska vara anpassad efter den enskildes behov och önskemål. Den enskilde som behöver ska kunna få specialkost (avser kost vid specifika sjukdomstillstånd exempelvis glutenfri, laktosreducerad, fettreducerad, proteinreducerad och dialyskost), exempelvis E-kost (energi- och proteinrik kost) och/eller konsistensanpassad kost. Utföraren ska tillgodose önskemål om vegetarisk kost. Specialkost av religiösa och etiska skäl ska tillgodoses så långt det är möjligt.

Utföraren ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring, exempelvis förändringar i matintag, nedsatt aptit, lång nattfasta, tugg- och självproblem eller viktnedgång. Det ska finnas rutiner för hur personalen ska agera vid sådana tillfällen. Den enskildes nutritionsproblem ska, efter samtycke från den enskilde, vidare rapporteras till primärvården.

#### **3.27.1 Matlagning**

Utföraren ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla, aptitliga och näringsmässigt bra måltider utifrån den enskildes behov. Den enskilde avgör dock själv vad denne vill äta.

### 3.27.2 Leverans av matlåda från eget tillagningskök eller underleverantör

Näringsberäknande menyer för grundkost och specialkost ska överensstämma med rekommendationerna i vägledningen "Näring för god vård och omsorg", Socialstyrelsen 2011. Matens innehåll ska även följa nordiska näringsrekommendationerna (NNR 2012).

Matlådan ska innehålla 25-30% av dagsbehovet av energi. Maten ska vara variationsrik och anpassas efter säsong och helger. Maträtterna ska se aptitliga ut, vara smakrika och vällagade. Kyllda matlådor avsedda för senare uppvärmning och förtäring ska vara fullständigt märkta bland annat med ingrediensförteckning. Oavsett om varma eller kalla matlådor levereras är det viktigt att maten förvaras vid en temperatur som inte leder till att den blir hälsofarlig. Utföraren ska regelbundet följa upp matens kvalitet och upprätthålla en dialog med både den enskilde och matleverantören. Utföraren och/eller underleverantören ska vara registrerad/registerade i enlighet med gällande krav, se <http://foretag.stockholm.se/Regler-och-ansvar/Livsmedelsregler/>.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för att:*

- uppmärksamma undernäring
- säkerställa maten för den enskilde.

### 3.28 Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser

Landstinget har ansvar för rehabiliteringsinsatser för de som bor i ordinärt boende. Utföraren ska ha ett rehabiliterande och förebyggande arbetssätt. Den enskilde ska uppmuntras till aktivitet, stöttas och motiveras till att göra det som den enskilde kan göra själv samt i så stor utsträckning som möjligt vara delaktig i sina vardagssysslor. Syftet är att bibehålla eller förbättra den enskildes funktionsförmåga och aktivitetsförmåga samt ge förutsättningar för en meningsfull vardag.

### 3.29 Hälso- och sjukvård

Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet. Utförarens personal får utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om dessa är delegerade från hälso- och sjukvårdspersonal. Ett exempel är om den enskilde inte kan ta ansvar för sin läkemedelshantering och hälso- och sjukvården har övertagit ansvaret för denna. Delar av det ansvaret kan delegeras till personal hos utföraren. Det utgår ingen ersättning från staden för uppgifter som utförs på delegering från hälso- och sjukvården. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för samverkan med hälso- och sjukvården och för mottagande av delegering. I de



fall hemsjukvården övertagit ansvaret för läkemedelshanteringen från den enskilde är apoteksbesök för dem som är inskrivna i hemsjukvården, hälso- och sjukvårdens ansvar.

### 3.29.1 Egenvård

Om den enskilde själv har ansvar men behöver praktisk hjälp med sina läkemedel kan personal hjälpa till med att t.ex. öppna medicinburkar. Insatserna betraktas då som egenvård och kan ingå i beslutet om biståndsinsatser. Även andra hälso-och sjukvårdsuppgifter kan utföras som egenvård. Det är den ansvarige legitimerade yrkesutövare inom hälso- och sjukvården som bedömer om en hälso- och sjukvårdsuppgift kan utföras som egenvård efter samråd med den enskilde. För dessa uppgifter kan insats beviljas av biståndshandläggare i form av hjälp med egenvård. Planering av egenvård ska vara dokumenterad av den legitimerade yrkesutövaren efter samtycke med den enskilde. I dokumentet ska det bl.a. framgå vilka åtgärder som bedömts som egenvård, om personen själv eller med hjälp av någon ska utföra den, vilka åtgärder som ska utföras och vem som ska kontaktas om något händer eller om frågor uppstår i samband med egenvården.

### 3.29.2 Munhälsobedömning

Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser erbjuds särskilt tandvårdsstöd i form av munhälsobedömning. Om behov av munhälsobedömning uppstår ska den enskildes biståndshandläggare meddelas för att utfärda ett tandvårdsintyg. Landstinget tecknar kontrakt med utförare av uppsökande munhälsovård som kommunen ska använda. Det är viktigt att personalen finns med när munhälsobedömningen sker för att ta del av instruktioner för att hjälpa den enskilde med den dagliga munvården. Personalen ska ges förutsättningar att delta i munvårdsutbildning som anordnas av aktuell utförare av uppsökande munhälsovård.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- samverkan med hälso- och sjukvården
- delegering.

### 3.30 Basala hygienrutiner

Utföraren ansvarar för att personal har kunskap om basala hygienrutiner och smittskydd. För att förebygga smittspridning ska tillämpliga rutiner, som utarbetas av Vårdhygien Stockholm län, följas. Dokument kan laddas ner på [www.vardhygien.nu](http://www.vardhygien.nu).

I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrifter om basala hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2015:10) som ska följas.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder samt ombesörja tvätt av dessa. Arbetskläderna ska bestå av en underdel och en kortärmad överdel eller en sammansatt över och underdel. De ska bytas minst dagligen och kunna tvättas i 60 grader. Arbetskläder ska förvaras avskilt från privata kläder. Utöver detta ska det också vid behov finnas skyddskläder, handskar, handsprit m.m. som behövs.

Utföraren ansvarar för att personalen får kontinuerlig utbildning i basala hygienrutiner. Utföraren ska ha basala hygienrutiner.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- basala hygienrutiner.

### **3.31 Trygghetslarm**

Trygghetslarmen är kopplade till Stockholms Trygghetsjour/Larmcentralen som är stadens egen larmcentral.

Larmmottagningen svarar för mottagande av larmanrop och kontaktar vid behov den enskildes utförare enligt den åtgärdskedja som utförare meddelat teknikenheten.

Larmcentralens teknikenhet ansvarar för installation och service av trygghetslarm. Utföraren ska vara den enskilde behjälplig med att testa trygghetslarmets funktionalitet en gång varje månad i de fall den enskilde inte använt sitt trygghetslarm.

Utföraren ansvarar för uttryckning och åtgärder av larmanrop dygnet runt. Utförarens åtgärdskedja måste därför fungera dygnet runt för de kunder som utföraren ansvarar för, när en uttryckning efter larmanrop behövs. Åtgärdskedjan bör innehålla alternativa telefonnummer, för att kontakt alltid ska uppnås. Det är utförarens ansvar att alltid hålla åtgärdskedjan uppdaterad med aktuella telefonnummer.

Utföraren ansvarar för nycklar till den enskilde. När utföraren har fått en komplett nyckeluppsättning – portnyckel/nyckelbricka, patentlåsnyckel och polislåsnyckel, dvs. de nycklar som behövs för att komma in i bostaden – kontaktas Larmcentralen/Teknikenheten, som bokar in en tid med den enskilde för installation av trygghetslarmet.

För att den enskilde ska få snabb hjälp i en akut situation, ska inställetiden uppgå till högst 30 minuter. Personalen ska ha god lokal-kännedom i områden där uppdrag utförs.

Staden har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp som den enskilde behöver. Staden förbehåller sig därför rätten att via Stockholms Trygghetsjour åtgärda larm om utföraren inte åtgärdar larmanrop inom föreskriven tid.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- test av larm
- åtgärdskedja larm.

### **3.32 Brandprevention**

Stadens rekommendation är att utföraren arbetar förebyggande för att undvika bostadsbränder. Staden har tillsammans med Storstockholms brandförsvaret tagit fram rekommendationer och rutiner för ökad brandprevention. Dessutom har staden tagit fram ett interaktivt utbildningsmaterial – en handbok och en checklista. Detta material kan användas som stöd då personalen ska informera den enskilde om risker och vilka åtgärder som kan vidtas för att undvika bostadsbränder.

### **3.33 Uppmärksamma hot och våld**

Staden har ett program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck, se <http://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/Stod-till-familj--barn/Vald-i-nara-relationer/>. Utföraren ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt för hot och/eller våld. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för att uppmärksamma hot och våld.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för att:*

- uppmärksamma hot och våld.

### **3.34 Nyckelhantering**

Nycklar till den enskildes bostad ska förvaras under säkra förhållanden i nyckelskåp. Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas till den enskilde. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal

bärs av utföraren. Utföraren ska ha skriftlig rutin för nyckelhantering.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- nyckelhantering.

### **3.35 Hantering av privata medel**

Den enskilde eller dennes företrädare ska normalt sköta hanteringen av den enskildes privata medel. Endast i undantagsfall ska mindre summor av den enskildes privata medel handhas av utföraren. Utföraren ska ha skriftlig rutin för hantering av privata medel som säkerställer kontrollmöjlighet.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- hantering av privata medel.

### **3.36 Muta – gåva och testamente**

Enligt 10 kap. 5§ Brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller också efter det att anställningen har upphört, t.ex. mottagande av förmån genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet, men undantagsvis kan det accepteras gåvor som enklare blomma, kakor och choklad. Utföraren ansvarar för att all personal är informerad om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Utföraren ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- hur personal ska förhålla sig till gåvor och testamente.

### **3.37 När den enskilde inte öppnar dörren**

Utföraren ska ha en rutin för när den enskilde inte öppnar dörren vid överenskommen tid.

Utföraren bör också upprätta en skriftlig överenskommelse med den enskilde hur en sådan situation ska hanteras. Detta för att exempel-

vis undvika oklarheter om kostnadsansvar för låsöppning om utföraren inte har nycklar till den enskilde.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- när den enskilde inte öppnar dörren.

### **3.38 När den enskilde inte är hemma på överenskommen tid**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren ska agera om den enskilde inte är hemma på överenskommen tid.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- hur agera när den enskilde inte är hemma.

### **3.39 När den enskilde är svårt sjuk**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren ska agera om personalen i samband med en insats finner den enskilde svårt sjuk.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- hur agera när den enskilde är svårt sjuk.

### **3.40 Omvårdnad i livets slutskede**

Den enskilde ska ha möjlighet att bo kvar hemma i livets slutskede med god omvårdnad och ett värdigt omhändertagande. Hänsyn ska tas till etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning. Utföraren ska ha en rutin för omvårdnad i livets slutskede.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- omvårdnad i livets slutskede.

### **3.41 Vid dödsfall**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren ska agera om personal i samband med insats finner den enskilde avliden.

*Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för:*

- dödsfall.

### **3.42 Ersättning**

Kommunfullmäktige fastställer, i samband med beslut om budget, årligen i oktober/november ersättningarna för nästkommande år. I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande

såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, transporter, material, utrustning för tjänsternas utförande, arbetstekniska hjälpmedel (om detta räknas som sådant hjälpmedel som landstinget ansvarar för) m.m. Det innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som framgår av beställningen. För aktuell ersättning och tillämpningsanvisningar för ersättningssystem i hemtjänsten, se [www.stockholm.se/hemtjanstutfore](http://www.stockholm.se/hemtjanstutfore).

### 3.43 Uppföljning

Staden genomför olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, inspektioner, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, uppföljning av synpunkter och klagomål, uppföljning av avvikelser i samband med larmutryckning, olika stickprovskontroller, screening och vid behov fördjupande uppföljningar/särskilda granskningar.

Resultat från brukarundersökningar och verksamhetsuppföljningar presenteras på stadens hemsida under hitta och jämför service. I uppföljning ingår även att utföraren lämnar uppgifter som efterfrågas av exempelvis Socialstyrelsens, Sveriges Kommuner och Landsting och Statistiska Centralbyrån.

Företrädare för staden såsom inspektörer, revisorer och andra tjänstemän har rätt att följa upp och kontrollera verksamheten. Utföraren ska bereda tillträde och insyn i sådan utsträckning att de kan genomföra sitt uppdrag.

Uppföljning och kontroll kan även uppdras åt fristående konsult eller dyligt. Utföraren förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denna kan genomföra sitt uppdrag

Stadens samlade resultat redovisas i en årsrapport till äldrenämnden samt till kommunstyrelsen under första kvartalet året efter. Verksamheterna följs generellt upp vartannat år om det inte finns en bedömd orsak till tätare uppföljning.