

## **PM Kartlägga omfattningen av utsedd kontaktman inom hemtjänsten 2021**

### **Sammanfattning**

Kontaktmannaskap började regleras på stadsövergripande nivå i samband med införande av valfrihetssystemet för hemtjänst år 2002. Uppdraget finns reglerat i avtal för privata utförare och i uppdragsbeskrivningar för kommunal regi. En enkät har skickats ut till samtliga utförare i syfte att kartlägga omfattningen av utsedd kontaktman inom hemtjänsten oavsett regiform. Enkätsvaren visar att kontaktmannaskapet inom hemtjänsten är en väl inarbetad rutin. Drygt 94 procent av hemtjänstutförarna har en utsedd kontaktman till alla med omsorgsinsatser. I stort sett samtliga, 98 procent av utförarna uppger att de har en skriftlig rutin för kontaktmannaskapet. Det går inte att se någon skillnad i vilken stadsdelsförvaltning hemtjänstutföraren är verksam eller om utföraren är i privat eller kommunal regi.

### **Uppdrag**

Äldreförvaltningen har fått i uppdrag att kartlägga omfattningen av utsedd kontaktman inom hemtjänsten i både kommunal och privat regi.

### **Bakgrund**

Kontaktmannaskapet innebär att utföraren utser en kontaktman för den enskilde. Kontaktmannaskap började regleras på stadsövergripande nivå i samband med införande av valfrihetssystemet för hemtjänst år 2002. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov av service och omvårdnad, önskemål m.m. Det är kontaktmannen som utför insatserna hos den enskilde i så stor utsträckning som möjligt och är vid behov också ansvarig för planering av insatser. Vidare är det kontaktmannen som ansvarar för den dokumentation som finns om den enskilde och att den är uppdaterad och korrekt.

I Kommunfullmäktiges uppdragsbeskrivning för hemtjänst i kommunal regi och i avtalet för privata utförare beskrivs hemtjänstutförarens ansvar gällande kontaktmannaskapet:

- 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 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.

## **Genomförande**

En enkät har skickats ut till samtliga hemtjänstutförare både kommunal regi och privata utförare. Vid sista svarsdatum den 31 mars 2021 hade 90 enkätsvar inkommit till äldreförvaltningen, 23 kommunala utförare och 67 privata utförare. I staden finns totalt 73 privata utförare samt 25 kommunala utförare. En del av svaren omfattar flera hemtjänstenheter inom samma företag eller stadsdelsförvaltning.

## **Resultat**

### **Utsedd kontaktman**

Enkätsvaren visar att drygt 94 procent av hemtjänstutförarna har en utsedd kontaktman till alla med omsorgsinsatser. Två tredjedelar uppger att samtliga förutom de som endast har trygghetslarm har en utsedd kontaktman alltså även de som endast har städning, handling

eller hjälp med matlåda. De som inte har en utsedd kontaktman till alla med omsorgsinsatser förklarar detta med att de har haft ett stort inflöde av nya brukare/kunder och inte hunnit utse kontaktman till alla än eller att de är mitt i en omorganisation.

Det går inte att se någon skillnad vilken stadsdelsförvaltning hemtjänstutföraren är verksam i eller om utföraren är i privat eller kommunal regi. Flera utförare har även en vice kontaktman när ordinarie kontaktman inte är i tjänst.

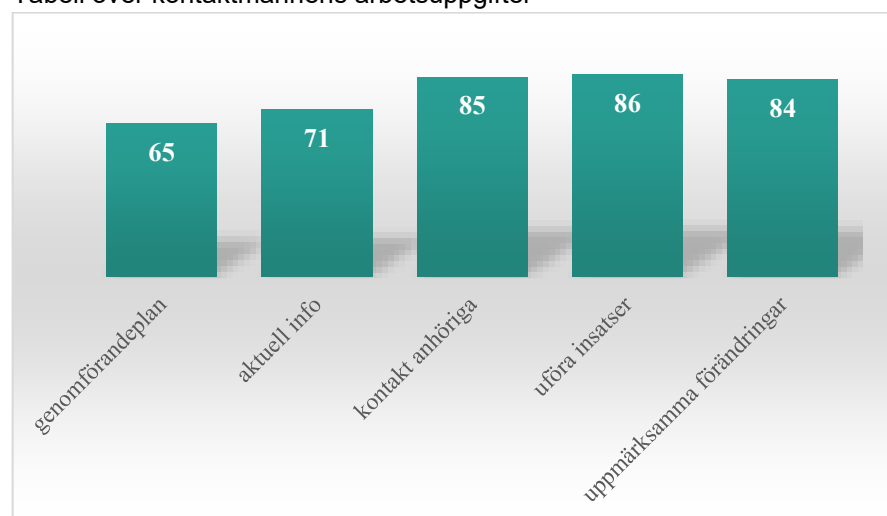
### Skriftliga rutiner

I stort sett samtliga, 98 procent av utförarna uppger att de har en skriftlig rutin för kontaktmannaskapet. En enhet uppger att de istället förmedlar rutinen muntligt.

### Kontaktmannens arbetsuppgifter

Resultatet visar att de mest prioriterade arbetsuppgifterna för kontaktmännen är att i så stor utsträckning som möjligt utföra de beviljade insatserna samt att hålla kontakt med anhöriga och vara uppmärksam på förändringar av den enskildes behov. Kontaktmannen är ansvarig för att dokumentationen är uppdaterad och korrekt men det kan finnas lösningar där exempelvis en samordnare eller en gruppleddare skriver ner själva genomförandeplanen och genomför dokumentationen av aktuell information.

Tabell över kontaktmannens arbetsuppgifter



Andra arbetsuppgifter som kontaktmannen utöver de grundläggande uppgifterna kan ha är att:

- Genomföra välkomstsamtal.
- Följa upp att den enskilde är nöjd med sina insatser.

- Samordna och boka besök till tandläkare och frisör.
- Vara en länk mellan den enskilde, vårdcentral, anhöriga och gruppchefen på verksamheten om ett samtycke finns.
- Se över behovet av inköp av hygienprodukter.
- Ansvara för att ta reda på brukarens önskemål om social stimulans.
- Delta i SIP-möte.
- Introducera ny personal hos den enskilde.
- Avvikelsesammanställning och riskbedömning hos den enskilde.

### **Äldreförvaltningens kommentarer**

Kontaktmannaskapet inom hemtjänsten är utifrån enkätsvaren en väl inarbetad rutin och fyller en mycket viktig funktion inte minst när det gäller att uppmärksamma förändring av den äldres behov, förmedla kontakter samt skapa en relation till den enskilde.

Stadens uppföljningar visar att ett väl fungerade kontaktmannaskap leder till bättre anpassade insatser utifrån den enskildes behov samt ökad kontinuitet och trygghet. Framgångsfaktorer är närvarande och delaktigt ledarskap samt strukturerad informationsöverföring.

Vissa enheter beskriver utöver grundnivån en utveckling av kontaktmannaskapet och det är angeläget att både erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling inom området fortsätter inte minst vid introduktion av nyanställda eller till nystartade enheter.

Äldreförvaltningen har i ett remissvar till Kommunstyrelsen Fast omsorgskontakt i hemtjänsten, SOU 2020:70 beskrivit viktiga grundförutsättningar såsom planering och schemaläggning, arbete i ett geografiskt avgränsat område, tid och flexibilitet i arbetet samt att verksamheten vilar på en gemensam grundsyn om att arbetet ska organiseras med fokus på omsorgstagarens behov och delaktighet.