

RIKTLINJE

RUTIN

Dokumentnamn Kontaktmannaskap inom äldreomsorgen				
Framtagen av: Maria Skoglösa	Gäller from: 2014-01-08 Gäller tom:	Gemensam med Regionen:  <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej	Gäller egen regi: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej Gäller privat regi: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej Gäller intraprenad: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Process hänv. Omsorg service
Godkänd av: Ulla Johansson Ana Maria Chrysoulakis Brita Andersson Ylli-Läntää				

## Tillvägagångssätt

### Kontaktmannaskap inom äldreomsorgen

Alla kunder inom hemvårdsnämndens försorg erbjuds en egen kontaktman som har huvudansvaret att öka kundens möjligheter att ta tillvara sina intressen och önskemål samt individualiserad vård och omsorg. Kontaktmannen inom äldreomsorgen är en utsedd person ur omvårdnadspersonalen som har ett ökat ansvar för någon/några kunder så länge kund bor på enheten alternativt har hemtjänst. Kontaktmannen utses av ansvarig chef i aktuellt arbetslag. För att säkerställa att beviljade insatser utförs skall det vara två omsorgspersonal som har kontaktmannaskapet för en kund. En huvudansvarig samt en vice som träder in vid frånvaro av ordinarie.

Med kontaktman avses den i arbetsgruppen som har till uppgift att särskilt bevaka kundens rätt till vård, service och omsorg. Kontaktmannen ska vara den sammanhållande länken i omsorgsarbetet. För närstående är kontaktmannaskapet av betydelse genom att de får en namngiven person som de kan vända sig till vid frågor som rör den enskilde. Kontaktmannen har huvudansvaret för omvårdnadens genomförande, uppföljning och utvärdering samt för kontakter med närstående/god man. Det är därför viktigt att kunden och dess närstående får tydlig information om vem som är kontaktman då detta skapar kontinuitet och trygghet.

## Bakgrund

I Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen talas om grundläggande principer och värden: Självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Genom att organisera arbetet med ett väl fungerande kontaktmannaskap ökar möjligheten att i vardagen förverkliga dessa värden och principer. För att det ska fungera måste alla i organisationen känna till vad rollen innebär, vilket ansvar och befogenhet kontaktmannen har. Genom sin samlade kunskap om kunden har kontaktmannen en central och viktig roll i teamarbetet.

Hemvårdsförvaltningens värdegrund ska genomsyra kontaktmannaskapet.

- Respekt för kundens behov och integritet
- Ödmjukt bemötande där kundens resurser tas tillvara
- Tillit uppnås i relation mellan kund och kontaktman

Den enskildes självbestämmande och inflytande ska stärkas. Genom goda samarbetsrelationer utförs en individuell omsorg och service.

## Ansvar/Omfattning

### Ansvarig chef för boende/hemtjänst

- Har ett övergripande ansvar för att den enskilde får den hjälp som är beviljad, planerad och överenskommen.
- Ansvarar för att utse personer till kontaktmannauppdrag inom en vecka från det datum som uppdraget inkommit till verksamheten
- Ansvarar för att introduktionen av en ny kund och dess välkomstsamtal sker inom en rimlig tid och på ett kvalitativt bra sätt
- Ansvarar för att alla kunder (som önskar) har en genomförandeplan
- Ansvarar för att implementera riktlinjer och rutiner för kontaktmannaskap i hela arbetslaget/personalgruppen samt att dessa hålls levande
- Att kontaktmannen följer riktlinjer och rutiner inom ramen för sitt uppdrag
- Ansvarar för att tillgodose kontaktmannen det denne behöver i form av kunskap och tid för att kunna fullfölja sitt kontaktmannauppdrag på ett tillfredsställande sätt för alla inblandade parter
- Att eventuella förändringar av behovet hos kund påtalas och förs vidare till ansvarig biståndshandläggare.

### I uppdraget som kontaktsman igår

- Ansvar att planera, organisera och utföra omsorgsarbetet tillsammans med kunden utifrån dennes hjälpbehov
- Ansvar för välkomstsamtal
- Lära känna den enskilde och vara lyhörd för kundens önskemål och behov av service, omvårdnad, social gemenskap och aktivering
- Huvudansvar för kundens genomförandeplan och att informationen i den är aktuell och korrekt
- Upprätta en genomförandeplan i samråd med den enskilde senast 14 dagar efter inflyttning/påbörjad hemtjänst i enlighet med riktlinjer för social dokumentation
- Ansvar för uppföljning av genomförandeplanen minst var 6:e månad eller vid behov
- Ansvar för att Hemdok upprättas och att den hålls aktuell
- Informera/rapportera och dokumentera förändringar i vårdtagarens hälsa eller individuella behov till ansvarig chef, planerare/samordnare, legitimerad personal, biståndshandläggare och berörda arbetslag (dag- och nattpersonal)
- Ha regelbunden och god kontakt med den enskilde
- Ha regelbunden kontakt med närstående och god man i den utsträckning kund önskar och behov föreligger.
- Ansvar för Senior Alert, se rutin för senior alert arbets sätt

## Referensdokument

Handläggnings och genomförandeprocessen samt dokumentation, hantering av akter och personuppgifter styrs av bestämmelser i gällande lagstiftning samt föreskrifter och allmänna råd:

### Styrande lagar

- Socialtjänstlagen (2001:453),

- Förvaltningslagen (1986:223)
- Patientjournalagen (1985:562)
- Offentlighet- och sekretesslagen (1980:100)

#### **Föreskrifter och allmänna råd**

- SOSFS 2006:5 Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Stockholm: Socialstyrelsen.
- SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- SOSFS 2012:3 Nationell värdegrund för äldreomsorgen

#### **Övrigt**

- Riktlinjer för social dokumentation, Hemvårdsförvaltningen, Halmstads kommun
- Vårdighetsgarantier inom äldreomsorgen, Halmstads kommun
- samt en handbok, Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, (Socialstyrelsen 2006) för att underlätta tillämpningen av regelverket.
- Rutin för Senior Alert arbetssätt

Från januari 2011 infördes en bestämmelse i socialtjänstlagen om en nationell värdegrund för äldreomsorgen (SoL 5 kap 4§) och ytterligare en bestämmelse som ger den äldre personen ökade möjligheter till inflytande vid genomförandet av insatserna (5 kap 5§ SoL). Ovanstående innebär att omsorgen ska trygga att den äldre får leva ett värdigt liv och kunna påverka sin vardag. Hjälpen ska inriktas på att stödja så att den äldre kan fortsätta göra det han/hon kan. Insatserna som utförs ska vara av god kvalitet och den äldre ska få ett gott bemötande.

*Kontaktmannaskapet i äldreomsorgen skall inte förväxlas med den lagstiftade funktion avseende kontaktperson som enskilda och familjer kan få med stöd av socialtjänstlagen.*