



Ängelholms  
kommun

2024-03-19

# Handbok för hemtjänst

för Ängelholms kommun 2024-2025

<b>Dokumentnamn</b> Handbok för hemtjänst	<b>Dokumenttyp</b> Rutin	<b>Fastställd/upprättad</b> 2016-05-01	<b>Beslutsinstans</b> Ledningsgrupp Hälsa
<b>Dokumentansvarig</b> Planeringschef	<b>Diarienummer</b> Klicka eller tryck här för att ange text.	<b>Senast reviderad</b> 2024-03-19	<b>Giltig till</b> 2025-04-05

<b>Dokumentinformation</b> Generella arbetsmetoder för hantering av verkställighet
<b>Dokumentet gäller för</b> Utförare av kommunal och privat hemtjänst inom huvuduppdrag Hälsa

## Innehållsförteckning

1	Syftet med rutinhandboken	3
2	Myndigheternas serviceskyldighet (FL 4§)	3
3	Lagrum	3
4	Rehabiliterande och salutogent förhållningssätt	4
5	Värdegrundsledare	4
6	Bevakning	5
7	Beslut	5
7.1	Val av utförare	5
7.2	Beställning	5
8	Verkställa nya beslut	5
9	Målsättning och delmål	6
10	Genomförandeplan	6
10.1	Uppföljningsansvar	6
11	Avsluta verkställighet och genomförandeplan	7
12	Insatser enligt norm SoL	7
12.1	Livsområden med tillhörande insats	20
13	Registrering i LMO/Phoniro	21
14	Ersättningsnivå	22
15	Tidsmässig beskrivning av ersättningsnivåsystem	22
16	Insatser som ej ingår i ersättningsnivå	23

17	Tillfällig vistelse	23
18	Permission	23
19	HSL	24
19.1	Delegerade HSL-uppgifter	24
19.2	HSL-Vak	24
19.3	HSL-Tillsyn	24
20	Förändrat behov	24
20.1	Inom livsområde och inom nivå	24
20.2	Behov i annat livsområde och annan nivå	24
20.3	Nivåändring	25
21	Behov av brådsakande omsorgsinsatser	25
22	Anmälan	25
23	Omsorgskoordinering	25
24	Avgift till brukaren	25
24.1	Avgiftshandläggare	25
24.2	Matportioner	26
25	Phoniro	26
26	Tillämpning av gränssnitt	27
27	Teamträffar	27
28	Tandvårdsintyg	27
29	Boendestöd	27
30	Mobila teamet	27
31	ASIH	28
32	Begäran om handlingar och journaltexter	28

## 1 Syftet med rutinhandboken

Syftet med handboken är att skapa generella och likvärdiga arbetsmetoder för hur verkställighet vanligtvis hanteras. Handboken hjälper oss att bli tydligare i vårt uppdrag både inom organisationen och gentemot brukarna. Genom att bli tydligare i vårt uppdrag får vi en bättre kvalitet på vårt arbete till gagn för kommuninvånarna.

## 2 Myndigheternas serviceskyldighet (FL 4§)

Myndigheternas serviceskyldighet regleras i förvaltningslagen (FL) 4 och 5§§. I Ängelholms kommun är kundtjänst i första hand vägen in för kommuninvånarna.

På hemtjänstområdet finns mottagare som tar emot samtal varje helgfri måndag-fredag kontorstid. Övrig tid kan meddelande lämnas på telefonsvarare.

På varje hemtjänstområde ska man under kontorstid varje helgfri vardag lyssna av inkomna meddelande per telefon, ta hand om inkomna bevakningar och beställningar i verksamhetssystemet. Var och en ansvarar själv för att läsa av sin personliga mailkorg och meddelanden på telefon. Vid frånvaro ska telefonen koda och e-posten hänvisas.

Ärenden som inkommer från kundtjänst via Artwise (gäller kommunala utförare) ska besvaras inom 2 arbetsdagar.

## 3 Lagrum

Hemtjänsten arbetar under flera lagrum och föreskrifter men främst utifrån socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. Äldre personer ska ges möjlighet att leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (nationell värdegrund). I begreppet värdigt liv ingår aspekter så som självbestämmande, individanpassning och delaktighet, vilket innebär att brukaren ska ha ett stort inflytande över hur hjälpen ska utformas utifrån brukarens individuella behov och intressen. Ängelholms kommuns värdegrund belyser detta genom värdeorden *öppenhet, omtanke och handlingskraft*.

Målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Vården skall ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet.

## 4 Rehabiliterande och salutogent förhållningssätt

Vi arbetar utifrån ett rehabiliterande och salutogent förhållningssätt. Det rehabiliterande förhållningssättet innebär att vi väcker brukarens intresse för de egna resurserna, visar möjligheter och uppmuntrar till egna initiativ. Med ett rehabiliterande förhållningssätt ges brukaren möjligheten att utföra en insats på ett annat sätt men ändå självständigt. Att arbeta rehabiliterande innebär att personalen inte tar över de förmågor och resurser som brukaren har. Insatserna kan ges utifrån ett;

- **Stödjande:** uppmuntrar till delaktighet i varje daglig insats såsom att klä på sig, damma mm.
- **Tränande:** att uppmuntra brukaren att utföra dagliga insatser på egen hand med målet att bli självständig
- **Kompenserande:** om brukaren inte själv kan delta i de dagliga insatserna så utför omvårdnadspersonalen det åt brukaren.

Ett salutogent förhållningssätt innebär att omvårdnadspersonalen aktivt väljer att se varje brukares förmågor och resurser och fokuserar på att se det friska hos varje brukare.

## 5 Värdegrundsledare

Inom våra verksamheter finns utsedda värdegrundsledare. Deras uppgift är att vara goda förebilder och utveckla värdegrundsarbetet med samtliga professioner. Värdegrundsledarna ska implementera och arbeta utifrån KASAM som står för ”känslan av sammanhang”. Inom KASAM strävar man efter en god hälsa och välbefinnande. För att uppnå detta tittar man på aspekter så som;

- **Begriplighet:** innebär att brukaren förstår vad det är som händer och kommer att hända. Att förstå ger överblick och sammanhang.
- **Hanterbarhet:** att brukaren kan klara av situationer och krav som denne möter.
- **Meningsfullhet:** genom att stärka och att uppmuntra brukaren till sådant som är av betydelse för brukaren. På så sätt får brukaren en känsla av meningsfullhet som leder till samhörighet och en meningsfull vardag.

## 6 Bevakning

Informationsöverföring rörande brukare kan ske via bevakning i verksamhetssystemet. Bevakningar ska läsas av varje helgfri måndag-fredag under kontorstid.

## 7 Beslut

Ett beslut enligt socialtjänstlagen ligger alltid till grund för att en brukare ska kunna få hjälp i form av hemtjänstinsatser, matdistribution och eller trygghetslarm. Biståndshandläggaren gör alltid en individuell bedömning utifrån den enskildes individuella behov och ansökan.

### 7.1 Val av utförare

Efter beslut från biståndshandläggaren väljer brukaren själv bland valbara utförare utifrån geografisk tillhörighet. För de brukare som inte har möjlighet eller önskar välja utförare, tilldelar biståndshandläggaren ärendet till en utförare utifrån ett ickevalsalternativ.

### 7.2 Beställning

Efter beslut gör biståndshandläggaren en beställning till utföraren i verksamhetssystemet. Tidigare kända brukare ska få sin utökade hemtjänst inom 12 timmar efter beslut. Utföraren får inte tacka nej till nya uppdrag eller begränsa till vissa tider, så länge det ryms inom kapacitetstaket. (kapacitetstak gäller privata utförare)

## 8 Verkställa nya beslut

Överlämning av ärenden sker genom att uppdrag lämnas till utföraren via verksamhetssystemet. Hemtjänsten ska kunna påbörja uppdraget inom ett dygn från beställningen.

I samband med att verkställighet startas i verksamhetssystemet är det viktigt att kontrollera eventuellt justera så att verkställighetsdatum överensstämmer med den dag då insatserna påbörjas.

## 9 Målsättning och delmål

Beställningen från biståndshandläggaren innehåller ett eller flera uppdrag dvs en eller flera målsättningar. Utsedd kontaktperson eller fast omsorgskontakt ska tillsammans med brukaren upprätta delmål utifrån de beviljade livsområdena. Delmålen ska ses som ett verktyg för att nå uppsatta mål. Delmål ska vara konkreta. Såväl målsättning som delmål ska finnas i genomförandeplanen tillsammans med datum för uppföljning.

## 10 Genomförandeplan

Utföraren är skyldig att påbörja genomförandeplan inom 1 vecka från det att insatser påbörjas. Planen ska vara färdigställd inom 14 dagar och i planen ska det tydligt framgå hur brukaren varit delaktig i upprättandet av genomförandeplanen samt gett sitt samtycke.

Genomförandeplanen läggs upp i verksamhetssystemet. I det fall genomförandeplan saknas ska ny läggas upp. Finns det sedan tidigare en upprättad genomförandeplan på kommunal utförare ska denna flyttas till rätt ansvarig utförare.

I genomförandeplanen ska framgå vad, när och hur de dagliga insatserna ska utföras. Delmål ska formuleras och datum för när uppföljning ska äga rum ska anges.

Genomförandeplanen är också ett viktigt redskap när biståndshandläggaren gör uppföljning av biståndsbedömningen. I de fall brukaren och utförare inte är överens om utförandet insatserna eller frekvens ska ärendet tillbaka till handläggaren för ny biståndsbedömning.

### 10.1 Uppföljningsansvar

Utföraren har uppföljningsansvar vad gäller genomförandeplanen vid minst två gånger per år, eller vid behov. I samband med uppföljningen går man igenom tidigare upprättade delmål. Vid uppföljningen stämmer man av huruvida delmålen har uppnåtts, om något ska förändras och/eller revideras. Man ska ta ställning till om tidigare upprättade delmål kvarstår eller om nya delmål ska upprättas. Nytt datum för uppföljning bestäms.

## 11 Avsluta verkställighet och genomförandeplan

I det fall brukaren avlider eller väljer att avsluta sina hemtjänstinsatser ska verkställighet och genomförandeplan avslutas och bevakas till avgiftshandläggarna.

När en brukare väljer att byta utförare ska verkställigheten och genomförandeplanen Avslutas.

## 12 Insatser enligt norm SoL

För att kunna göra en rimlighetsprövning vad som anses vara skälig levnadsnivå i Ängelholm, utgår handläggaren i normalfallet utifrån nedanstående insatser och norm.

Insatser	Beskrivning	Norm
<b>Hemtjänst-insatser</b>		
<b>Avlastning i hemmet</b>  Avgiftsfri och avgiftsbelagd	<p>Avlösning sker i den egna bostaden för att den sammanboende närstående som stödjer den enskilde ska ges möjlighet till vila eller egna aktiviteter utanför bostaden. När den som vårdas inte kan påkalla hjälp via trygghetslarm eller utsätter sig själv för fara och/eller inte kan lämnas ensam längre stunder utan tillsyn. Bedömningen görs utifrån både den enskildes och närståendes behov.</p> <p>I insatsen ingår hygien, klädsel, toalettbesök, måltider, stöd vid förflyttning och social samvaro.</p>	<p>Avgiftsfri avlastning i hemmet kan beviljas max 10 timmar per månad. Därutöver kan max 10 timmars avgiftsbelagd avlastning i hemmet beviljas.</p> <p>Timmar kan ej sparas till nästkommande månad Vid eventuellt behov av avbokning ska detta ske senast fyra dagar innan det planerade avlösningstillfället för att timmarna ska</p>



	<p>Insatsen ska planeras fyra dagar innan insatsen ska utföras.</p>	<p>kunna nyttjas vid annat tillfälle under månaden.</p> <p>Insatsen kan utföras över hela dygnet. I det fall behovet är nattetid, utför Trygghetsjouren insatsen.</p>
<b>Bereda måltider</b>	<p>Ta fram, iordningställande av frukost, mellanmål och enklare kvällsmat. Iordningställande av enklare lunch eller värmning av densamma. Duka fram och av, lägga upp på tallrik och diska.</p> <p>Ledsagning till och från matsal.</p>	<p>Dagligen för frukost, lunch, kvällsmat och mellanmål.</p> <p>Vid behov av att lägga upp på tallrik i samband med matdistribution beviljas även insatsen bereda måltider.</p> <p>Dagligen inom närområdet eller inom trygghetsboendet</p>
<b>Bäddning</b>	<p>Bäddning</p> <p>Insatsen inkluderar renbäddning en gång varannan vecka.</p>	<p>Dagligen.</p> <p>Insatsen används även vid endast behov av renbäddning och då med frekvens en gång varannan vecka.</p>

<b>Daglig hygien</b>	Kroppshygien, munhygien såsom tandborstning samt skötsel av tandproteser men även hjälp med att smörja kroppen, rakning samt nagelvård som inte kräver medicinsk kompetens.	Dagligen morgon och kväll
<b>Dagverksamhet för personer med kognitiv svikt</b>	<p>Beviljas personer i ordinärt boende med diagnostiserad kognitiv svikt eller person som är under utredning för kognitiv svikt. Insatsen syftar till att stimulera och tillvarata den enskildes resurser. Genom att erbjuda social gemenskap undviks isolering och brukaren ges möjlighet att bo kvar längre i ordinärt boende. Behov av avlastning för anhöriga kan också vara ett skäl för att beviljas dagverksamhet.</p> <p>Brukare som vistas på korttidsboende i väntan på permanent plats i särskilt boende har som huvudregel inte rätt till dagverksamhet undantaget om personens behov inte kan tillgodoses på korttidenheten.</p> <p>I det fall brukaren vistas/nyttjar kontinuerlig korttidsplats mer än 7 dygn/4 veckorsperiod avslutas insatsen ”dagverksamhet för personer med kognitiv svikt” med automatik. Undantag kan göras i samråd med myndighetschef.</p>	<p>Helgfria vardagar</p> <p>Frekvens bedöms av demenssjuksköterska, personal och enhetschef på dagverksamheten.</p> <p>Kan ej beviljas om den enskilde har insatser enligt LSS</p>

	<p>Vid beslut om dagverksamhet och det finns behov av ledsagning beviljas insatsen ledsagning. Utföraren avgör om det är ledsagning från hemtjänstens personal eller om det är aktuellt med taxi.</p>	
<b>Dusch</b>	<p>Avser stöd och hjälp i samband med dusch, helavtvättning, hårvård, hjälp att torka sig, att smörja kroppen efter dusch samt av- och påklädning. I insatsen ingår hjälp att föna eller rulla håret, rakning samt nagelvård som inte kräver medicinsk kompetens</p> <p>Innefattar också att ta sig i och ur dusch och att torka upp efter dusch.</p>	Kan beviljas 2 -3 gånger i veckan
<b>Handräckning vid egenvård</b>	<p>Med egenvård menas enligt SOSFS 2009:6 en hälso- och sjukvårdsinsats som en legitimerad yrkesutövare bedömt kan utgöras som egenvård.</p> <p>Handräckning kan då beviljas av bistånds-handläggaren. För att kunna bevilja insatsen handräckning vid egenvård krävs att den enskilde inkommer med ett egenvårdsintyg som är ifyllt av ansvarig leg. yrkesutövaren.</p>	Enligt ordination. Egenvårdsintyg krävs.
<b>Hemtjänst service</b>	Insatsen innefattar exempelvis hjälp att vattna blommor, ta in post, diska om brukaren inte är beviljad bereda måltider samt	Dagligen

	<p>sortera och avlägsna hushållssopor. Källsortering av hushållssopor sker enbart där det finns möjlighet till källsortering.</p> <p>Om husdjur finns måste det framgå i genomförandeplanen vem som tar hand om djuret vid akuta situationer då inte brukaren finns i bostaden.</p>	<p>Utförs om möjligt i samband med andra beviljade insatser.</p> <p>Anmärkning: I insatsen ingår att köra ut soptunnan till tomtgränsen</p>
<b>Kontaktperson</b>	<p>Om den enskilde saknar närstående och socialt kontaktnät, inte själv har förmåga att ta kontakt med andra och när biståndshandläggaren utrett att behovet inte kan tillgodoses med andra insatser exempelvis social samvaro. Målsättningen är att utveckla den enskildes självständighet i sociala kontakter i samhället.</p> <p>Kontaktperson är ett arvoderat uppdrag som ges av en enhetschef till en person utanför den egna verksamheten. Beställningen görs till enhetschef för barn och ungdomsverksamhet inom funktionsstöd.</p>	<p>Max 12 timmar i månaden.</p>
<b>Klä sig</b>	<p>Innefattar också stöd och hjälp med på- och avklädning.</p>	<p>Dagligen morgon och kväll</p>
<b>Ledsagning</b>	<p>Till och från sjukhus och/eller vårdinrättning; Kan beviljas då den enskilde inte på annat sätt kan</p>	

	<p>tillgodose sina behov genom närstående eller genom kollektivtrafik eller färdtjänst. Den enskilde ska ha behov av stöd att föra sin talan eller stöd under besöket som kan bero på kognitiv svikt, oro, kraftigt nedsatt syn eller stora omvårdnadsbehov eller stora förflyttningssvårigheter.</p>	Vid behov/månad
	<p>Ledsagning till och från frisör/fotvård.</p> <p>Kan beviljas då den enskilde inte på annat sätt kan tillgodose sina behov genom närstående eller genom kollektivtrafik eller färdtjänst. Den enskilde ska ha behov av stöd att föra sin talan eller stöd under besöket som kan bero på kognitiv svikt, oro, kraftigt nedsatt syn eller stora omvårdnadsbehov eller stora förflyttningssvårigheter.</p>	Till och från närmaste frisör/fotvård, vid ett tillfälle varannan månad.
	<p>Ledsagning till träffpunktsverksamhet och dagverksamhet</p> <p>Utföraren avgör om det är ledsagning från hemtjänstens personal eller om det är aktuellt med taxi.</p>	Till och från närmaste träffpunktsverksamhet och dagverksamhet vid max tre tillfällen i veckan.

<b>Matdistribution</b>	Leverans av färdiglagad lunch. Om behov finns ingår att öppna förpackning. Behovet ska prövas mot den enskildes möjlighet att laga mat på egen hand eller möjligheten att ta sig till och från närliggande likvärdig matservering/restaurang, på egen hand eller med stöd. Den äldre tecknar sig för ett matabonnemang sju dagar i veckan med möjlighet till enstaka avbokningar. I insatsen ingår att fylla i matlista för den som behöver det. Brukaren kan endast välja kommunens matleverans om man har kommunal utförare.	Dagligen 7 dagar i veckan.
<b>Måltidshjälp</b>	Stöd vid måltidssituationen exempelvis att dela maten, stöd att föra mat och dryck till munnen, uppmuntran eller tillsyn i samband med måltiden.	Dagligen vid frukost, lunch, kvällsmat och mellanmål under dygnet.
<b>Social omsorg</b>	<p>Sociala aktiviteter i bostaden för enskilda som inte med hjälp av ledsagning och/eller med färdtjänst kan ta sig till träffpunktsverksamhet i närområdet. Kan avse exempelvis samtal eller andra gemensamma aktiviteter i hemmet såsom läsning, pyssel eller liknande.</p> <p>Utevistelse/promenad i närområdet då den enskilde är i behov av personalens stöd för att kunna genomföra promenad.</p>	<p>Tre gånger per vecka.</p> <p>Social omsorg och ledsagning till och från träffpunkt-verksamhet kan i sin helhet högst beviljas tre gånger per vecka.</p>

<b>Städning</b>	<p>Avser städning av 2 RoK och beroende på vad den enskilde själv kan utföra, innefattar insatsen normalt dammsugning och våttorkning av golv, damning, rengöring av kök/pentry samt hygienutrymme.</p> <p>I insatsen ingår rengöring av kylskåp och avfrosta frys max två gånger per år.</p> <p>Lättare städ i form av uppsnyggning.</p> <p>Vid sammanboende då båda parterna har hjälp med ex städ, planeras insatsen varannan gång på vardera brukare, för att på så sätt fördela den planerade tiden.</p>	<p>En gång varannan vecka</p> <p>En gång varannan vecka</p>
	<p><b>Stöd vid förflyttning</b></p> <p>Hjälp i och ur säng, till och från säng/rullstol eller liknande. Beviljas endast då behovet inte ingår inom ramen för annan insats.</p>	<p>Dagligen under dygnet.</p>
	<p><b>Stöd i att fatta beslut</b></p> <p>Hjälp med att fatta vardagliga beslut ex vilka kläder som är lämpliga utifrån årstid</p>	
	<p><b>Stöd i att genomföra daglig rutin</b></p> <p>Hjälp med att genomföra vardagliga rutiner ex att gå upp på morgonen och att äta.</p>	
<b>Stöd i kommunikation</b>	<p>Hjälp med att stödja den enskilde att kommunicera ex ta in information, ge uttryck för önskemål.</p>	

<b>Toalettbesök</b>	<p>Avser stöd vid toalettbesök/inkontinens. Stöd till, ifrån och i samband med toalettbesök helt eller delvis.</p> <p>Innefattar även att rätta till kläder, sätta/resa sig samt torka och tvätta sig. Innefattar även stöd och hjälp vid byte/tömning/tillrättning av inkontinensskydd samt tömning av toalettspann.</p>	Dagligen under dygnet
<b>Tillsyn</b>	<p>Personligt besök om inga andra insatser kan tillgodose besöket.</p>	<p>Dagligen under dygnet.</p> <p>Utföraren kommer överens med brukaren i vilken form insatsen ska utföras. Ex telefonkontakt, kamera eller fysiskt besök.</p>
<b>Trygghetslarm</b>	<p>Personburet trygghetslarm som är ett tekniskt hjälpmedel för att den enskilde ska kunna uppleva en känsla av trygghet i hemmet samt för att möjliggöra kvarboende i ordinärt boende.</p> <p>Den enskilde eller dess anhörig/sammanboende ska ha förmåga och/eller insikt i hur trygghetslarmet fungerar för att insatsen ska kunna beviljas. Behovet kan annars provas mot annan insats.</p> <p>Dörrlarm är en skyddsåtgärd och ett tillägg till trygghetslarm. Gäller för personer med kognitivsvikt med ett behov av tillsyn för bevarande av självständighet.</p>	



<b>Tvätt/klädvård</b>	<p>Tvätt utförs i tvättmaskin och avser textilier som används i vardagen. I tvätt ingår också klädvård i form av strykning av enstaka plagg. Om tvättmöjligheter finns i bostaden används dessa, i övriga fall används hyresfastighetens gemensamma tvättstuga.</p> <p>Mangling ingår inte.</p>	En gång varannan vecka
<b>Ärende</b>		
Beställning/inköp av dagligvaror	Beställning av matvaror/varor via nätet samt ev. uppackning av varor.	En gång i veckan.
Ärende apotek	Via fullmakt från brukaren kan personalen hämta ut läkemedel.	I möjligaste mån samordnas till en gång i månaden.
Ärende med ledsagare till post/bank eller andra ärende/inköp		I möjligaste mån samordnas till en gång i månaden.

Insatser	Beskrivning	Norm
Särskilda boendeformer		
Korttidsboende	<p>Målsättningen är alltid i första hand att den enskilde ska kunna återgå till ordinärt boende efter sjukhusvistelse. Personer i ordinärt boende kan dock ibland av medicinska och/eller sociala skäl, under en kortare tid, tillfälligt vistas på korttidsboende. Korttidsplats kan därmed beviljas;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vid stora och komplicerade skador som t.ex. stora frakturer där ytterligare återhämtning behövs</li> <li>• I vissa fall om större bostadsanpassningar behöver göras, dock ej om bostadsanpassningen kan utföras under tiden den enskilde bor hemma med tillfälliga anpassningsåtgärder.</li> <li>• Vid palliativ vård, vård i livets slut</li> <li>• Vid kognitiv svikt som omöjliggör återgång till ordinärt boende</li> <li>• Vid extrem oro</li> <li>• Om det sammantagna hjälpbehovet uppgår till ersättningsnivå 7</li> </ul> <p>Handläggaren utreder först alla möjligheter om utökat stöd i bostaden genom ordinarie utförare innan korttidsplats kan beviljas.</p>	<p>En tillfällig vistelse. Beviljas inledningsvis högst 3 veckor därefter i samråd med biståndschef.</p> <p>Beslut om korttidsplats kompletteras med beslut om individuella hemtjänstinsatser inom korttidsboendet.</p>

	Medicinsk bedömning ska <u>alltid</u> ske av ansvarig läkare innan korttidsplacering.	
<b>Kontinuerligt korttidsboende (växelvård)</b>	<p>För att möjliggöra kvarboende i ordinärt boende.</p> <p>Växelvård är en form av korttidsplats där den enskilde regelbundet under perioder vistas på växelvårdsenhet för att den sammanboende närstående som stödjer eller vårdar den enskilde ska ges möjlighet till vila eller egna aktiviteter.</p> <p>Frekvensen/intervallerna planeras i samråd med växelvårdsenheten.</p>	<p>Frekvensen på kontinuerlig korttidsplats är max 14 dygn/4 veckors period. Vistelsen sker i samråd med enhetschef på kontinuerlig korttidsplats.</p> <p>Beslut om växelvård ska vara tidsbegränsat på maximalt ett år.</p>
<b>Särskilt boende</b>	<p>I de fall den enskildes behov av vård och omsorg och trygghet är så omfattande att det inte kan tillgodoses i ordinärt boende med hemtjänstinsatser och eller hemsjukvårdsinsatser. Grundar sig på en helhetsbedömning där den enskildes situation och egna möjligheter tas i beaktan tillsammans med sociala, medicinska, fysiska, psykiska och existentiella behov.</p> <p>När hjälpbehovet uppgår till ersättningsnivå 7 ska denna insats prövas och erbjudas.</p>	<p>Beslut om särskilt boende kompletteras med beslut om individuella hemtjänstinsatser inom det särskilda boendet.</p>

	I de fall den sökande har behov av demensboende ska en diagnos vara fastställd.	
<b>Parboende/ medboende</b>	<p>Makar, sambor och registrerade partners ska ha möjlighet att bo tillsammans på ett särskilt boende.</p> <p>I det fall endast en av makarna har behov av särskilt boende ingår det i skälig levnadsnivå, enligt 4 kap. 1c § SoL, att kunna bo tillsammans med make eller sambo. Detta gäller under förutsättning att paret varaktigt har sammanbott eller, om den ena parten redan bor i ett sådant boende, att paret dessförinnan varaktigt har sammanbott.</p> <p>Det är den biståndsberättigade som ansöker om medboende utifrån att det är den biståndsberättigades skäliga levnadsnivå att få sammanbo med sin make eller sambo som ska beaktas. Medboende får inget eget beslut om bistånd i form av särskilt boende. Den medboende ansöker och beviljas vid behov hemtjänstinsatser.</p> <p>Sammanbo kan betyda att paret bor i samma rum, lägenhet eller särskilda boende.</p>	

	Medboende är den make som enligt 4 kap 1c § SoL flyttar med till ett särskilt boende utan att själv ha behov av denna insats.	
--	---	--

## 12.1 Livsområden med tillhörande insats

Fyra av de nio livsområdena (inom det streckade området), har utföraren möjlighet att tillsammans med brukaren anpassa insatserna efter dennes behov utan nytt biståndsbeslut.

Detta betyder till exempel att om brukaren har fått beviljat personlig vård med insatsen dusch kan brukaren, om behov finns, tillsammans med hemtjänstpersonal lägga till insatsen toalettbesök utan att nytt beslut krävs. Om däremot behov för aktiviteten/ insatsen städ tillkommer, så behövs ett nytt beslut av handläggaren om inte livsområdet hemliv finns beviljat sedan tidigare.



### NYTT BESLUT KRÄVS EJ

Livs Område	Lärande och att tillämpa kunskap	Allmänna Uppgifter och krav	Kommunikation	Förflyttning	Personlig vård	Hemliv	Mellan-människliga relationer och interaktioner	Utbildning, arbete, sysselsättning och ekonomiskt liv
Insats	Stöd i att fatta beslut	Stöd i att genomföra daglig rutin	Stöd i kommunikation	Stöd vid förflyttning	Daglig hygien	Ärende	Social omsorg	
Insats					Klä sig			
Insats					dusch	Städ		
Insats					Toalett besök	Tvätt/ Kläd Vård		
Insats					Måltids hjälp	Bereda måltid		
Insats					Tillsyn	Hemtj. service		
Insats					Tel.kont	Bädd.		
Insats				Ledsagning	Handräck. egenvård	Mat dist.		
Insats					Kväll/natt			

### NYTT BESLUT KRÄVS

Övrigt	Känsla av trygghet	Personligt stöd
Insats	Tillsyn	Avlastning
Insats	Trygghetslarm	Dagverksamhet

## 13 Registrering i LMO/Phoniro

Beställningen till utföraren grundar sig på schablontider för respektive insats. Schablontiden anger/ används som ett ersättningsunderlag. Den planerade tiden för insatsen ska ske utifrån det verkliga behovet som kan vara såväl mer som mindre än schablonen.

Utföraren ansvarar för att insatsregistrering görs i mobiltelefonen via Lifecare Mobil Omsorg, LMO, på utförda insatser i ett besök hos brukaren när man kommer och när man lämnar.

Medarbetaren ska:

1. registrera påbörjat besök i mobilen
2. utföra insatserna i besöket
3. markera besöket och insatserna som utförts
4. bocka av insatser som inte utförts
5. registrera avslutat besök i mobilen

Om en eller flera av de planerade insatserna avböjts i samma besök **måste** detta dokumenteras direkt i journalanteckning (i anslutning till besöket).

**Om hela besöket och alla insatser avböjs görs följande:**

- Du leds automatiskt till journalanteckningar där du dokumenterar.

**Om en eller flera insatser avböjs i samma besök görs följande:**

- Du behöver själv klicka dig vidare till journalanteckningar och dokumentera

Därefter är det administrativ personals uppgift att lägga upp insatsen som ett eget besök men markeras som avböjt/avbokad. Kontoret ställer in insats efter planerad tid.

Registreringar i Phoniro Care och månadsrapportering sker av administrativ personal. Registrering i LMO sker av omvårdnadspersonal. **Samtliga registreringar ligger till grund för ersättningen till utföraren samt för avgiften gentemot brukaren.**

Biståndshandläggarens beställning tillsammans med beställning från legitimerad personal av delegerade/ordinerade hälso-och sjukvårdsinsatser genererar ett tak för ersättningsnivå till utföraren.

Vid korttidsvistelse eller kontinuerlig avlastning (växelvård) sker ingen insatsregistrering i hemmet under perioden och genererar därmed ingen ersättning till hemtjänstutföraren.

## 14 Ersättningsnivå

**Nivå 7: från 120- timmar**

Nivå 6: 80-119 timmar

Nivå 5: 50-79 timmar

Nivå 4: 25-49 timmar

Nivå 3: 8-24 timmar

**Nivå 2: 3-7 timmar**

**Nivå 1: 0-2 timmar**

Ersättningsnivån anger ett intervall av timmar inom vilken utföraren ska tillgodose den äldres behov. Varje nivåhöjning beskriver ett mer omfattande behov tidsmässigt.

## 15 Tidsmässig beskrivning av ersättningsnivåsystem

Inom ersättningsnivå 1-2 har brukaren ett begränsat behov av service, omsorg och omvårdnad och/eller kan behoven tillgodoses på annat sätt.

Inom ersättningsnivå 3-6 har brukaren ett utökat behov och/eller behoven kan inte tillgodoses på annat sätt.

Inom ersättningsnivå 7 har brukaren ett ännu mer omfattande behov. Då hjälpbehovet av insatserna, hälso- och sjukvårdsinsatser och dubbelbemanning ligger i ersättningsnivå 7 ska behovet prövas genom annan insats; särskilt boende.

Nivåerna anger en skala av timmar inom vilken utföraren ska tillgodose den enskildes behov. Exempelvis: om den enskilde bedömts ha ett hjälp- och stödbehov enligt nivå 4 ska utföraren tillgodose den enskildes behov genom att verkställa insatser inom skalan 25-49 timmar.

## 16 Insatser som ej ingår i ersättningsnivå

- Matdistribution
- Trygghetslarm
- Kontaktperson
- Fast omsorgskontakt / SIP

## 17 Tillfällig vistelse

Beställning om tillfällig vistelse i Ängelholms kommun inkommer i sin helhet per fax eller post till kundtjänst från bosättningskommunen. Särskild blankett används och finns på Ängelholms kommuns hemsida. Kundtjänsthandläggare ansvarar för att faxa vidare beställning av hälso- och sjukvårdsinsatser till berörd profession i kommunen. Kundtjänsthandläggare hanterar därefter ärendet/beställning gällande SoL-insatser vidare i verksamhetssystemet och skickar beställning till den utföraren brukaren valt.

*Se vidare lokalt upprättad utredningsmall, hemsidan; [www.angelholm.se](http://www.angelholm.se) och insikten för mer information gällande tillfällig vistelse. Se även upprättad rutin gällande tillfällig vistelse.*

Utföraren tar emot beställning i verksamhetssystemet från kundtjänst. Utföraren verkställer, planerar och insatsregistrerar i sedvanlig ordning och skickar eventuellt antal levererade matportioner till avgiftshandläggaren. Underlaget från bosättningskommunen är bifogat i personakten. I det fall överrapportering krävs kontaktar utföraren själv bosättningskommunen. Utföraren ansvarar för att bevaka avgiftshandläggaren gällande de brukare som vistas tillfälligt i kommunen, då brukarna inte ska faktureras av Ängelholms kommun.

## 18 Permission

Utföraren tar emot beställning i verksamhetssystemet från biståndsenheten. Utföraren verkställer, planerar och insatsregistrerar i sedvanlig ordning och skickar eventuellt antal levererade matportioner till avgiftshandläggaren. Underlaget från regionen är bifogat i personakten. I det fall överrapportering krävs kontaktar utföraren själv regionen. Utföraren ansvarar för att bevaka avgiftshandläggaren gällande de brukare som är inskrivna hos regionen, då brukare inte ska faktureras av Ängelholms kommun.

Exempel på insatser: Läkemedelsöverlämning, träning, mätvärden, läkemedelsgivare (larm från läkemedelsgivaren ska rapporteras som oplanerade besök)



## 19 HSL

### 19.1 Delegerade HSL-uppgifter

Delegerade HSL-uppgifter ingår i ersättningsmodellen och beställs av sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.

### 19.2 HSL-Vak

Vak utifrån HSL vård i livets slut beställs elektroniskt av sjuksköterska och ersätts timme för timme. Vid förändrat behov av vak upphör ersättningen efter avslutat arbetspass. Vak registreras inte elektroniskt. Redovisningar av vak i livets slutskede läggs på avvikande HSL- konto enligt rutin.

### 19.3 HSL-Tillsyn

Tillsyn utifrån HSL beställs elektroniskt av sjuksköterska. Ingår i ersättningsnivån.

## 20 Förändrat behov

### 20.1 Inom livsområde och inom nivån

När utökat behov ligger inom beviljat livsområde och inom nivån (i de livsområden där hemtjänsten har befogenhet att utöka insatser) behövs inget nytt beslut (t ex brukaren har toalettbesök och personlig omvårdnad, men behöver måltidshjälp). I det fall utföraren uppmärksammar det utökade behovet gör utföraren en anteckning i händelser av vikt samt uppdaterar genomförandeplanen. Om biståndshandläggaren uppmärksammar behovet gör biståndshandläggaren en anteckning i sol-akt anteckning och lägger en bevakning till utföraren. Utföraren lägger därefter själv in den/de nya insatserna i verkställigheten/planering. Utföraren gör därefter en överenskommelse gällande omfattning enligt norm med brukaren.

Månadsvis görs utdrag i form av rapporter där tydliggörs vilka brukare som avviker i nivå från beställningen (SoL och HSL). Myndighetsenheten ska fungera som kontrollfunktion och hanterar nivåförändringar när de har överstigit två månader.

### 20.2 Behov i annat livsområde och annan nivå

När utökat behov ligger utanför livsområdet, t ex om brukaren sedan tidigare är beviljade insatser i personlig vård, men är i behov av utökad hjälp i form av promenad, kräver detta en ny bedömning, nytt beslut och ny beställning från biståndshandläggaren. Likaså behövs ett nytt beslut och ny beställning när behovet överstiger tidigare beställd nivå.

### 20.3 Nivåändring

Vid nivåförändring, som innebär ett utökat eller förändrat behov, ska handläggare fatta nytt beslut omgående. Utförarna meddelar handläggarna via bevakning. Nytt beslut görs som ett tillägg utifrån nytt behov.

## 21 Behov av brådskande omsorgsinsatser

Hemtjänsten ansvarar för att omedelbart tillgodose tillfälliga och brådskande behov hos brukare som sedan tidigare har någon form av bistånd från Ängelholms kommun (även om brukaren inte har rätt livsområde beviljat). Insatserna ska startas snarast men senast inom 12 timmar. Dessa tillfälliga insatser ingår i ersättningsnivån. Kvarstår behovet ska främst brukaren/företrädaren själv kontakta myndighetsenheten annars är hemtjänsten behjälplig. Se avsnitt förändrat behov.

Vid installation av trygghetslarm kan installationstiden vara upp till en vecka från beställning. I det fall brukaren har behov av brådskande trygghetslarm erbjuds insatsen tillsyn av trygghetsjouren fram till dess att larret är installerat.

## 22 Anmälan

Anmälan görs när vi uppfattar att brukaren far illa i det egna hemmet. Anmälan skickas till enhetschef för myndighetsenheten via bevakning eller blankett.

## 23 Omsorgskoordinering

Ett samarbete mellan Ängelholms sjukhus akutmottagning och Ängelholms kommun där äldre personer (+65) med en ohållbar hemsituation men inte behov av sjukhusvård, kan vara kända och inte kända personer för kommunen, dygnet runt, Akutmottagningen kan kontakta chef i beredskap som i sin tur informerar berört BBH område och informerar om behovet för personen i fråga. Gäller även trygghetsjour nattetid. Se instruktion omsorgskoordinering

## 24 Avgift till brukaren

Brukarna faktureras för den utförda tiden, den tid som omvårdnadspersonalen är brukaren behjälplig. Även fasta insatser som utförs av trygghetsjouren registreras och ingår i utförd tid.

### 24.1 Avgiftshandläggare

Avgiftshandläggare ska via bevakning från utförarens informeras i de fall brukaren flyttar in på särskilt boende.

Om en brukare avbokar ett besök eller en insats med 14 dagars framförhållning medför det ingen kostnad för brukaren och utföraren får inte någon ersättning för det uteblivna besöket eller insatsen.

Om en brukare avbokar ett besök eller en insats med mindre än 14 dagars framförhållning medför det en kostnad för brukaren och utföraren kommer få ersättning för planerat besök och planerade insatser. Utföraren ska registrera i månadsrapporten (under rubriken BAS-karens) de besök och de insatser som uteblivit och göra en journalanteckning.

Man får inte lägga ihop summan av alla avböjda besök och insatser till en enda stor klumpsumma. Den tid (minuter) varje avböjt besök och avböjda insatser skulle ta att utföra ska registreras var för sig och med exakta minuter enligt planerad tid.

Om besök och insatser ställs in på grund av att brukaren blir sjuk med kort varsel och behöver sjukvård medför detta ingen kostnad för brukaren. Utföraren får dock ersättning i upp till tre dagar. Därefter förväntas utföraren ha planerat om insatserna. Denna "sjukfrånvaro" ska registreras i månadsrapporten (under rubriken BAS-karens) tillsammans med en journalanteckning.

Matabonnemang tecknas för sju dagar i veckan. Kostnadsavdrag för avbokad mat görs om avbokning sker med 3 dagars framförhållning. Uppsägning av matabonnemang ska göras med 14 dagars varsel.

Varje månad ska enhetschef eller person utsedd av enhetschef rapportera den beviljade tiden som utförs av anhängigvårdare.

## 24.2 Matportioner

Avgiftshandläggarna registrerar antal matportioner per månad i månadsrapporten. Matlistorna ska senast den 5:e vardagen i varje månad vara inlämnade till avgiftshandläggarna. Registreringen ligger till grund för faktura till brukaren samt ersättning till utföraren.

Matdistribution ska **inte** läggas in som insats i besök i LMO/Phoniro.

## 25 Phoniro

Senast 5:e vardagen i varje månad måste alla besök vara godkända i Phoniro. Detta för att den utförda tiden ska kunna debiteras brukaren och ersättning ska utgå till enheten.

Planerarens tid ska inte ingå i planeringen.

## 26 Tillämpning av gränssnitt

I Ängelholms kommun använder vi oss av gränssnitt mellan huvuduppgifterna. Gränssnittet fungerar som underlag för ansvarsfördelning för brukare över 65 år.

## 27 Teamträffar

Teamträffar syftar till samverkan mellan olika yrkeskategorier runt varje brukare för att skapa en god vård och omsorg, en sammanhållen dokumentation och härigenom en systematisk kvalitetssäkring av arbetet. Deltagande professioner är enhetschef, omvårdnadspersonal, sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.

## 28 Tandvårdsintyg

Tandvårdsintyg kan utfärdas till brukare med omfattande insatser och varaktigt behov. Med omfattande insatser menas insatser minst 3 gånger per dag (morgon, middag, kväll) samt tillsyn på natten som kan bestå av ett trygghetslarm. Med varaktigt behov menas ett behov som förväntas kvarstå i minst ett år.

Hemtjänsten är behjälpliga i samband med munhälsobedömning.

## 29 Boendestöd

Vid övergång från boendestöd till hemtjänst ska biståndshandläggare informera hemtjänst. Enhetschef inom hemtjänsten kontaktar boendestöd för att boka ett informationsmöte med berörda parter.

## 30 Mobila teamet

Mobila teamets sjuksköterska kan beställa HSL-insatser via blankett ”beställning av brådskande ärende” till kommunens enhet för sjuksköterskor som lägger in beställningen i verksamhetssystemet. Insatsen ska verkställas inom 12 timmar. Beställningen kan endast sträcka sig under högst 3 dagar. Utföraren ansvarar för uppföljning nästkommande vardag tillsammans med omvårdnadsansvarig sjuksköterska.

Se vidare styrdokument på Insikten gällande mobila teamet.

## 31 ASIH

ASIH kan beställa HSL-insatser till kommunens enhet för sjuksköterskor som lägger in beställningen i verksamhetssystemet. Insatsen ska verkställas inom 12 timmar.

## 32 Begäran om handlingar och journaltexter

Allmänna handlingar som begärs ut av enskild, annan person utöver brukaren med skriftlig fullmakt eller annan myndighet, ska lämnas ut skyndsamt. En sekretessbedömning (menprövning) ska göras innan handlingarna lämnas ut. Vi får inte fråga i vilket syfte som handlingarna ska användas till.

Om en enskild själv eller via skriftligt ombud begär ut alla sina handlingar enligt GDPR har vi 1 månad på oss att göra en menprövning. Vid begäran av utdrag enligt GDPR ska alla handlingar lämnas ut. Senast 1 månad efter inkommen handling skall brukaren/ombudet ha handlingarna till godo.

De befattningshavare som kan lämna ut handling är:

- MAS - Handling som utgör del av patient journal/datalag
- Respektive enhetschef - Handling som utgör del av social journal
- Enhetschef för biståndsenheten för äldre - Beslut om bistånd enligt SoL samt handling som utgör underlag för sådant beslut