

# Riktlinje

## Fast omsorgskontakt i hemtjänsten



Beslutad av Vård och omsorgsnämnden, 2023-12-14

Dokumentansvarig på politisk nivå: Vård och omsorgsnämnden

Dokumentansvarig på tjänstemannanivå: Socialt ansvarig samordnare (SAS)

Ärende Voo 1098/2023

## Bakgrund och lagstiftning

Riktlinjen är upprättad med anledning av den nya bestämmelsen som infördes den 1 juli 2022 i socialtjänstlagen (2001:453), SoL, med krav på att den som är beviljad hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt.

Syftet med en fast omsorgskontakt är att tillgodose behov av kontinuitet, trygghet, individanpassad omsorg och samordning för den omsorgstagare som har hemtjänst. Det är centrala aspekter av god kvalitet i hemtjänsten.

## Erbjudande om fast omsorgskontakt

- Den som har beviljats hemtjänst med stöd av 4 kap. 1 eller 2 a § SoL skall erbjudas en fast omsorgskontakt.
- En fast omsorgskontakt ska erbjudas oavsett den enskildes ålder.
- Huvudregeln är att en fast omsorgskontakt alltid ska erbjudas om det inte bedöms uppenbart obehövligt.
- Invånare som enbart har trygghetslarm, matdistribution eller hjälp med städning eller inköp behöver inte alltid erbjudas fast omsorgskontakt.
- Individuell bedömning i varje enskilt ärende är nödvändigt för att se om undantag behöver göras, exempelvis om en invånare har mycket begränsat socialt nätverk eller en kognitiv nedsättning.
- Hemtjänstenhetens administratör, eller den som är utsedd av enhetschef eller motsvarande hos privata utförare, utser fast omsorgskontakt i samband med att uppdrag fördelas till enheten.
- Omsorgskontakten bokar in ett välkomstsamtal som genomförs enligt checklista (finns i plusbox på hemsidan, ej klart ännu)

## Utse fast omsorgskontakt

Administratör eller den som utses av enhetschef i hemtjänsten ska i samråd med arbetslaget välja en lämplig omvårdnadspersonal som kan arbeta som fast omsorgskontakt till en ny invånare.

## Dokumentation av erbjudande

Erbjudande om fast omsorgskontakt skall dokumenteras i verkställighetsjournalen under rubrik och nyckelord Fast omsorgskontakt med information om invånaren har tackat ja eller nej till erbjudandet. I invånarens personuppgifter, under rubriken referensperson, skall uppgift om vem som utsetts till fast omsorgskontakt/fasta omsorgskontakter registreras.

## Fast omsorgskontakt - En utpekad person

- Den fasta omsorgskontakten skall vara en utpekad person som har god personkännedom
- Informationen om möjligheten att få en fast omsorgskontakt ska ges på ett tydligt- och för invånaren- anpassat sätt.
- En invånare kan ha svårigheter med att ta till sig information eller ge uttryck för sin vilja.
- Det är viktigt att informationen och erbjudandet om den fasta omsorgskontakten utformas och framförs på ett sätt som är anpassat efter omsorgstagarens förmågor och förutsättningar.
- Med fördel kan man ha en vice omsorgskontakt så att ansvar delas vid eventuell frånvaro.

## Den fasta omsorgskontaktens uppdrag

Den fasta omsorgskontaktens huvuduppgift är att;

- arbeta i en nära relation till invånaren och skapa en helhetsbild av dennes situation
- anpassa stödet utifrån invånarens individuella behov och önskemål
- planera och följa upp genomförandet av omsorgen
- skapa en trygg och individanpassad omsorgssituation
- träffa invånaren med regelbundenhet
- i möjligaste mån vara den som utför merparten av insatserna hemma hos invånaren
- ha ett arbetsschema följer de ”egna” invånarnas inplanerade insatser så långt det är möjligt, syftet att skapa en hög personalkontinuitet och trygghet för invånaren.

## Insatsshema

Ett av omsorgskontaktens främsta uppdrag är att tillsammans med invånaren och enhetens administratör upprätta ett insatsschema över beviljade insatser.

- Invånarens insatsschema är omsorgskontaktens arbetsredskap för planering av sitt eget arbete.
- Utgångspunkten för planeringen är vilka dagar omsorgskontakten är i tjänst.
- Om det finns önskemål från invånaren om vilka dagar en viss insats ska genomföras som omsorgskontakten inte kan tillgodose, ansvarar omsorgskontakten för att hitta en lösning tillsammans med enhetens administratör och arbetslaget.
- Exempelvis skulle en kollega från arbetslaget kunna utföra inköp på en dag när omsorgskontakten utför resterande insatser.
- Invånaren träffar då ytterligare en namngiven omvårdnadspersonal som utför inköp och kan därmed få sitt önskemål om specifik dag tillgodosett.
- Avsikten är att insatsschemat ska öka invånarens inflytande över tiden när de beviljade insatserna ska utföras och av vem.
- Genom att omsorgskontakten har mandat att tillsammans med administratör planera sitt arbete ökar möjligheten att individanpassa insatserna.

## Målsättningen med planering av insatserna genom ett insatsshema är/bör vara:

- att det alltid är omsorgskontakten som utför de beviljade insatser som inte utförs dagligen.
- att insatserna som inte utförs varje dag planeras in på de arbetsdagar som omsorgskontakten är i tjänst
- att invånarens insatsschema är grunden för ett strukturerat arbetssätt för omsorgskontakten så att denna kan planera arbetet utifrån invånarens behov och sitt eget arbetsschema.
- att insatsschemat utgör ett tydligt underlag för planeringen i verksamhetssystemet
- att insatsplaneringen uppdateras vid olika förändringar och att det även kan justeras tillfälligt
- att målsättningen ska vara att ca 65–70 % av den fasta omsorgskontaktens arbetstid är schemalagd hos invånaren
- de återstående procenten av arbetstiden används för att svara på larm, förflyttning mellan invånare, dokumentation, planering, kontakt med anhöriga och annan personal, teamsamverkan, samordningsuppgifter kopplade till invånaren samt kompetensutveckling

## Genomförandeplanen

- Genomförandeplanen är en överenskommelse mellan invånaren och hemtjänstsenheten om vilket stöd invånaren behöver utifrån de insatser som biståndshandläggare har beviljat.
- Genomförandeplanen beskriver hur en beslutad insats ska genomföras hos invånaren.
- Upprättandet av, och uppföljning av genomförandeplan, är en viktig uppgift för omsorgskontakten samt vid behov revidera genomförandeplanen
- Planeringen av utförandet av de beviljade insatserna ska göras med invånarens delaktighet och inflytande.
- Omsorgskontakten har tillsammans med enhetens administratör mandat och ansvar för att planera utförandet av insatserna.

## Samordning

- Omsorgskontakten bör verka för samordning med andra yrkesgrupper till exempel legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal.
- Samordning kan åstadkommas genom att omsorgskontakten, utifrån gällande regelverk om samtycke och sekretess informerar och samverkar med anhöriga, arbetslaget i hemtjänsten, andra utförare samt aktuella yrkesgrupper och vårdgivare som är delaktiga i invånarens vård, omsorg och tandvård.
- Den fasta omsorgskontakten bör också medverka vid uppföljningsmöten med exempelvis biståndshandläggare och/eller initiera och delta vid SIP möten.

## Vem kan utses till fast omsorgskontakt?

Behoven hos invånare med hemtjänst är ofta komplexa och omfattande vilket ställer särskilda krav på kompetens för att den som utses till en fast omsorgskontakt ska kunna utföra sitt arbete på ett sätt som är tryggt och säkert för invånaren.

Mot den bakgrunden är det från och med den 1 juli 2023 ett krav att den som utses till fast omsorgskontakt ska ha yrkestiteln undersköterska (övergångsregler finns)

## **Samverkan med administration för planering**

- Administratören gör daglig planering i dialog med omsorgskontakten
- Administratören arbetar i verksamhetssystemet för att planera in alla insatser för hela gruppen.
- Administratören har en viktig roll för att skapa kontinuitet och utrymme för omsorgskontaktens olika uppgifter.
- Omsorgskontakten tillhandahåller uppgifter som administratören behöver lägga in i systemet.  
Det kan vara uppgifter om invånarens insatsschema och genomförandeplan, en uppskattad tidsangivelse på hur lång tid besöket tar och annan relevant information och önskemål
- Omsorgskontakten, arbetslaget och administratören är beroende av varandra. De skapar en kedja av arbetsprocesser för att optimera planeringen enligt invånarnas behov och önskemål.

## **Kontaktmannaskap (nu rutin under upprättande)**

Örebro kommun har sedan tidigare en rutin för kontaktmannaskap inom vård och omsorg och i samband med införandet av bestämmelsen om fast omsorgskontakt har en ny rutin upprättats och rutinen för kontaktmannaskap har uppdaterats.

Personer med beviljade insatser som inte omfattas av erbjudandet om fast omsorgskontakt kommer att behålla funktionen kontaktman

## **Information om Fast omsorgskontakt – broschyr (ej klart)**

Invånaren ska få en broschyr med information om vad fast omsorgskontakt är,

- t.ex. om hur och i vilka situationer man kan byta.

Vidare innehåller den information om

- Hemtjänst
- Hur du kan lämna synpunkter och klagomål
- Fixartjänst
- När du som lever nära också behöver stöd och hjälp

Broschyren ska finnas på olika språk.

## **Vägledning för stöd till anhöriga**

I plusboxen ingår också en vägledning kring hur stödet till anhöriga kan se ut

I vägledningen anges att den fasta omsorgskontakten ansvarar för att stödja anhöriga till de invånare man är omsorgskontakt till

Anhöriga ska ges möjlighet att höra av sig till den fasta omsorgskontakten som känner invånaren väl och med beaktande av regelverket om sekretess och samtycke kunna kommunicera exempelvis förändringar i hälsotillståndet.

## **Om invånaren önskar byta fast omsorgskontakt**

Den som får till sig informationen om att invånaren önskar byta nuvarande omsorgskontakt ska informera berörd enhetschef.

När enhetschef får ovanstående information ska hen kontakta den berörda invånaren för en dialog kring invånarens önskemål.

## **Plusbox på hemsidan för att ge stöd i omsorgskontaktens arbete (pågående)**

Socialförvaltningen – område vård och omsorg har samlat dokument och stöd för olika moment i omsorgskontaktens arbete i en så kallad plusbox som finns på orebro.se

Nedan följer några exempel på stöd som kommer att finnas i plusboxen:

- Riktlinje fast omsorgskontakt i hemtjänsten
- Rutin fast omsorgskontakt och kontaktmannaskap för de som inte blir erbjudna Fast omsorgskontakt
- Checklistor och mallar