

# Handläggning, genomförande och uppföljning enligt socialtjänstlagen

Riktlinje område vård- och omsorg

Fastställd av Vård- och omsorgsnämnden 2023-08-31

## Inledning

Den här riktlinjen gäller vård- och omsorgsinsatser enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL för personer över 18 år som har Örebro som bosättningskommun.

Riktlinjen omfattar **inte** socialpsykiatrins målgrupp eller stöd som är möjligt att ta del av enligt annan lagstiftning såsom: lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller hemsjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) (HSL).

## Syfte

Utgångspunkten är gällande lagstiftning, föreskrifter, allmänna råd och rättspraxis. Vägledningen ersätter inte den individuella bedömning som görs i varje enskild ansökan.

Syftet med riktlinjen är att ge en vägledning till biståndshandläggare och utförare om vad som generellt bedöms vara skälig levnadsnivå i Örebro kommun.

## Målsättning

Det övergripande målet är att skapa tidsenlig vård och omsorg utifrån individens behov i centrum med hjälp av ny teknik och smarta arbetsätt. Utvecklingen ska leda till ökad tillgänglighet, självständighet, trygghet och kvalitet för medborgare och ökad effektivitet i verksamheten.

Vägledningen i riktlinjen ska säkerställa att alla som ansöker om stöd enligt socialtjänstlagen ska ges en likvärdig bedömning och genomförande.

## Arbetsätt

Vård- och omsorgsverksamheten i Örebro kommun arbetar hälsofrämjande, förebyggande och rehabiliterande, med individens behov i centrum, för att öka medborgares delaktighet, aktivitet och självständighet. Det innebär att alla yrkeskategorier sluter upp med insatser vid rätt tidpunkt för att ge den enskilde möjligheten att styra sin vardag utifrån egna mål och resurser.

Örebro kommun skapar förutsättningar för att så många medborgare som möjligt ska kunna leva självständiga liv utan kommunens insatser. Vid bedömning av vilket stöd som kan erbjudas ska individens möjlighet att öka sin självständighet och förbättra eller bibehålla sin funktionsförmåga alltid beaktas.

## Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>2</b>
Syfte .....	2
Målsättning .....	2
Arbetsätt .....	2
<b>Socialtjänstlagen.....</b>	<b>5</b>
Rätten till bistånd.....	5
Skälig levnadsnivå.....	5
Det egna ansvaret.....	5
Gemensamt hushåll.....	5
Anhörigperspektivet.....	6
Värdegrund och värdighetsgarantier .....	6
Hälsofrämjande och förebyggande stöd.....	6
Informationsskyddighet.....	6
<b>Handläggning av ett ärende.....</b>	<b>7</b>
Ansökan .....	7
Utredning.....	7
Kartläggning av behov inom livsområden .....	8
Behov som ska tillgodoses med insatser .....	9
<i>Behov och resurser - Bedömt funktionstillstånd.....</i>	<i>9</i>
<i>Mål - Ansett funktionstillstånd.....</i>	<i>9</i>
<i>Övergripande mål.....</i>	<i>9</i>
<i>Hur behov kan tillgodoses.....</i>	<i>9</i>
Beslut .....	9
<i>Bifall.....</i>	<i>9</i>
<i>Anslag.....</i>	<i>9</i>
<i>Överklagande.....</i>	<i>9</i>
Uppdrag till utförare .....	10
<i>Lag om valfribetsystem (LOV).....</i>	<i>10</i>
Genomförandeplan.....	10
<i>Social dokumentation .....</i>	<i>10</i>
<b>Hur behov kan tillgodoses .....</b>	<b>11</b>
<i>Omfattande behov av stöd.....</i>	<i>11</i>
<i>Vård i livets slutskede.....</i>	<i>11</i>
Vägledning i beslut och genomförande.....	11
Stöd i hemmet.....	11
<i>Trygghetslarm.....</i>	<i>11</i>
<i>Avlösning i hemmet.....</i>	<i>11</i>
<i>Personlig omsorg.....</i>	<i>12</i>
<i>Egenvård.....</i>	<i>12</i>
<i>Äta och dricka.....</i>	<i>12</i>
<i>Bereda måltider.....</i>	<i>12</i>
<i>Matlagning.....</i>	<i>12</i>
<i>Mattjänst.....</i>	<i>13</i>
<i>Mattjänst vid specialkost.....</i>	<i>13</i>
<i>Förflyttning.....</i>	<i>13</i>
<i>Ledsagning vårdinrättning.....</i>	<i>13</i>
<i>Sociala och fysiska aktiviteter.....</i>	<i>13</i>

<i>Dagverksamhet</i> .....	13
<i>Hemliv</i> .....	14
<i>Hushållsgemenskap för sammanboende</i> .....	14
<i>Städa bostaden</i> .....	14
<i>Skaffa varor och tjänster</i> .....	14
<i>Trätta och torka kläder och textilier</i> .....	15
<i>Trädgårdsysslor och hushållsnära tjänster</i> .....	15
<i>Skötsel av husdjur</i> .....	15
<i>Närståendesättning</i> .....	15
<i>Korttidsvård</i> .....	15
Särskilt boende.....	15
<i>Vård- och omsorgsboende</i> .....	16
<i>Parboende</i> .....	16
Exempel på insatser utan biståndsbeslut.....	16
<i>Fixartjänst</i> .....	16
<i>Seniorboende</i> .....	16
<i>Trygghetsboende</i> .....	16
<i>Lunchrestauranger för seniorer</i> .....	17
<b>Uppföljning</b> .....	<b>17</b>
Systematiskt kvalitetsarbete.....	17
<i>Hantering av avvikelser, klagomål eller synpunkt</i> .....	17
<i>Synpunkter och klagomålshantering</i> .....	18
<i>Avvikelsehantering</i> .....	18
<i>Lex Sarah</i> .....	18
<b>Avgifter för vård och omsorg</b> .....	<b>18</b>
<b>Referenser</b> .....	<b>19</b>
Riktlinjer.....	20
Hemsidor.....	20
Övrigt.....	20

## Socialtjänstlagen

Socialtjänstens övergripande mål är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor samt aktivt deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten ska inriktas på att frigöra och utveckla enskildas egna resurser och verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet.

### Rätten till bistånd

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning och livsföring i övrigt. Ansökan om stöd prövas enligt biståndsparagrafen, 4 kapitlet 1 § socialtjänstlagen (SoL).

### Skälig levnadsnivå

Enligt socialtjänstlagen ska den enskilde genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå och varje kommun har ansvar för att utforma biståndet så att det passar de lokala förutsättningarna. Begreppet skälig levnadsnivå beskriver den nivå av levnadsstandard som lagen garanterar. I denna riktlinje anges Örebro kommuns ambitionsnivå och riktning för vård och omsorgsinsatser.

Det finns inte någon obegränsad frihet för den enskilde att välja sociala tjänster oberoende av kostnad. Vid bedömning av vilken insats som bäst tillgodoser behovet måste en sammanvägning göras av olika omständigheter såsom den önskade insatsens lämplighet, kostnaderna för den önskade insatsen i jämförelse med andra lämpliga insatser samt den enskildes önskemål.<sup>1</sup>

### Det egna ansvaret

Socialtjänsten får aldrig ta över ansvaret från den enskilde, utan arbetet ska inriktas på att den enskilde i möjligaste mån behåller ansvaret eller tar tillbaka ansvaret för den egna situationen. Insatserna ska anpassas till den enskildes aktuella förutsättningar och behov och ska syfta till att stärka den enskildes förmåga till ett självständigt liv.

### Gemensamt hushåll

Sammanboende äkta makar har en förpliktelse att bistå varandra med de sysslor som förekommer i ett hem.<sup>2</sup> Partners, sammanboende och hemmaboende vuxna barn ska likställas med personer som är gifta. I praktiken innebär det att man som sammanboende har ett gemensamt ansvar för skötseln av hushållet. Däremot kan integritetsnära behov, exempelvis få hjälp att klä sig och tvätta sig, inte ses som ett gemensamt ansvar.

---

<sup>1</sup> Prop. 2000/01:80 s. 91

<sup>2</sup> Äktenskapsbalken 1 kapitlet 2 §

## Anhörigperspektivet

Enligt 5 kap. 10 § socialtjänstlagen ska ansvarig nämnd erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre alternativt som stödjer en närstående med funktionshinder. Förutom biståndsprövat stöd erbjuder Anhörigcentrum olika insatser som anhörigstöd.

## Värdegrund och värdighetsgarantier

I socialtjänstlagen 5 kap. 4 § finns en bestämmelse om en nationell värdegrund som tydliggör äldre personers möjligheter till inflytande vid genomförandet av socialtjänstens insatser. Värdegrunden handlar om att äldre personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Örebro kommun har tagit hjälp av forskare på Örebro universitet för att ta reda på vad medborgare, anhöriga, medarbetare och chefer i vård och omsorg tycker är viktigt. Resultatet har lett till ett politiskt beslut om en gemensam värdegrund och värdighetsgarantier<sup>3</sup> som ska underlätta för medborgarna att fortsätta leva sitt liv som de vill.<sup>4</sup>

Vård- och omsorgsverksamheten ska präglas av att alla känner sig respekterade oavsett kön, könsöverskrivande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Vård- och omsorgsnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

## Hälsofrämjande och förebyggande stöd

Inom område vård- och omsorg ska insatser från civilsamhället uppmärksammas och när det är möjligt inkluderas. Örebro kommun erbjuder aktiviteter och mötesplatser som kan bidra till att skapa ett så aktivt liv som möjligt.<sup>5</sup>

## Informationsskyldighet

I samband med utredning ska handläggaren informera om utbudet av övriga relevanta samhällstjänster såsom mötesplatser, träffpunkter, dagverksamheter, anhörigstöd, trygghetsbostäder, seniorbostäder, frivilligorganisationer och hushållsnära tjänster. Kommunen har informationsskyldigheten även till personer som har behov av insatser, men som inte är motiverade att ta emot stöd.

---

<sup>3</sup> Värdegrund och värdighetsgarantier gäller alla utförare inom vård och omsorgsverksamheten

<sup>4</sup> Samlad information om värdegrund och värdighetsgarantier finns på Örebro kommuns hemsida

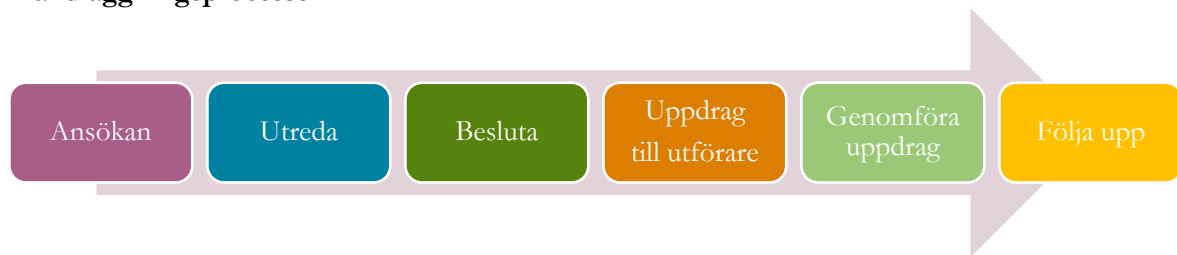
<sup>5</sup> Se Örebro kommuns hemsida <https://www.orebro.se/omsorg--stod/senior.html>

# Handläggning av ett ärende

Vård och omsorgsverksamheten i Örebro kommun använder sig av Socialstyrelsens nationella metod **Individens behov i centrum, IBIC** i hela handlägningsprocessen. Modellen är ett stöd för handläggaren och utföraren för att identifiera och beskriva individens behov, resurser, mål och resultat.

IBIC ger stöd för ett systematiskt och behovsinriktat arbetssätt som betonar vikten av att arbeta rehabiliterande för att stärka eller bibehålla den enskildes resurser. Metoden ska genomsyra hela verksamheten och användas både vid handläggning av ett ärende och vid verkställighet av beslutad insats.

## Handlägningsprocessen



## Ansökan

Ansökan kan vara skriftlig eller muntlig och ska göras av den enskilde själv.

Om den enskilde på grund av sjukdom, försvagat hälsotillstånd eller något liknande förhållande inte längre har förmåga att ta hand om sina angelägenheter kan en ställföreträdare ansöka om bistånd åt den enskilde. Ställföreträdarens behörighet inträder först när den enskilde inte längre har förmåga att ta hand om sina angelägenheter. Ställföreträdare kan vara i form av god man, förvaltare, fullmaktsinnehavare<sup>6</sup> samt i vissa fall anhörig genom så kallad anhörigbehörighet.<sup>7</sup>

## Utredning

När ansökan är inkommen till utredningsenheten vård och omsorg inleder handläggaren snarast en utredning. Hur omfattande utredningen behöver vara varierar beroende på vad ansökan handlar om.<sup>8</sup>

Den som söker stöd är skyldig att så långt som det är möjligt medverka och vara behjälplig under utredningens gång. Utredningen består av att handläggaren kartlägger den enskildes behov, resurser och mål utifrån en förutbestämd struktur och med ett enhetligt språk enligt Socialstyrelsens metod för Individens behov i centrum, IBIC.

Faktainsamlingen sker genom att inhämta uppgifter från personen själv, uppgifter från anhöriga, utföraren samt underlag eller bedömningar från exempelvis hälso- och sjukvårdspersonal eller andra myndigheter och/eller observationer i samband med mötet med personen. Innan inhämtning av uppgifter sker måste alltid samtycke från den enskilde inhämtas.

<sup>6</sup> 1-2 §§ lag (2017:310) om framtidsfullmakter

<sup>7</sup> 17 kap. 1 § Föräldrabalken

<sup>8</sup> 9 § Förvaltningslagen (2017:900) (FL)

## Kartläggning av behov inom livsområden

Kartläggning av behov innebär att handläggaren inhämtar uppgifter om personens behov och resurser i förhållande till ansökan. Handläggaren bedömer hur personen kan genomföra och vara delaktig i olika moment inom de **livsområden** där stöd kan behövas:

### Känsla av trygghet

Behov och resurser utifrån psykiska funktioner som leder till känsla eller upplevelse av trygghet.

### Lärande och att tillämpa kunskap

Behov och resurser utifrån lärande, tillämpning av kunskap som är inlärdd, problemlösning och beslutsfattande.

### Allmänna uppgifter och krav

Behov och resurser som handlar om att genomföra enstaka eller mångfaldiga uppgifter, att organisera arbetsgång och hantera stress.

### Kommunikation

Behov och resurser som handlar om kommunikation genom språk, tecken och symboler för att ta emot och förmedla budskap, genomföra samtal och använda olika kommunikationsmetoder och kommunikationsutrustning.

### Förflyttning

Behov och resurser som handlar om att gå, röra sig eller förflytta sig från en plats till en annan, att bära, flytta eller hantera föremål och använda olika former av transportmedel.

### Personlig vård

Behov och resurser som handlar om att klara av sin egen personliga vård, att tvätta och torka sig själv, att ta hand om sin kropp, att klä sig, att äta och dricka samt att sköta sin hälsa och att se till sin egen säkerhet.

### Hemliv

Behov och resurser som handlar om att genomföra husliga och dagliga sysslor och uppgifter i hemmet. Det innefattar att skaffa mat och andra förnödenheter, iordningställa måltider, hålla rent i bostaden, tvätta kläder och textilier samt utföra annat hushållsarbete så som bädda sängen, diska, vattna blommor eller ta in posten.

### Mellanmännsliga interaktioner och relationer

Behov och resurser som handlar om att utföra de uppgifter som behövs i samspelet med andra människor på ett i sammanhanget lämpligt och socialt passande sätt.

### Utbildning, arbete, sysselsättning och ekonomiskt liv

Behov och resurser som handlar om att engagera sig i och utföra sådana uppgifter och handlingar som krävs vid utbildning, arbete, anställning och ekonomiska transaktioner.

### Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv

Behov och resurser som handlar om de handlingar som krävs för att engagera sig i organiserat socialt liv utanför familjen, exempelvis i samhällsgemenskap, socialt liv och medborgerligt liv såsom fritidsaktiviteter, hobbies, träning, nöjen, religiösa aktiviteter såsom att gå till kyrka, tempel, moské eller synagoga.



## Behov som ska tillgodoses med insatser

Alla inom vård- och omsorgsverksamheten i Örebro kommun ska arbeta rehabiliterande för att öka medborgares delaktighet, aktivitet och självständighet. Vid bedömning av vilket stöd som ska erbjudas ska individens möjlighet att öka sin självständighet och förbättra eller bibehålla sin funktionsförmåga alltid beaktas.

### Behov och resurser - *Bedömt funktionstillstånd*

Handläggaren bedömer personens nuvarande förmåga genom att beskriva vad personen klarar av, inte klarar av eller har svårigheter att klara av i olika aktiviteter.

### Mål - *Avsett funktionstillstånd*

Avsett funktionstillstånd handlar om hur personen kommer kunna genomföra olika aktiviteter efter en viss tid. Målet formuleras utifrån personens tankar om hur möjligt det är att **bibehålla eller förbättra** hans eller hennes genomförande eller engagemang inom aktuella livsområden. Målet dokumenteras av handläggaren i utredningen eller av utföraren i genomförandeplanen.

### Övergripande mål

Det övergripande målet för stödet sätts av handläggaren och det ska utgå från målen i socialtjänstlagen<sup>9</sup> och talar om vad personen sammantaget önskar uppnå med stödet.

### Hur behov kan tillgodoses

Inriktningen på stödet är handläggarens bedömning om hur stödet kan vara utformat för att tillgodose personens behov, stödet kan utföras **stödjande/tränande** eller **kompenserande**. Se mer på sidan 11.

## Beslut

Vid bedömning av om en person har rätt till bistånd enligt socialtjänstlagen utreds om:

- ett behov föreligger
- behovet kan tillgodoses på annat sätt
- biståndet behövs för att tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå.

### Bifall

Om ovanstående kriterier uppfylls beviljas ansökan. Beslut om vilken insats som ska tillgodose behovet sker alltid utifrån den enskildes sammantagna **behov** och **mål**. Av beslutet ska det framgå vad den enskilde ska få för stöd och i vilken omfattning.

### Avslag

Avslag på en ansökan görs om bedömningen är att den enskilde inte har rätt till bistånd utifrån kriterierna. Om ansökan inte bifalls i sin helhet görs ett delavslag.

Ett avslag eller delavslag på en ansökan ska alltid motiveras. Om skäl till avslag är att behovet kan tillgodoses på annat sätt ska det framgå vad annat sätt innebär.

### Överklagande

Vid avslag eller delavslag har den enskilde rätt att överklaga beslutet. Biståndshandläggaren har skyldighet att informera om och vara behjälplig med överklagandet.

---

<sup>9</sup> Socialtjänstlagen 1 kap 1§ samt 5 kap 4, 7 och 10 §

## Uppdrag till utförare

Handläggaren skapar uppdrag till utföraren som innehåller kartläggning av behov och resurser (*bedömt funktionstillstånd*), mål (*avsatt funktionstillstånd och övergripande mål*) och om inriktningen på stödet ska vara stödjande/tränande eller kompenserande samt med vilka insatser och vilken frekvens som behovet ska tillgodoses (*hur behovet ska tillgodoses*).

### Lag om valfrihetssystem (LOV)

För stöd i hemmet har den enskilde rätt att välja utförare av den beviljade insatsen enligt lag om valfrihetssystem, LOV.<sup>10</sup>



De externa utförarna av stöd i hemmet har ingått avtal med Örebro kommun som reglerar bland annat vilka insatser som utföraren får utföra, arbetssätt, krav på dokumentation och genomförande.<sup>11</sup> Samma krav gäller för de interna utförarna. Utförarna får ersättning utifrån uppdragets omfattning.<sup>12</sup>

Utföraren tar emot uppdrag och därefter verkställs uppdraget senast 24 timmar efter mottagandet eller omgående om den enskildes behov kräver det. I valfriheten ingår också rätten för den enskilde att byta utförare. Byte av utförare hanteras av kommunvägledarna på Servicecenter.

## Genomförandeplan

Detaljerna för hur beviljade insatser ska verkställas utifrån behov och mål utformas i den genomförandeplan som utföraren upprättar tillsammans med den enskilde. Planen ska påbörjas omgående och vara färdigställd senast 30 dagar efter mottaget uppdrag. Genomförandeplanen talar om **vad, hur, när och av vem** beviljade insatser ska utföras.

Utföraren utför uppdraget med aktivt stöd eller i form av guidning, påminnelser och/eller handräckning så att personen får möjlighet att bibehålla eller stärka sina möjligheter att klara så mycket som möjligt på egen hand.

### Social dokumentation

Utföraren ska dokumentera när verkställighet påbörjas, genomförandet och händelser av betydelse i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> [Val av utförare av omvårdnad, service, mattjänst och fixartjänst - orebro.se](http://Val-av-utforare-av-omvardnad-service-mattjanst-och-fixartjanst-orebro.se)

<sup>11</sup> Förfrågningsunderlag för omvårdnad Sov 635/2021

<sup>12</sup> Regler för ersättning Sov 38/2023

<sup>13</sup> SOSFS 2014:5

## Hur behov kan tillgodoses

Behov av stöd kan finnas inom ett eller flera livsområden och det kan behövas insatser i olika omfattning för att tillgodose behoven. De insatser som beviljas ska anpassas till den enskildes aktuella förutsättningar och behov. Det är även väsentligt att ur ett helhetsperspektiv beakta ekonomisk hushållning för kommunen.

Oavsett om behoven ska tillgodoses i hemmet eller på vård- och omsorgsboende är det alltid en **skälig levnadsnivå** som Örebro kommun garanterar sina medborgare.

### Omfattande behov av stöd

Det bedöms ej rimligt att bevilja stöd i hemmet som innebär att kostnaderna i kombination med andra insatser väsentligen överskrider kostnaderna för en plats på vård- och omsorgsboende. När bedömningen är att stöd i hemmet inte kan tillförsäkra den enskilde en trygg och säker vård i hemmet ska ansökan om utökat stöd avslås av handläggaren och vård- och omsorgsboendeansökan föreslås för den enskilde.

Från och med att en person har omsorgsbehov motsvarande nivå 28 ska en kostnadsberäkning finnas med i beslutsunderlaget inför bifallsbeslut om hemtjänst. För ärenden där kostnaderna för kommunen är mer än 20% över kostnaderna för vård- och omsorgsboende, beslutar gruppledare.

### Vård i livets slutskede

Vid vård i livets slutskede kan stöd beviljas i större omfattning. Vid behov av tillsyn dygnet runt (vak) görs bedömningen av ansvarig sjuksköterska enligt hälso- och sjukvårdslagen.

## Vägledning i beslut och genomförande

Här följer en beskrivning av olika insatser och vad som generellt anses som skälig levnadsnivå i Örebro kommun samt exempel på vad som bedöms vara utöver skälig levnadsnivå.

### Stöd i hemmet

Stöd i hemmet beviljas och utförs som punktinsatser i den enskildes bostad under dag, kväll och natt enligt den omfattning som beslutet omfattar. En insats kan inte bytas till en annan eller utföras på annan tid på dygnet. I uppdragets omfattning ingår att uppfylla det bedömda behovet och att vid enstaka tillfällen utföra stöd som inte beskrivs i detalj i uppdraget, till exempel vid tillfällig sjukdom eller olycka. Även byte av batterier i brandvarnare eller glödlampor kan vara exempel på stöd som ej preciseras i uppdrag men kan vara viktigt att tillgodose.

### Trygghetslarm

Syftet är att öka den enskildes trygghet och säkerhet inomhus i sin bostad. Sammanboende som önskar kunna tillkalla hjälp för egen del i akuta situationer ska båda ansöka om trygghetslarm för att erhålla två larmknappar och båda kunna larma. Vid ansökan om trygghetslarm har Örebro kommun en generös hållning till bifall.

### Avlösning i hemmet

Syftet med avlösning i hemmet är att avlasta anhöriga som är sammanboende och som vårdar en närstående. Den anhörige kan då bli avlöst av omvårdnadspersonal. Stödet är avgiftsfritt upp till 12 timmar per månad. Om behovet överstiger 12 timmar görs en

individuell prövning av omfattningen. Avlösningen kan ske vid enstaka tillfälle eller regelbundet. Det går inte att spara den beviljade tiden från en månad till en annan.

### **Personlig omsorg**

När det finns behov av stöd för att tvätta sig, klä sig, sköta sin hälsa, se till sin säkerhet eller att äta och dricka finns olika stöd. Utifrån det individuella behovet kan personlig omvårdnad inrymma till exempel dusch och hårtvätt, hygien, klädsel, toalettbesök eller i samband med måltider. Vid behov och önskemål ingår i duschmomentet även exempelvis att klippa naglar, tvätta fötter, rakning och enklare hårstyling såsom att rulla, föna eller platta håret.

En ansökan om hjälp med att tvätta sig flera gånger om dagen än morgon och kväll bedöms vara utöver skälig levnadsnivå och avslås.

Behandlingar som exempelvis massage eller fotvård beviljas inte utan får bekostas av medborgaren själv.

### **Egenvård**

När det finns behov av stöd med medicinska insatser som personen har bedömts kunna ansvara för själv, men som personen har svårt att utföra själv rent praktiskt kan den ansöka om biståndsinsatser för det. Bedömningen av egenvård görs av hälso- och sjukvårdspersonal.

Om den enskilde saknar kognitiv förmåga att ansvara för sin medicinering ska hanteringen av läkemedel och andra medicinska åtgärder skötas av hälso- och sjukvårdspersonal. Det beviljas då inte som egenvård.

### **Äta och dricka**

I samband med måltider kan även stöd beviljas såsom att komma igång och att fortsätta äta och dricka under hela måltiden, dela maten i bitar, öppna flaskor och burkar och använda bestick eller att matas.

### **Bereda måltider**

Personer som har behov av stöd för att planera, organisera, bereda eller värma mat, servera enkla och sammansatta måltider kan beviljas olika stöd. Som en generell vägledning för vad som kan inrymmas i att bereda en måltid är densamma tidsåtgång som att värma en djupfryst matlåda det vill säga maximalt cirka tio minuter per måltid.

Stödet i samband med måltider kan utifrån det individuella behovet innehålla till exempel:

- planera för kommande måltider genom att skriva en matsedel,
- inköp av matvaror, inklusive färdigrätter eller halvfabrikat,
- duka fram/av i samband med måltiden,
- värma och lägga upp färdiglagad mat på tallrik vid lunch och/eller kvällsmat,
- servera mellanmål,
- komplettera måltiden med tillbehör och dryck,
- diska efter måltiden.

### **Matlagning**

Beredning av måltider som tar mer än 10 minuter (se Bereda måltider) bedöms vara utöver skälig levnadsnivå och ansökan om matlagning avslås eftersom behovet bedöms kunna tillgodoses med inköp och/eller stöd med att värma färdiga maträtter.

## **Mattjänst**

Ansökan om mattjänst avslås då utbudet av färdiga maträtter idag är stort i dagligvaruhandeln och genom restauranger med hemleverans.

## **Mattjänst vid specialkost**

Personer med behov av specialkost kan beviljas mattjänst. Specialkost har en medicinsk grund och ordinerar av hälso- och sjukvårdspersonal efter individuell utredning och bedömning. Specialkost kan till exempel vara kost med anpassad konsistens, glutenfri eller mjölkfri kost.<sup>14</sup>

## **Förflyttning**

Stöd vid förflyttningar kan avse att ändra kroppsställning, att gå, lyfta och bära föremål, röra sig på olika platser eller att använda transportmedel. Om stödet är omfattande kan arbetsterapeut bedöma att stöd behövs från två personer i vissa moment för att säkerställa en säker förflyttning med hjälpmedel.

Behov av stöd i samband med att bära och lyfta föremål kan exempelvis vara att lyfta ner saker från överskåp, hämta julsaker från förråd eller lägga undan sommar- eller vinterkläder.

Att bära och lyfta tyngre lådor eller möbler beviljas inte utan får bekostas av den enskilde själv.

## **Ledsagning vårdinrättning**

Ledsagning i samband med besök på vårdinrättning kan beviljas endast om sjukresa<sup>15</sup> i Region Örebro läns regi **inte** kan tillgodose en persons behov av stöd i samband med besök på vårdinrättning. Ledsagning till vårdinrättning kan innebära stöd under resan till och från vårdinrättningen och under besöket på vårdinrättningen.

## **Sociala och fysiska aktiviteter**

Sociala och fysiska aktiviteter kan innebära socialt sällskap eller fysiska aktiviteter som till exempel promenad eller andra fritidsaktiviteter i hemmet eller utanför bostaden, inom Örebro kommuns gränser. Sociala och fysiska aktiviteter kan också tillgodose behov av att komma ut och själv göra inköp i en butik eller gå på café.

## **Sociala aktiviteter**

Generellt anses fyra timmar i månaden kunna tillgodose behovet. Om behovet är större ska handläggaren överväga om det finns andra aktiviteter som kan tillgodose behovet av social stimulans, till exempel dagverksamhet eller insatser från det civila samhället.

## **Fysiska aktiviteter**

Personer som har behov av stöd i samband med fysisk aktivitet kan beviljas stöd. Insatsen kan beviljas för att ta sig till och från en aktivitet, och om behov finns, i och under aktiviteten. Generellt anses det skäligt med fysisk aktivitet fyra timmar i månaden.

## **Dagverksamhet**

Dagverksamhet kan tillgodose behov av aktivering och social stimulans för personer med behov av stöd i den dagliga livsföringen. Det övergripande syftet är att ge tillgång till en vardagsrehabilitering och för att underlätta kvarboende i den ordinära bostaden.<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Riktlinje för mat, måltider och nutrition Sov 351/2021

<sup>15</sup> <https://www.regionorebrolan.se/sv/resor-och-kollektivtrafik/fardtjanst-och-sjukresor/>

<sup>16</sup> Riktlinje för dagverksamhet – Örebro kommun 2016, Vv310/2016.

I Örebro kommun är dagverksamheterna indelade i tre inriktningar, dagvård med social inriktning, dagvård med kognitiv inriktning och dagrehabilitering.

Dagrehabilitering är en hälso- och sjukvårdsinsats och beviljas inte av handläggare.

### **Hemliv**

Husliga och dagliga sysslor och uppgifter i hemmet såsom att städa, tvätta, göra inköp, putsa fönster, bereda måltider, diska, slänga sopor, bädda sängen, vattna blommor eller hämta och öppna posten.

### **Hushållsgemenskap för sammanboende**

Sysslor som betraktas som hushållsgemensamma kan exempelvis vara att städa, tvätta, göra inköp, putsa fönster, bereda måltider, diska, slänga sopor, bädda sängen, vattna blommor eller hämta och öppna posten. Ansökan om hushållsgemensamma insatser ska i regel avslås om någon i det gemensamma hushållet kan utföra uppgiften.

### **Städa bostaden**

Bostaden ska hållas i sådant skick att den enskilde kan leva, bo och känna trivsel i sitt hem. Generellt beviljas städning upp till varannan vecka av två rum och kök för ensamboende och upp till tre rum och kök för sammanboende om de har varsitt sovrum.

Utifrån det individuella behovet kan alla eller delar av dessa moment ingå:

- damma fria ytor,
- dammsuga,
- torka golv,
- rengöring av kök och badrum,
- slänga sopor.

Sysslor såsom rengöring av garderober, köksskåp, kylskåp, spis och fläkt samt avfrostning av kyl och frys inryms vid behov ett par tillfällen per år i städningen. Storstädning, flyttstädning eller sanering beviljas inte utan får bekostas av den enskilde själv.

**Fönsterputs** kan beviljas per år med upp till fyra timmar för ensamboende och två timmar var för sammanboende. Omfattningen beräknas räcka till en eller två gånger om året av en lägenhet om två rum och kök. Ansökan om större omfattning eller tätare frekvens bedöms vara utöver skäligen levnadsnivå och ansökan avslås.

### **Skaffa varor och tjänster**

Det bedöms som skäligt att få behovet tillgodosett via inköp på internet och hemkörning av beställda varorna från leverantören. Generellt beviljas inköp av matvaror en gång i veckan.

Utifrån det individuella behovet kan alla eller delar av dessa moment ingå:

- skriva inköpslista,
- genomföra inköpet på internet,
- ta emot leverans av matvaror,
- plocka in varor i skåp
- inköp av apoteksvaror max två gånger i månaden,
- inköp av exempelvis kläder och systembolagsvaror vid enstaka tillfällen.

### **Tvätta och torka kläder och textilier**

Tvätt beviljas generellt med en frekvens av varannan vecka. Tvätt utförs i den enskildes tvättmaskin eller gemensam tvättstuga tillhörande den fastighet där personen bor.

Utifrån det individuella behovet kan alla eller delar av dessa moment ingå:

- tvätten sorteras,
- tvättas och torkas,
- vikas och enstaka plagg strykas eller manglas,
- lägga in den rena tvätten i lådor och skåp.
- byta sängkläder.

### **Trädgårdssysslor och hushållsnära tjänster**

Ansökan om stöd med sysslor som betraktas som ett fastighetsägaransvar, beviljas **inte** som en insats enligt socialtjänstlagen eftersom fastighetsägaren har skyldighet att ombesörja detta. Exempelvis snöskottning, sandning och gräsklippning.

### **Skötsel av husdjur**

Skötsel av husdjur beviljas generellt **inte** då det bedöms som utöver skälig levnadsnivå. En individuell prövning ska alltid göras. I undantagsfall kan det beviljas under en begränsad tid.

### **Närståendeersättning**

Örebro kommun beviljar **inte** nya ansökningar om ekonomiskt bidrag för att den enskilde ska kunna få hjälp av en anhörig i stället för hemtjänsten, så kallad närståendeersättning. Detta med anledning av att Örebro kommun inte tillåter anhöriganställningar och närståendeersättning är en typ av anhöriganställning.

### **Korttidsvård**

Korttidsvård är till för personer med omfattande behov av stöd och hjälp under stora delar av dygnet där behovet inte kan tillgodoses i bostaden.

Beslut om korttidsvård är en tillfällig lösning för att tillgodose behov och kan ha olika syften:

- återhämtning och/eller mobilisering
- utredning av den enskildes framtida behov av stöd och hjälp
- rehabilitering
- avlastning för anhöriga i form av växelvård
- vård i livets slutskede

Generellt avslås ansökan om korttidsvård från personer utan omfattande behov av stöd där syftet endast är att ge en tillfällig bostad exempelvis under renovering av bostaden, för att bostad är otillgänglig eller för personer som saknar bostad.

### **Särskilt boende**

Örebro kommuns benämning på särskilt boende är vård- och omsorgsboende. Ett beslut om vård- och omsorgsboende anger inte i detalj vad som ska utföras utan samtliga behov av omvårdnad, hushållssysslor och trygghet ska tillgodoses dygnet runt inom ramen för beslutet. Det är den enskilde tillsammans med verksamheten som planerar och anpassar insatserna efter individens behov i genomförandeplanen.

### Vård- och omsorgsboende

Vård- och omsorgsboende är avsett för personer som i den dagliga livsföringen behöver trygghet och närhet till personal dygnet runt där behovet inte kan tillgodoses i ordinarie bostad.

Vård- och omsorgsboende finns med olika inriktningar för att tillgodose somatiska och kognitiva behov. Otrygghet och social isolering hos den enskilde ska särskilt beaktas vid bedömning av behov av vård- och omsorgsboende.<sup>17</sup>

Ett bifall om vård- och omsorgsboende gäller alla boenden som kan tillgodose behovet. Personen är inte garanterad ett visst namngivet boende, men har rätt att tacka nej till erbjuden bostad. Väljer personen att flytta till ett vård- och omsorgsboende som inte stämmer överens med personens önskemål kan personen välja att stå kvar i kö till det boende som önskas och göra ytterligare en flytt när det blir ledigt.

Om personen vid tillfället när denne tackar nej befinner sig på korttidsvård kan personen inte stanna på korttidsvården utan får återgå till sitt ordinära boende med stöd av hemtjänstinsatser. Personen står kvar i kön. Om personen vid upprepade tillfällen tackar nej till erbjuden bostad görs en uppföljning av om behovet och beslutet kvarstår, eller om behovet kan tillgodoses på annat sätt.

### Parboende

I begreppet skälig levnadsnivå ingår det att den som har beviljats, eller beviljas, vård- och omsorgsboende, ska kunna fortsätta bo tillsammans med sin make, maka, sammanboende eller registrerad partner oavsett om de har olika omsorgsbehov.

Skäligheten om parboende prövas utifrån att:

- minst en av de sammanboende har behov av vård- och omsorgsboende eller sedan tidigare har beviljats boende
- de sammanboende har bott varaktigt tillsammans sedan tidigare.

## Exempel på insatser utan biståndsbeslut

### Fixartjänst

Den som är över 75 år kan beställa<sup>18</sup> fixartjänst för att få tavlor uppsatta, byta gardiner eller byta glödlampor eller batterier i brandvarnare. Fixartjänst erbjuds med upp till fyra timmar per år och kostanden inryms i den individuella maxavgiften för vård och omsorg.

### Seniorboende

Seniorboende är vanliga lägenheter avsedda för personer över 55 år. Seniorbostäder hyrs ut direkt av fastighetsägaren.<sup>19</sup>

### Trygghetsboende

Örebro kommun erbjuder trygghetsbostäder för personer som är över 75 år<sup>20</sup>. Det är inget biståndsbeslut utan den som är intresserad ställer sig i kö på Örebro kommuns hemsida.

---

<sup>17</sup> RÅ 2007 ref 86.

<sup>18</sup> Enligt Lag (2009:47) om vissa kommunala befogenheter

<sup>19</sup> [Bo bra som äldre \(orebro.se\)](http://Bo_bra_som_aldre_orebro.se)

<sup>20</sup> [Trygghetsbostäder - orebro.se](http://Trygghetsbostader_orebro.se)



### Lunchrestauranger för seniorer

Kommunens restauranger erbjuder lunch och kaffe till de som är pensionärer. Restaurangerna ligger i anslutning till boenden för äldre, vård- och omsorgsboenden, trygghetsbostäder och seniorboenden.

## Uppföljning

Den beslutande nämnden ansvarar för att den enskilde får sina beviljade insatser verkställda, oavsett vem det är som ska verkställa beslutet, en kommunal eller extern utförare. Med detta följer en skyldighet att dokumentera att så har skett samt att följa upp det beviljade beslutet. Det gäller även för åtgärder som vidtas för att följa upp insatserna mot fastställda mål och den planering som har gjorts tillsammans med den enskilde.<sup>21</sup> Av dokumentationen ska det framgå om den enskilde har framfört klagomål på handläggningen av ärendet eller på genomförandet av en insats och vilka åtgärder som vidtagits.

Utföraren och handläggaren har båda ansvar för att följa upp så att den enskilde har rätt stöd utifrån aktuellt behov. Handläggaren ansvarar för att följa upp så att den enskilde får sina behov tillgodosedda enligt beslut. Utföraren följer upp om behov eller mål ändras och meddelar handläggaren vid minskat eller ökat behov. Tillsammans med den enskilde upprättar utföraren en ny genomförandeplan vid behov och minst var sjätte månad.

Vid uppföljning inhämtar handläggaren vid behov och samtycke från den enskilde uppgifter även från andra aktörer såsom hemsjukvården, dagverksamheterna, Region Örebro län och anhöriga.

## Systematiskt kvalitetsarbete

All verksamhet som bedriver hälso- och sjukvård och socialtjänst i Örebro kommun ska vara av god kvalitet. Ett led i att identifiera brister och att åtgärda dem för att uppnå god kvalitet är att systematiskt arbeta med att rapportera, utreda, bedöma, åtgärda och följa upp avvikelser och klagomål. På så sätt kan verksamheten dra lärdom av det som hänt och genomföra förändringar för att förhindra upprepning.<sup>22</sup>

Enligt socialtjänstlagen, patientsäkerhetslagen samt Socialstyrelsens föreskrifter har utföraren ett ansvar att rapportera, utreda och följa upp avvikelser, klagomål och synpunkter.<sup>23</sup>

### Hantering av avvikelse, klagomål eller synpunkt

När en brist upptäcks ska den:

- så fort som möjligt rapporteras till aktuell utförares chef eller legitimerad personal,
- dokumenteras i verksamhetssystemet vad som hänt och vilka åtgärder som har vidtagits,

---

<sup>21</sup> 23 § SOFS 2014:5

<sup>22</sup> Riktlinjer för Avvikelser, klagomål och synpunkter Sov 344/2022

<sup>23</sup> SOSFS 2011:9 och SOSFS 2011:5

- om synpunkter inkommer som berör handläggningen av ett ärende ska kontaktas med ansvarig enhetschef.<sup>24</sup>

### Synpunkter och klagomålshantering

Ett **klagomål** innebär att den enskilde själv, anhörig, legal ställföreträdare eller medarbetare klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med **synpunkter** avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, exempelvis förslag på förbättringar.

### Avvikelsehantering

Chef är ansvarig för att driva det arbete med avvikelse- och klagomålshantering som berör den egna verksamheten och ska så snart som möjligt påbörja utredning, analysera, åtgärda och följa upp avvikelser och klagomål. Chef ansvarar även för att upprätta rutiner för hur inkomna avvikelse och klagomål/synpunkter ska bevakas i aktuellt avvikelssystem.<sup>25</sup>

### Lex Sarah

Är det stora missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden ska de hanteras utifrån Lex Sarah<sup>26</sup>. Socialt ansvarig samordnare (SAS) inom område vård- och omsorg och respektive verksamhetschef för externa utförare ansvarar för bedömning om en händelse som medfört eller hade kunnat medföra ett allvarligt missförhållande ska anmälas enligt Lex Sarah till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).<sup>27</sup>

## Avgifter för vård och omsorg

Personer som har insatser från vård och omsorg betalar en avgift för beviljade insatser som är individuellt beräknad. Det finns en maxavgift som bestäms enligt socialtjänstlagen som justeras varje år. Medborgarna i Örebro kommun betalar endast för de insatser som de fått utförda upp till sin maximala vård och omsorgsavgift. I vård- och omsorgsavgiften ingår vård- och omsorgsboende, omsorg, kommunal hälso- och sjukvård, serviceinsatser och trygghetslarm. Kostnader för hyra och måltider ingår inte.

---

<sup>25</sup> Riktlinjer för Avvikelser, klagomål och synpunkter Sov 344/2022

<sup>26</sup> SOSFS 2011:5 Lex Sarah. Socialstyrelsen

<sup>27</sup> Riktlinjer för Avvikelser, klagomål och synpunkter Sov 344/2022

## Referenser

SFS 2017:900. *Förvaltningslag*. Stockholm: Justitiedepartementet L6.

[Förvaltningslag \(2017:900\) Svensk författningssamling 2017:2017:900 t.o.m. SFS 2019:981 - Riksdagen](#)

SFS 2017:725. *Kommunallag*. Stockholm: Finansdepartementet K.

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/kommunallag-2017725\\_sfs-2017-725](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/kommunallag-2017725_sfs-2017-725)

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet. Socialtjänstlagen

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453)

SFS 1949:381. *Föräldrabalk*. Stockholm: Justitiedepartementet L2.

[Föräldrabalk \(1949:381\) Svensk författningssamling 1949:1949:381 t.o.m. SFS 2022:1747 - Riksdagen](#)

SFS 2022: 1749 *Äktenskapsbalken* 1 kapitlet 2 §

[Äktenskapsbalk \(1987:230\) Svensk författningssamling 1987:1987:230 t.o.m. SFS 2022:1749 - Riksdagen](#)

SFS 2008:962. *Lag om valfrihetsystem*. Stockholm: Finansdepartementet OU.

[Lag \(2008:962\) om valfrihetsystem Svensk författningssamling 2008:2008:962 t.o.m. SFS 2022:992 - Riksdagen](#)

SFS 2017:310. *Lag om framtidsfullmakter*. Stockholm: Justitiedepartementet L2.

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2017310-om-framtidsfullmakter\\_sfs-2017-310](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2017310-om-framtidsfullmakter_sfs-2017-310)

SFS 2022:1241 *Lag om vissa kommunala befogenheter* [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-200947-om-vissa-kommunala-befogenheter\\_sfs-2009-47](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-200947-om-vissa-kommunala-befogenheter_sfs-2009-47)

SOSFS 2014:5. *Handläggning och dokumentation inom Socialtjänsten*. Socialstyrelsen.

[Senaste version av SOSFS 2014:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS - Socialstyrelsen](#)

SOSFS 2011:9 *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. Socialstyrelsen

[Senaste version av SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete - Socialstyrelsen](#)

SOSFS 2011:5 *Lex Sarah*. Socialstyrelsen

[Senaste version av SOSFS 2011:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah - Socialstyrelsen](#)

Prop. 2000/01:80 s. 91

[Microsoft Word - p200080.doc \(regeringen.se\)](#)

RÅ 2007 ref 86.

[RÅ 2007:86 | lagen.nu](#)

Socialstyrelsen, *Individens behov i centrum – Ett stöd för att använda ICF och strukturerad dokumentation i socialtjänsten*, 2021.

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-2-7203.pdf>

## Riktlinjer

Örebro kommun *Riktlinjer för Avvikelser, klagomål och synpunkter* Sov 344/2022  
[Riktlinje Avvikelser Klagomål och synpunkter 2023-02-22.pdf \(orebro.se\)](#)

Örebro kommun *Riktlinje för mat, måltider och nutrition* Sov 351/2021  
[Riktlinjer för mat måltider och nutrition.pdf \(orebro.se\)](#)

Örebro kommun, *Regler för ersättning inom omvårdnad* Sov 38/2023  
[Regler för registrering och ersättning inom omvårdnad \(gäller från 2023-01-01\) \(orebro.se\)](#)

Örebro kommun *Regler för ersättning inom service* Sov 39/2023  
[Regler för registrering och ersättning inom service \(gäller från 2023-01-01\) \(orebro.se\)](#)

Örebro kommun, *Riktlinje för dagverksamhet – 2016*, Vv310/2016.  
[Riktlinje för dagverksamhet inom vård och omsorg.pdf \(orebro.se\)](#)

Örebro kommun *Riktlinje för dokumentationsskyldighet enligt SoL och LSS* (2021)

## Hemsidor

Aktiviteter för seniorer: <https://www.orebro.se/omsorg--stod/senior/aktiviteter--halsa.html>

Anhörigstöd: <https://www.orebro.se/omsorg--stod/anhorigstod.html>

Lunchrestauranger för seniorer: <https://www.orebro.se/omsorg--stod/senior/lunchrestauranger-for-seniorer.html>

Värdegrund och värdighetsgarantier inom vård och omsorg: [Värdegrund och värdighetsgarantier för vård och omsorg - Örebro kommun - fördjupning \(orebro.se\)](#)

Sjukresor: <https://www.1177.se/Orebro/lan/sa-fungerar-varden/varden-i-orebro-land/sjukresor-i-orebro-land/>

Örebro kommun Servicegaranti: <https://www.orebro.se/kommun--politik/servicegaranti.html>

## Övrigt

Förfrågningsunderlag för omvårdnad Sov 392/2022  
[Förfrågningsunderlag LOV - Omvårdnadstjänster \(orebro.se\)](#)

Förfrågningsunderlag för service Sov 392/2022  
[Förfrågningsunderlag LOV - Servicetjänster \(orebro.se\)](#)