

Överenskommet arbetssätt

Överenskommet arbetssätt mellan utförare hemtjänst och myndighetsutövningen biståndshandläggare ÄO



HÄR SKRIVER DU NAMN PÅ DIN ENHET

Gäller för verksamhet/enhet: Utförare av insats hemtjänst och myndighetsutövningen
biståndshandläggare SoL

Gäller från och med: 2024-07-01

Ev. diarienummer:

Ersätter Rutin gällande överrapportering mellan biståndshandläggare, hemtjänst och jourhavande arbetsledare VON 20174/0066-1 samt checklista uppföljningar i ordinärt boende för biståndshandläggare och utförare

Tillhör process: Tillgodose vård och omsorg- utreda och följa upp behov av vård och omsorg

Tillhör ev. delprocess: Utföra hemtjänst och utreda behov av insatser SoL

Ansvarig för dokumentet: Enhetschef SoL 0-105 år biståndshandläggare och OC ORBO

Innehållet följs upp årligen av ansvarig för dokumentet.

Framtagen av: Verksamhetsutvecklare egen regi tillsammans med Förste
biståndshandläggare, Enhetschefer, biståndshandläggare

Antagen av: VC Myndighet och VC Egen regi

Kort sammanfattning av dokumentets innehåll: Dokumentet hanterar och tydliggör de frågor som uppstår från ett inkommet uppdrag till uppföljning och avslut i samverkan mellan hemtjänst och biståndshandläggare.

Innehåll

Överenskommet arbetssätt mellan utförare hemtjänst och myndighetsutövningen biståndshandläggare ÄO 1

1. Kommunikationsvägar mellan hemtjänst och biståndshandläggare5

- 1.1 Kommunikationsvägar.....5
- 1.2 Kommunisering av nya beslut.....5
- 1.3 När brukare behöver stöd i kontakt med biståndshandläggare6

2. Tydliggöra vad som är beviljat och vilka delar som handlar om hur det ska utföras 6

- 2.1 Vad.....6
- 2.2 Hur6

3. Hantera otydliga uppdrag, nya beslut och nya uppdrag7

- 3.1 Otydliga uppdrag7
- 3.2 När skrivs nya beslut?8
 - 3.2.1 När ändras ramtiden i ett pågående beslut8
 - 3.2.2 Insatser utanför ramtid.....9
- 3.3 När revideras/skrivs nytt uppdrag?9
- 3.4 Uppehåll och avslut av insatser9
- 3.5 Ej verkställda beslut.....10

4. Målsättningar och måluppfyllelse10

- 4.1 Biståndshandläggarens ansvar kring målsättning10
- 4.2 Hemtjänstens ansvar kring målsättning10

5. Överrapportering inför uppföljning.....11

- 5.1 Syfte.....11
- 5.2 Mål11
- 5.3 Vad ska överrapporteras inför uppföljning11
- 5.4 Hur ska det överrapporteras12
- 5.5 Förändring av behov som är brådskande och förväntas vara bestående12
- 5.6 Förändring av behov som är brådskande under en begränsad period12
- 5.7 När behov uppstår plötsligt – nya ärenden utan pågående hemtjänstbeslut 13
- 5.8 Överrapportering när hemgångsteam blir aktuellt13
 - 5.8.1 Vid förenklat beslut13
 - 5.8.2 Vid vanlig handläggning.....14

6. Uppföljning14

- 6.2 När och hur följs beslutet upp14
- 6.3 Biståndshandläggarens ansvar vid uppföljning15
- 6.4 Hemtjänstens ansvar vid uppföljning15
- 6.5 Uppföljningens formalia15
 - 6.5.1 Mötets form.....15
 - 6.5.2 Säkerställa kvalitet15



6.5.3 Uppföljningsintervall och tidsbegränsning av beslut	16
6.5.4 Samtycke	16
6.5.5 Ej verkställda beslut.....	17
6.5.6 Händelse.....	17
6.5.7 Digital uppföljningstavla	17
6.6 Bra att tänka på inför en gemensam uppföljning	17
7. Systematisk samverkan	18
7.1 Träffar inom samverkansledning/samverkansorganisationen	18

1. Kommunikationsvägar mellan hemtjänst och biståndshandläggare

För att säkerställa en god samverkan behöver det finnas tydliga kontaktvägar mellan biståndshandläggare och hemtjänst.

1.1 Kommunikationsvägar

Utgångspunkten är att enhetschef/gruppledare/administratör inom hemtjänst kontaktar ansvarig biståndshandläggare via telefon eller via meddelande i verksamhetssystemet för frågor som rör enskilda brukare. Meddelanden i verksamhetssystemet ska läsas av varje arbetsdag av ansvarig biståndshandläggare.

Om ansvarig biståndshandläggare enligt autosvar är frånvarande görs en bedömning av hemtjänst om ärendet kan invänta ansvarig biståndshandläggare eller om kontakt också behöver tas med förste biståndshandläggare. Vid kontakt med förste biståndshandläggare ska det framgå anledningen till den extra prioriteten, se stycke 5.5 och 5.6.

Utgångspunkten är att ansvarig biståndshandläggare kontaktar enhetschef/gruppledare/administratör via telefon eller via meddelande i verksamhetssystemet för frågor som rör enskilda brukare. Meddelanden i verksamhetssystemet skickas till hemtjänstens funktionsbrevlåda som läses av regelbundet under vardagar, minst mellan klockan 9-14.

Återkoppling mellan hemtjänst och ansvarig biståndshandläggare ska ske inom fem arbetsdagar (mindre brådskande ärenden) om vilken åtgärd som kommer att vidtas.

1.2 Kommunisering av nya beslut

När biståndshandläggare fattar ett nytt beslut skickas endast uppdrag till hemtjänst i verksamhetssystemet. Om det handlar om brådskande insatser som ska verkställas samma dag eller dagen efter (bortsett från helger) och uppdrag skickas efter klockan 14, ska biståndshandläggare även meddela hemtjänst via telefon för att säkerställa att uppdraget mottagits.

Fram till klockan 17 (sommartid Juni-augusti till kl 16) kontaktas chef/gruppledare/administratör och efter detta jourhavande arbetsledare. Om det är någon information som inte ska stå i utredningen men som är viktig vid en uppstart, skrivs detta under rubriken ”övrigt” i uppdraget.

När biståndshandläggare avslutar/justerar eller lägger till en insats till pågående beslut utan att skicka ett nytt uppdrag, behöver biståndshandläggare meddela hemtjänstenligt stycke 1.1.

Om behov finns av vård i livets slutskede i form av vak ska hemtjänst i första hand kontakta ansvarig vårdgivare för ställningstagande. Denna bedömning görs alltid av legitimerad personal och är en hälso- och sjukvårdsinsats.

1.3 När brukare behöver stöd i kontakt med biståndshandläggare

Brukare/legal företrädare kan vid behov kontakta biståndshandläggare för att ansöka om förändrat stödbehov eller för att påtala en önskan om att avsluta en pågående insats.

I de fall brukaren inte har förmåga eller önskar stöd i att ta denna kontakt kan hemtjänst vara behjälplig utifrån de kontaktvägar som beskrivs i avsnitt 1.1 kommunikationsvägar.

Biståndshandläggaren tar då i sin tur kontakt med brukaren för att bedöma om och vilken utredningsinsats som krävs. Vi eftersträvar en känsla av en väg in för brukaren och minska risken för att brukaren bollas mellan biståndshandläggare och hemtjänst.

2. Tydliggöra vad som är beviljat och vilka delar som handlar om hur det ska utföras

Tydliggörande kring vilken del som handlar om vad som ska utföras och vilka delar som handlar om hur det ska utföras samt vilket handlingsutrymme hemtjänsten har inom det beviljade beslutet.

2.1 Vad

Biståndshandläggare ansvarar för vad som ska utföras, det vill säga vad som är beviljat. Besluten ska beskriva hur behovet ser ut, vad brukaren behöver stöd med men inte hur stödet ska utföras för att nå målet.

Vad som beviljas ska beskrivas utifrån livsområden kopplade till biståndshandläggarens bedömning av brukarens behov. Det ska vara tydligt om brukaren klarar vissa delar av en aktivitet eller om hjälpbehovet innefattar hela aktiviteten.

2.2 Hur

Biståndshandläggaren anger i sin bedömning om behovet är stödjande och eller delvis kompensande stöd och är den del i ”huret” som biståndshandläggaren ansvarar för.

Hemtjänsten ska sedan inom 3 veckor från verkställighet i genomförandeplanen planera tillsammans med brukaren mer i detalj hur och när behovet ska tillgodoses. Tillgodoses behovet med en stödjande påminnelse, med digital tillsyn, genom att tillsammans utföra insatsen, genom att hemtjänsten utför delar eller hela aktiviteten osv...

- Hemtjänsten har inom ett livsområde och ramtiden ett relativt stort handlingsutrymme kring hur stödet utförs.
- Hemtjänsten behöver inte få godkännande av biståndshandläggare till aktiviteter som håller sig inom det beviljade livsområdet och inom den beviljade ramtiden. Aktiviteten ska dock vara tydligt kopplad till målsättningen och är då en del av hur insatsen utförs.
- Behov av social karaktär kan exempelvis genomföras genom en promenad, genom att besöka en träffpunkt, genom att få hjälp med att lösa korsord, spela ett kortspel osv. Grundfrågan är alltid hur ska stödet ges för att brukaren ska nå målet med insatsen?

3. Hantera otydliga uppdrag, nya beslut och nya uppdrag

3.1 Otydliga uppdrag

Hur hanterar biståndshandläggare när hemtjänsten tycker det är otydligt för dem så de inte förstår vad som ska utföras?

- Ta kontakt med ansvarig biståndshandläggare för att tillsammans resonera och gå igenom uppdraget och det som är oklart.

Glöm inte att dokumentera i respektive journal om viktiga förtydliganden eller kontakter som tas i ärendet

För att besluten och uppdragen ska bli så tydliga som möjligt och för att säkerställa att de är välgrundade utifrån att nå rätt nyttjandegrad och att kunna fånga in det verkliga behovet. Biståndshandläggare är i kontakt med brukaren under en begränsad tid och då är det viktigt att:

- Biståndshandläggaren gör hembesök vid nya ärenden som ansöker om stöd i hemmet för att kunna observera brukaren i sin hemmiljö om det inte är uppenbart onödigt.
- Att redan vid ansökan delge en gemensam information om hemtjänstens arbetsätt, syfte och mål, så brukaren har rimliga förväntningar vid uppstart.
- Att brukaren från början får information om att när måluppfyllelse är gjord, behovet inte längre finns kvar eller insatsen inte används (återkallelseförbehållet) kommer insatsen att avslutas. Att behovet av en stödinsats ska vara ett aktuellt behov.
- En gemensam information om ovanstående i form av ett informationsblad lämnas till brukare vid utredningssamtal.

- Att uppföljningar alltid görs i samverkan mellan hemtjänst och biståndshandläggare utifrån överrapportering vid uppföljning som beskrivs i kapitel 5

3.2 När skrivs nya beslut?

Nya beslut skrivs när det handlar om behov inom nya livsområden som inte redan finns beviljade eller beskrivna i det befintliga beslutet. Ett beslut kan korrigeras i omfattning utan att nytt beslut skrivs.

3.2.1 När ändras ramtiden i ett pågående beslut

För att förstå när ramtid kan ändras behöver vi utgå från syfte och mål med ramtid.

Målet med ramtid är att:

- öka fokus på att uppnå mål för individen och stärka upp tryggheten hos de som har insatser i ordinärt boende
- öka andelen äldre som kan tas omhand i ordinärt boende
- öka effektiviteten i den samlade äldreomsorgen med högre kvalitet och lägre relativ resursanvändning

Hemtjänsten ska ha bättre möjligheter att minska minutjakten men även att ge hemtjänsten bättre förutsättningar att planera stödet utifrån behov och önskemål från brukaren.

Ramtiden bygger på ett beräkningsstöd med fasta schablontider utifrån olika nivåer som biståndshandläggaren lägger in. Schabloniderna baseras på noga uträknade medelvärden och är statiska utifrån nivåerna som inte kan ändras.

Exempelvis

Städ har 3 olika nivåer med olika tider beroende på hur mycket hjälp/stöd som behövs.

Klä på sig baseras på 3 olika nivåer som genererar olika i tid beroende på hur många moment brukaren behöver stöd/hjälp i.

Detta innebär att:

- schabloniderna på olika insatser inte ändras i beräkningsstödet men en brukares behov kan ändras från exempelvis nivå 3 till 1 eller vice versa och då kan nivån i sig ändras och det i sin tur kan då påverka och ändra ramtiden.
- Det är då viktigt att hemtjänsten i samråd med brukaren påtalar och beskriver vad som ändrats i omfattningen i stödet- utgå alltid från uppdraget och vilka behov som beskrivits där kontra hur behovet ser ut nu.
- Om en insats inte används alls och avslutas alternativt ny insats inom ett redan beviljat livsområde läggs till ändras även ramtiden baserat på beräkningsstödet.

3.2.2 Insatser utanför ramtid

När det gäller insatser som ingår i ramtiden görs inga tidsjusteringar om behovet inte förändrats. När det gäller insatser utanför ramtiden kan det bli aktuellt med tidsjusteringar utifrån de beskrivna behoven i uppdraget. Viktigt är även att ta hänsyn till vad som ingår i den beställda tiden och vad som är kringtid. Det gäller natthjälp, digital tillsyn, egenvård, ledsagning och avlösning. Hemtjänst ska beskriva till biståndshandläggare om den beställda tiden inte stämmer överens med den utförda.

3.3 När revideras/skrivs nytt uppdrag?

När det finns förändringar som är väsentliga för uppdraget men grunden till beslutet är detsamma. Ex nya målsättningar inom beviljade livsområden.

3.4 Uppehåll och avslut av insatser

Vid uppehåll och avslut av insatser är det viktigt att kommunicera tydligt mellan hemtjänst och biståndshandläggare. Det är viktigt utifrån avgifter men även utifrån att resurserna används på bästa sätt.

- Vid avslut av en insats meddelar hemtjänst ansvarig biståndshandläggare omgående samt vilket datum som insatsen genomfördes sista gången. Biståndshandläggaren kontaktar sedan den enskilde för att få avslutet bekräftat och bakåtdaterar avslut av insatsen så avgifterna korrigeras. Sker avslut av insatser eller justering av insatser efter den 4:e påföljande månad behöver biståndshandläggare kontakta debiteringen.

Exempel: Justeringar av insatser för januari ska registreras senast 4 februari. Om det sker senare behöver debiteringen kontaktas.

- När den enskilde avlider meddelar hemtjänst ansvarig biståndshandläggare omgående samt vilket datum som personen avled.

När biståndshandläggare får kännedom om att den enskilde avlidit (på sjukhus eller korttidsboende) meddelas hemtjänst omgående samt vilket datum som personen avled. Sker registrering av avslutsdatum efter den 4:e påföljande månad behöver biståndshandläggare kontakta debiteringen.

- Eventuella rättningar av felaktiga verkställighetsdatum på insatser ska i första hand registreras av hemtjänst före den 4:e påföljande månad. Om biståndshandläggare upptäcker att en insats är verkställd men aldrig genomförd, tas verkställigheten bort och insatsen avslutas. Sker rättningar av verkställigheten efter den 4:e påföljande månad behöver hemtjänst eller biståndshandläggare kontakta debiteringen.
- Uppehåll på hela vård- och omsorgsärendet, vid exempelvis sjukhusvistelse, registreras av hemtjänst utan att biståndshandläggare kontaktas.

Vid uppehåll på enstaka insatser eller beslut behöver en kontakt tas med ansvarig biståndshandläggare för avslut. Biståndshandläggare kontaktar sedan den enskilde för att få avslutet bekräftat. Sker registrering av uppehåll/avslut av insatser efter den 4:e påföljande månad behöver hemtjänst eller biståndshandläggare kontakta debiteringen.

3.5 Ej verkställda beslut

Grundprincipen kring när en insats räknas som verkställd följer IVO's definition som uppger att insatsen är verkställd när brukaren får tillgång till insatsen och den startar. Om hemtjänsten försöker motivera till att verkställa en insats men brukaren inte vill är det viktigt att detta dokumenteras och meddelas biståndshandläggaren. Vid behov behöver journal startas även om insatsen ej ännu är verkställd. För manual hur man startar journal innan insatsen är verkställd [Genomförandejournal, starta: Starta Genomförandejournal \(norrkoping.se\)](http://Genomförandejournal.norrkoping.se)

Biståndshandläggaren ska då göra en bedömning om avslut enligt återkallelseförbehållet alternativt om beslutet ska ändras/omprövas.

Ett riktmärke utifrån att det ska finnas ett aktuellt behov är att:

- serviceinsatser så som städ verkställas inom 2 veckor och efter max 4 veckor
- omvårdnadsinsatser ska kunna verkställas omgående för att behovet ska bedömas som aktuellt.

Biståndshandläggaren ansvarar för att se över om det finns insatser eller beslut som inte har verkställts och ta reda på orsaken. Avsluta och markera insatsen som ej verkställd eller meddela utföraren att den ska verkställas. Ta hjälp av manual i Moodle.

4. Målsättningar och måluppfyllelse

4.1 Biståndshandläggarens ansvar kring målsättning

Att beskriva en övergripande men ändå individuell målsättning. Målsättningen ska inte bara vara kopplat till lagstiftningens mål utan ska vara individuellt beskriven kopplat till det beviljade stödet/livsområdet och brukarens behov.

4.2 Hemtjänstens ansvar kring målsättning

Att i genomförandeplanen bryta ner den övergripande målsättningen ytterligare utifrån brukarens beviljade insatser och beskrivet behov. En större målsättning kan behöva brytas ner i flera delmål för att vara nåbar och bli mer konkret för brukaren. Målen kan med fördel förtydligas ytterligare genom att ange en tidsplan för när målet ska nås.

Hemtjänst ansvar för att genomförandeplanen och de mål som finns i den följs upp och vid behov revideras. Det är viktigt att genomförandeplanen är klarmarkerad och aktuell för att

biståndshandläggaren ska kunna ta del av den och väga in den som en del i uppföljningen av hela beslutet.

5. Överrapportering inför uppföljning

En överrapportering från hemtjänst till ansvarig biståndshandläggare ska ske inför varje planerad uppföljning. Överlämnande av information ska ske oavsett om brukarens behov har förändrats eller inte.

5.1 Syfte

Syfte med överrapporteringarna är att hålla biståndshandläggaren uppdaterad kring hur ärendet löper på och om det finns viktiga delar att ta hänsyn till i uppföljningen för att säkerställa en bra planering framåt.

Att tidigt kunna signalera när något inte fungerar samt att skapa underlag för dokumentation från hemtjänsten till biståndshandläggare. Underlaget kan då vara ett stöd till när biståndshandläggaren eventuellt ska ändra eller avsluta ett beslut.

5.2 Mål

Målet med överrapporteringen är att öka kommunikationen mellan biståndshandläggare och hemtjänst och säkerställa att vi arbetar tillsammans med brukarens behov i centrum samt att vi arbetar resurseffektivt. Målet är också att biståndshandläggaren ska kunna prioritera de uppföljningar som har störst behov samt göra kvalitativa uppföljningar.

5.3 Vad ska överrapporteras inför uppföljning

Frågor som finns i mallen se bilaga 1-inför uppföljning och som ska överrapporteras:

- Överensstämmer det faktiska behovet med aktuellt uppdrag? Om nej-varför?
- Har stödet kunnat utföras enligt uppdrag? Om nej-varför?
- Är hela uppdraget verkställt? Om nej-varför?
- Finns behov att utförare fysiskt deltar vid uppföljningen och i så fall varför?
- Finns det annan information som är viktig att biståndshandläggaren får veta inför uppföljning, i så fall vad?

5.4 Hur ska det överrapporteras

Ansvarig biståndshandläggare skickar den framtagna mallen-inför uppföljning som meddelande i verksamhetssystemet när en uppföljning planeras. Mallen skickas sedan tillbaka via meddelande i verksamhetssystemet till ansvarig biståndshandläggaren för att förenkla hanteringen av överrapporteringen.

Hemtjänst journalför att överrapporteringen har gjorts i utförrjournal och biståndshandläggare journalför i myndighetsjournalen att överrapportering inkommit.

Efter resultatet av överrapporteringen och utifrån resurseffektivitet beslutas hur uppföljningen behöver genomföras.

5.5 Förändring av behov som är brådskande och förväntas vara bestående

- pågående ärenden

Med detta avses behov som inte kan vänta och kan antas vara bestående under en längre period. Det handlar vanligtvis om behov inom livsområdet personlig vård i form av följande:

- hjälp vid toalettbesök
- få i sig mat och dryck

Det kan i enstaka fall även handla om andra behov exempelvis inom livsområdet hemliv:

- den enskilde inte har mat för dagen

Hemtjänst ska meddela ansvarig biståndshandläggare omgående (senast påföljande vardag) för en uppföljning av pågående beslut. Om biståndshandläggaren beviljar utökat stöd och hjälp ska beslutet dateras från den dagen det påbörjades (ersättning från första dagen om biståndshandläggare bedömer att behov finns).

Om biträdande enhetschef sätter in utökat stöd och hjälp under jourtid meddelas detta ansvarig hemtjänst, som sedan ansvarar för att meddela biståndshandläggare enligt ovan beskrivet.

5.6 Förändring av behov som är brådskande under en begränsad period

- pågående ärenden

Med detta avses behov som uppstår plötsligt och som kan förväntas pågå under en kortare period (upp till tre dagar). Det kan exempelvis handla om att den enskilde drabbas av magsjuka, feber, urinvägsinfektion eller annat snabbt övergående sjukdomstillstånd. Även här handlar det vanligtvis om *behov som beskrivits i kursiv text i föregående stycke*.

Det kan också exempelvis handla om en person med demensproblematik som vanligen får hjälp från närstående och av särskilda skäl därmed inte kan lämnas ensam.

Hemtjänst ska meddela biståndshandläggare om behov kvarstår efter tre dagar för en uppföljning av pågående beslut. Om biståndshandläggaren beviljar utökat stöd och hjälp ska beslutet dateras från den fjärde dagen som det utförts. Dessa behov ska meddelas biståndshandläggare omgående den fjärde dagen (ersättning från fjärde dagen om biståndshandläggare bedömer att behov finns).

Om biträdande enhetschef sätter in utökat stöd och hjälp under jourtid meddelas detta ansvarig hemtjänst, som sedan ansvarar för att meddela biståndshandläggare enligt ovan beskrivet.

5.7 När behov uppstår plötsligt – nya ärenden utan pågående hemtjänstbeslut

När brådskande behov uppstår i ett nytt ärende som inte har hemtjänst, oavsett om det är ett bestående eller under en begränsad period ska biståndshandläggare utreda detta omgående.

Biståndshandläggare kan även få till sig detta under jourtid av jourhavande arbetsledare. Jourhavande arbetsledare har mandat att under jourtid bevilja hemtjänst fram till klockan 12 nästkommande vardag, efter detta är det biståndshandläggarens ansvar. Så snart biståndshandläggare vet om brukaren kommer att ha behov av fortsatt hjälp ska denne meddela aktuell hemtjänst via telefon så de kan planera för insatserna. Uppdrag skickas sedan så snart som möjligt. Om biståndshandläggaren beviljar stöd och hjälp ska beslutet dateras från den dagen det påbörjades (ersättning från första dagen om biståndshandläggare bedömer att behov finns).

5.8 Överrapportering när hemgångsteam blir aktuellt

Vid planering från sjukhus eller vid uppföljning på korttidsboende kan biståndshandläggare göra bedömningen att hemgångsteam är aktuellt, det kan ske på två sätt, genom förenklat beslut eller genom vanlig handläggning.

5.8.1 Vid förenklat beslut

Vid förenklat beslut fattas ett beslut om hemtjänst som kopplas till insatsen ”hemgångsteam” tillsammans med en schablontid som är inlagd i verksamhetssystemet. Om behov finns av natthjälp läggs det till beslutet och tidsätts som vanligt. Om behov även finns av trygghetslarm och matdistribution fattas separata beslut. Uppdragen skickas till hemgångsteamet, larmteamet och till respektive nattdistrikt. Om det är någon information som inte ska stå i utredningen men som är viktig vid en uppstart, skrivs detta under rubriken ”övrigt” i uppdraget.

En uppföljning sker sedan när hemgångsteamet bedömer att en överlämning kan ske. Datum för överlämning meddelas ansvarig biståndshandläggare senast 2 vardagar innan överlämning. Om anledning finns att frångå ordinarie uppdrag får dialog föras mellan hemgångsteam och

förste biståndshandläggare. Biståndshandläggare följer upp och fattar vid behov ett beslut om hemtjänst. Uppdrag skickas till vald hemtjänst.

5.8.2 Vid vanlig handläggning

Vid vanlig handläggning och där det blir aktuellt med hemgångsteam fattar biståndshandläggare beslut om hemtjänst. Efter planeringen ska biståndshandläggare så snart som möjligt skicka information till hemgångsteamet via framtagen mall och därefter skickas uppdraget. När hemgångsteamet sedan bedömer att överlämning kan ske till vald hemtjänst skickas de insatser som ska lämnas över via framtagen mall till biståndshandläggarnas funktionsbrevlåda i outlook (info.vom@norrkoping.se). Överlämning från hemgångsteamet meddelas till biståndshandläggare och berörd hemtjänst senast 24 timmar innan planerad överlämning.

Biståndshandläggare gör bedömningen om kontakt med brukaren behöver tas eller om uppdraget kan flyttas över utan uppföljning. Uppdraget flyttas sedan till vald hemtjänst. Om det är någon information som inte ska stå i utredningen men som är viktig vid en uppstart, skrivs detta under rubriken ”övrigt” i uppdraget.

Enhetschef för hemtjänst kan ta kontakt med biståndshandläggare om de ser behov av att hemgångsteamet tar över ett ärende under en period. Det kan handla om situationer där man behöver gå in med extra stöd och hjälp för att ge personer en stabil, trygg och säker hemsituation. Om sådan överenskommelse görs lägger biståndshandläggare över uppdraget till hemgångsteamet och sedan tillbaka till ansvarig hemtjänst igen när utföraren meddelar att det är aktuellt.

6. Uppföljning

Biståndshandläggare och hemtjänst behöver arbeta tillsammans för att uppföljningarna ska baseras på att all tillgänglig information inhämtas och vägs in för planering framåt.

Utgångspunkten är att uppföljningar alltid ska involvera både hemtjänst och biståndshandläggare med brukaren i centrum.

6.2 När och hur följs beslutet upp

Enligt SoL riktlinjen ska myndighetsutövningen följa upp alla beslutade insatser en gång per år eller när behoven hos personen har förändrats, synpunkter och klagomål har framförts eller att omständigheterna i övrigt gör att en uppföljning är aktuell.

Nya ärenden bör enligt SoL riktlinjen följas upp efter 2 månader utifrån att säkerställa att vi har hittat rätt nyttjandegrad.

Vid behov utförs gemensamma uppföljningar och inför en planerad uppföljning ska biståndshandläggare alltid inhämta information genom mallen- *inför uppföljning* från hemtjänst, se info under avsnitt 5. Överrapportering inför uppföljning

Om en uppföljning görs utan hemtjänst närvarande behöver biståndshandläggaren informera brukaren om att information från hemtjänsten inhämtas på annat sätt och vägs in i bedömning och planeringen framåt.

6.3 Biståndshandläggarens ansvar vid uppföljning

Handläggaren inhämtar följande information:

- Aktuella utredningar/journalanteckningar
- Mall-inför uppföljning delges hemtjänst så snart en uppföljning är planerad
- Aktuell genomförandeplan där måluppfyllelse utifrån uppdraget ska framgå

Följande information kan inhämtas vid behov:

- Larmstatistik från larmteamet

Biståndshandläggaren tar utifrån ovanstående del av relevant information inför en uppföljning för att få en helhetsbild över brukarens situation och blir en grund för planeringen framåt.

6.4 Hemtjänsten ansvar vid uppföljning

- Fast omsorgskontakt ansvarar för att aktuell genomförandeplan finns.
- Säkerställa att mall-inför uppföljning besvaras/nödvändig kontakt tas med biståndshandläggare innan planerad uppföljning
- Ansvara för att i samråd med brukare/legat företrädare skyndsamt delge biståndshandläggare då förändrade behov uppmärksammas

6.5 Uppföljningens formalia

6.5.1 Mötets form

Uppföljningen kan ske genom personligt hembesök, genom telefon eller digitalt. En sammantagen bedömning utifrån brukarens behov och förutsättningar görs för att komma fram till vilken form som är bäst lämpad.

När en uppföljning planeras skickas mallen-”inför uppföljning” till utföraren och svaren bör vägas in i beslutet om vilken form mötet ska ha.

6.5.2 Säkerställa kvalitet

Under uppföljningen ska följande fyra frågor ställas av biståndshandläggaren som hjälp för att säkerställa att brukarens insatser håller en god kvalitet:

Får du den hjälp/det stöd du är beviljad?	Får du vara med och planera <i>när</i> din hjälp/ditt stöd ska genomföras?	Får du vara med och planera <i>hur</i> din hjälp/ditt stöd ska genomföras?	Får du hjälp/stöd på ett sätt som känns bra för dig?
---	--	--	--

Frågorna ska föras in i excelfil som ligger i "L:\VOK-MYNDIGHETSUTÖVNING\Biståndshandläggare - BHL\Uppföljningar". Varje team har en egen excelfil.

Under uppföljningar bör även nedstående frågor ställas till brukare/legal företrädare:

- Stämmer det beskrivna behovet i uppdraget med det aktuella stöd brukaren upplever sig behöva och ha rätt till?
- Är genomförandeplanen aktuell och hur ser måluppfyllelsen ut i de olika livsområdena?

6.5.3 Uppföljningsintervall och tidsbegränsning av beslut

Beslut gällande hemtjänst ska tidsbegränsas utifrån att säkerställa rätt nyttjandegrad samt utifrån att behovet är föränderligt. Tidsbegränsningens längd avgörs utifrån en individuell prövning i varje enskilt fall.

Beslut om hemtjänst ska alltid ha ett återkallelseförbehåll som innebär att insatser kan avslutas om de trots motiverande insatser inte nyttjas, enligt rutinen ”när brukare inte tar emot stöd”.

Enligt SoL riktlinjen ska myndighetsutövningen följa upp alla beslutade insatser en gång per år eller när behoven hos personen har förändrats, synpunkter och klagomål har framförts eller att omständigheterna i övrigt gör att en uppföljning är aktuell.

Riktlinjen poängterar även att:

- Alla nya ärenden ska följas upp efter 2 månader för att säkerställa rätt nyttjandegrad.

Om ingen förändring skett skrivs endast en journalanteckning.

6.5.4 Samtycke

Samtycke inhämtas inför varje tillfälle som kräver samtycke och dokumenteras i aktuell journal. Samtycket kan inhämtas muntligt eller skriftligt. Generella samtycken ska vi alltid undvika.

Mellan hemtjänst och biståndshandläggare krävs inget samtycke då vi råder under samma nämnd, dock ska vi förhålla oss till inre sekretess och inte delge mer information än vad situationen kräver.

6.5.5 Ej verkställda beslut

Se avsnitt 3.5

6.5.6 Händelse

En händelse i verksamhetssystemet ska alltid registreras av biståndshandläggare vid alla uppföljningar oavsett om behovet är oförändrat eller ett nytt beslut fattas eller att insatser avslutas.

Dessa är ett underlag för vård- och omsorgsnämnden för att veta om vi når målen att följa upp alla våra beslut.

I de fall när behovet kvarstår och vi inte fattar ett nytt beslut journalförs uppföljningen enbart genom en händelse.

Exempel:

”En uppföljning har genomförts den ÅÅ-MM-DD genom ett telefonsamtal. Bedömningen är att behovet kvarstår och att biståndet för HEMTJÄNST och LEDSAGNING är skäligt”.

I de fall ett nytt beslut har fattats journalförs uppföljningen också genom en händelse.

Exempel:

”En uppföljning har genomförts den ÅÅ-MM-DD genom ett hembesök. Behovet har utretts och ett nytt beslut har fattats”.

6.5.7 Digital uppföljningstavla

Varje biståndshandläggare har en egen digital uppföljningstavla i Excel med sina ärenden i "O:\Bistandshandlaggare\Digital uppföljningstavla områden"

Varje biståndshandläggare ansvarar för att göra justeringar och hålla sin uppföljningstavla uppdaterad. Eventuella justeringar som behöver göras på kollegas uppföljningstavla meddelas till denne via mail.

6.6 Bra att tänka på inför en gemensam uppföljning

- Boka gärna in uppföljningstid då brukaren har hemtjänst inplanerat, då är chanserna störst att brukarens fasta omsorgskontakt kan delta.
- Det kan vara fördelaktigt om hemtjänst och biståndshandläggare kan stämma av en kort stund innan uppföljningen vid gemensamma hembesök. På så sätt kan vi minimera risker att vi har olika fokus och samtidigt ha en gemensam plan på uppföljningens agenda och syfte.
- Att uppföljningen har fokus på måluppfyllelse och genomförandeplan. Hur har det gått, vad har man uppnått hittills, vilka mål ska man jobba med framåt osv..

7. Systematisk samverkan

7.1 Träffar inom samverkansledning/samverkansorganisationen

För att öka kommunikationen i vardagen mellan biståndshandläggare och hemtjänst samt för att öka förståelsen för varandras olika uppdrag och utmaningar behöver samverkan systematiseras i vardagen. Denna samverkan sker inom ramen för den framtagna samverkansledningen.

På träffarna kan man exempelvis:

- informera varandra om aktuell situation på respektive enhet, vilka frågor man sitter med just nu som kan vara bra att känna till
- gemensamma utmaningar och hur man kan hantera dem tillsammans
- andra frågor som uppstått i de olika arbetsgrupperna som behöver lyftas för samverkan
- identifiera gemensamma stödjande och styrande dokument
- avvikelser utifrån standard, d.v.s. våra styrande och stödjande dokument
- ständiga förbättringar
- komplexa ärenden