

## Överrapportering mellan biståndshandläggare, hemtjänstutförare och jourhavande arbetsledare

Gäller för verksamhet/enhet: Biståndshandläggare och hemtjänstutförare

Gäller från och med: 2017-05-22

Reviderat: 2023-09-26

Diarienummer: VON 20174/0066-1

Tillhör process i ledningssystemet: Tillgodose behov av vård och omsorg

Processansvarig (funktion): Enhetschef för biståndshandläggarna

Ansvarig för dokumentet (funktion): Processledare för Att utreda, bedöma och besluta om behov enligt Socialtjänstlagen inom ordinärt boende, samt områdeschef ordinärt boende för Att utföra hemtjänst. Innehållet följs upp årligen av ansvarig för dokumentet.

Framtagen av (funktion): Förste biståndshandläggare, myndighetsutövningen och områdeschef ordinärt boende.

Antagen av (funktion och datum): Verksamhetschef myndighet och områdeschef ordinärt boende 2017-05-22.

Hänvisning till: Ersättningsmodell för hemtjänst som utförs inom ramen för valfrihetssystem (LOV) i Norrköping - inklusive instruktioner för utförarnas registrering i Treserva och TES.  
Rutin för vak - Diarienummer: 2016/00274

## Kommunikationsvägar

Samtliga funktionsbrevlådor i Treserva ska läsas av regelbundet under vardagar, minst mellan klockan 9-14. Meddelanden som rör en enskild ska alltid skickas till en funktionsbrevlåda och aldrig till en handläggare eller hemtjänstpersonal. Varje meddelande ska endast innehålla information om ett ärende åt gången. Ansvarig biståndshandläggare ska återkoppla på meddelanden till hemtjänstutförare inom fem arbetsdagar om vilken åtgärd som kommer att vidtas.

När biståndshandläggare fattar ett nytt beslut skickas endast uppdrag till hemtjänstutförare i Treserva. 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 hemtjänstutförare via telefon för att säkerställa att uppdraget mottagits. Fram till klockan 17 kontaktas samordnare 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 hemtjänstutförare genom funktionsbrevlåda i Treserva.

Om behov finns av vård i livets slutskede i form av vak ska hemtjänstutförare i första hand kontakta ansvarig vårdgivare för ställningstagande. Denna bedömning görs alltid av legitimerad personal och är en hälso- och sjukvårdsinsats. Om bedömning görs att vak inte är aktuellt följs denna rutin.

## Förändring av behov

Vid förändrade behov är utgångspunkten att den enskilde tar kontakt med biståndshandläggare. I de fall den enskilde inte har förmåga eller inte önskar att ta denna kontakt, behöver legal företrädare eller hemtjänstutförare meddela biståndshandläggare om de förändrade behoven genom funktionsbrevlåda i Treserva. Det ska i dessa fall framgå av meddelandet varför den enskilde själv inte tar kontakten. Undantag från detta är när det gäller förändring av behov som är brådskande då hemtjänstutföraren ska meddela biståndshandläggare (se rubriker nedan).

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. Det gäller natthjälp, digital tillsyn, egenvård, ledsagning, avlösning och matdistribution. Hemtjänstutförare ska beskriva i ett meddelande till biståndshandläggare om den beställda tiden inte stämmer överens med den utförda. Tidsjusteringar ska hanteras inom fem arbetsdagar.

## Uppehåll, verkställighet och avslut av insatser

Vid avslut av insats meddelar hemtjänstutförare biståndshandläggare omgående samt vilket datum som insatsen genomfördes sista gången. Biståndshandläggare kontaktar sedan den

enskilde för att få avslutet bekräftat. 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 hemtjänstutförare biståndshandläggare omgående samt vilket datum som personen avled. När biståndshandläggare får kännedom om att den enskilde avlidit (på sjukhus eller korttidsboende) meddelas hemtjänstutföraren 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 hemtjänstutföraren 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 hemtjänstutförare eller biståndshandläggare kontakta debiteringen.

Uppehåll på hela vård- och omsorgsärendet, vid exempelvis sjukhusvistelse, registreras av hemtjänstutföraren utan att biståndshandläggare kontaktas. Vid uppehåll på enstaka insatser eller beslut behöver en kontakt tas med biståndshandläggare för avslut. Biståndshandläggare kontaktar sedan den enskilde för att få uppehållet bekräftat och under vilken tidsperiod. Sker registrering av uppehåll/avslut av insatser efter den 4:e påföljande månad behöver hemtjänstutförare eller biståndshandläggare kontakta debiteringen.

## 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*

Hemtjänstutföraren ska meddela 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 hemtjänstutförare, som sedan ansvarar för att meddela biståndshandläggare enligt ovan beskrivet.

## 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.

Hemtjänstutföraren 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 hemtjänstutförare, som sedan ansvarar för att meddela biståndshandläggare enligt ovan beskrivet.

## När behov uppstår plötsligt – *nya ärenden utan pågående hemtjänstbeslut*

När behov uppstår i ett nytt ärende som inte har hemtjänst, oavsett om det är ett oförutsett behov eller behov som är brådskande, 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 hemtjänstutförare 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).

## 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.

Vid förenklat beslut fattas ett beslut om hemtjänst som kopplas till insatsen ”hemgångsteam” tillsammans med en schablontid som är inlagd i systemet. 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 biståndshandläggare via funktionsbrevlåda i Treserva (BHL Team) senast 2 vardagar innan överlämning. Om anledning finns att frångå detta får dialog föras mellan hemgångsteam och förste biståndshandläggare. Biståndshandläggare följer upp och fattar vid behov ett beslut om hemtjänst. Uppdrag skickas till vald hemtjänstutförare. En rapportering sker också mellan hemgångsteam och hemtjänstutföraren.

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 hemtjänstutförare skickas de insatser som ska lämnas över via framtagen mall till biståndshandläggarnas funktionsbrevlåda i outlook ([info.vom@norrkoping.se](mailto:info.vom@norrkoping.se)). Överlämning från hemgångsteamet meddelas till biståndshandläggare och berörd hemtjänstenhet 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 hemtjänstutförare. 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 ordinarie hemtjänst igen när utföraren meddelar att det är aktuellt.