



Omvårdnad Gävle

**K**

valitetsdeklaration för insatser i  
ordinärt boende enligt SoL

## ***Innehållsförteckning***

<b>VAD ÄR EN KVALITETSDEKLARATION?</b>	3
<b>1 ALLMÄN INFORMATION OM RÄTT TILL BISTÅND</b>	
1.1 Rätt till bistånd	4
1.2 Ansökan och beslut om bistånd	4
<b>2 GENERELLA KVALITETSKRAV</b>	
2.1 God kvalitet	4
2.2 Tider för verkställighet	4
2.3 Information	5
2.4 Bemötande	5
2.5 Kontinuitet	5
2.6 Genomförandeplan/personlig plan	5
2.7 Kontaktman	6
2.8 Samverkan	6
2.9 Närstående	6
2.10 Den enskildes trygghet	7
2.11 Uppföljning	8
<b>3 KVALITETSKRAV PÅ SÄRSKILDA INSATSER</b>	
3.1 Allmänt Om insatser i hemtjänst	8
3.2 Omvårdnad	9
3.3 Aktiviteter	10
3.4 Service	11
<b>BILAGA</b>	
Exempel på insatser	14

## Vad är en kvalitetsdeklaration?

Omvårdnadsnämnden i Gävle har utformat kvalitetsdeklarationer för att beskriva vilka grundläggande kvalitetskrav som ska finnas för olika tjänster som nämnden har ansvar för.

Även vissa begränsningar för insatserna är specificerade för att tydliggöra vad den enskilde inte kan förvänta sig av Omvårdnadsnämnden.

Deklarationerna gäller både för Omvårdnad Gävles egen verksamhet och för dem som utförs av externa utförare.

Denna kvalitetsdeklaration riktar sig till personer över 20 år och avser **insatser i ordinärt boende enligt Socialtjänstlagen**. Den beskriver vilka kvalitetskrav som ska finnas för de insatser den enskilde behöver för att få en fungerande vardag

---

Det finns dessutom en särskild kvalitetsdeklaration för **Biståndsbedömning enligt SoL**

samt kvalitetsdeklarationer för utförande av tjänster:

**i särskilt boende enligt SoL**

**i ordinärt boende enligt LSS**

**i särskilt boende enligt LSS**

## 1. Allmän information om rätt till bistånd

### 1.1. RÄTT TILL BISTÅND

*Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin livsföring enligt Socialtjänstlagen.*

*Den enskilde ska genom insatserna tillförsäkras en skälig levnadsnivå och de ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.*

### 1.2. ANSÖKAN OCH BESLUT OM BISTÅND

Ansökan om bistånd för vuxna personer som behöver stöd i ordinärt boende görs av den enskilde eller dennes rättslige företrädare till Omvårdnad Gävles Bistånds-enhet.

Beviljas den enskilde insatser i form av hemtjänst, dagverksamhet eller korttidsvistelse skickas en beställning till en utförare av insatsen. Utföraren ska skyndsamt ta kontakt med den enskilde för att komma överens om när och hur insatserna ska genomföras.

## 2. Generella kvalitetskrav

### 2.1 GOD KVALITET

Sociala tjänster ska enligt 3 kap 3 § Socialtjänstlagen vara av god kvalitet.

Det förutsätter

- Att tjänsten ska vara likvärdig oavsett var den enskilde bor och oavsett vem som utför omvårdnadsinsatserna, kommunala eller privata utförare.
- Att personalen ska ha lämplig utbildning och erfarenhet.
- Att utförande av insatser ska utgå från den enskildes behov och önskemål.
- Att alla ska bemötas med individuellt anpassade insatser efter sina behov och förutsättningar – oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller uttryck och ålder.

### 2.2 TIDER FÖR VERKSTÄLLIGHET

#### Hemtjänst

Biståndsbedömda insatser ska enligt lag verkställas inom *skälig tid*. För Omvårdnads-nämnden är riktlinjen att nya beslut ska verkställas omedelbart och senast inom 24 timmar om behovet är akut. Om behovet inte är akut ska det ske senast inom 14 dagar.

Vid akuta fall, t ex plötsligt insjuknande, ansvarar utföraren för att även tillgodose behov som inte ingår i biståndsbeslutet. Sådana insatser ska tillgodoses omedelbart och senast följande vardag anmälas till ansvarig handläggare, så att beslut kan fattas.

För personer med trygghetslarm ska åtgärd vidtas omedelbart och senast inom 20 minuter från det man fick larmet. Ibland kan det räcka med en telefonkontakt med den enskilde. Men om det krävs hjälp i hemmet ska hjälpen ges inom 20 minuter plus res-tid.

#### Dagverksamhet

Beslut om dagverksamhet ska verkställas efter överenskommelse mellan utförare och den enskilde eller dennes företrädare. Beslutet ska dock verkställas senast inom tre månader.

### 2.3 INFORMATION

Den som beviljats insatser i form av hemtjänst eller dagverksamhet ska

- få information om hur verksamheten bedrivs och vilka riktlinjer och förhållningssätt \*som gäller,
- löpande information om förändringar för att kunna hålla sig a jour med verksamheten och kunna bevaka sina rättigheter inom den,
- information om vart man vänder sig om man utsätts för felaktig behandling eller om man i övrigt har synpunkter eller klagomål på insatser eller verksamhet.

Om den enskilde inte talar eller förstår svenska har hon eller han rätt till tolkhjälp. Rätt att få hjälp av tolk har också den som behöver tolkhjälp på grund av en hörsel- eller talskada. Utföraren ansvarar för att vid behov rekvidrera tolk.

Omvårdnadsnämndens broschyr och blankett om klagomålshantering ska alltid finnas tillgänglig i verksamheten. Detsamma gäller broschyr om kommunens Patientnämnd.

### 2.4 BEMÖTANDE

Den enskilde har rätt att förvänta sig ett bra och värdigt bemötande. Det gäller även den enskildes närstående och andra personer som är delaktiga i servicen och omvårdnaden.

- Ett *bra bemötande* ska tillgodose den enskildes behov av delaktighet och trygghet och vara för lyhörd för dennes önskemål.
- Ett *värdigt bemötande* ska bekräfta den enskilde och stärka hans eller hennes tilltro till sina egna resurser.

Mötet ska ske med respekt för människors lika värde och för den enskildes självbestämmande och integritet.

### 2.5 KONTINUITET

Den enskilde har rätt att till en kontinuitet i omvårdnaden. Det finns ett värde i att så långt som möjligt begränsa antalet personer som hjälper den enskilde.

Har den enskilde omfattande behov av stöd är det angeläget med kontinuitet även i hur omvårdnaden utförs.

Kontinuitet är av vikt även för dem som inte har omfattande vårdbehov.

### 2.6 GENOMFÖRANDEPLAN/PERSONLIG PLAN

För att genomföra insatser till den enskilde ska det finnas en genomförandeplan. I Gävle kallas denna också för personlig plan. Genomförandeplanen ska ge en samlad beskrivning av var, när och hur insatserna ska genomföras.

Genomförandeplanen

- är en överenskommelse och ska utformas i samarbete mellan utföraren och den enskilde och/eller dennes företrädare.
- ska upprättas senast en månad efter att insatsen verkställts och därefter hållas aktuell och uppdateras senast var 6:e månad.
- ska redovisa den enskildes önskemål och delaktighet. I planen ska också framgå den samverkan som sker med närstående och andra personer kring den enskilde.

## 2.7 KONTAKTMAN

För att säkra den enskildes rätt till inflytande och information ska det utses en kontaktman, som ska

- fungera som en länk mellan den enskilde och verksamheten.
- informera den enskilde och om så överenskommit dennes närstående om förändringar och praktiska frågor kring den enskilde.
- fortlöpande informera om förändringar och frågor som berör den enskilde till verksamhetschef och berörda medarbetare.

Att vara kontaktman innebär ett förtroende gentemot den enskilde. Om den enskilde är missnöjd ska möjlighet finnas att byta kontaktman.

Om insatserna enbart är tillfälliga är det inte alltid befogat att utse en kontaktman. Ansvaret för kontaktmannens uppgifter ska då ligga på verksamhetschef.

## 2.8 SAMVERKAN

Samverkan är nödvändig för att den enskilde ska få en god omvårdnad och service. Utföraren ska kontinuerligt bedöma vad som kan vara en kvalitetshöjning för den enskilde.

Vid behov ska samarbete initieras och utvecklas mellan olika verksamheter inom nämndens område och andra vårdgivare som primärvården och sjukhuset. Målet ska vara att i varje enskild situation skapa en så god kontinuitet kring den enskilde som möjligt.

Samverkan ska **också** ske med personer som är viktiga för den enskilde. Det kan vara god man, anhöriga eller andra närstående som står i en sådan relation till den enskilde att de kan ge viktiga bidrag till dennes omvårdnad.

För att stärka den enskildes delaktighet i samhällslivet och gemenskap med andra ska utföraren verka för samarbete med frivilliga organisationer, träffpunkter och volontärverksamhet.

## 2.9 NÄRSTÅENDE

Närstående (inklusive företrädare) är viktiga personer för den enskilde och de närståendes erfarenheter och kunskaper ska tas till vara.

- De närstående ska under förutsättning av den enskildes samtycke ges möjlighet att vara delaktiga i planeringen kring den enskilde för att kunna bidra med sin kännedom om denne.
- Anhörigsamtal och upprättande av levnadsbeskrivning kan vara viktiga instrument för att underlätta planering och utförande av insatserna.
- De närstående ska informeras om de stödformer som finns för närstående via kommunens Anhörigstöd.

Den enskilde och dennes närstående ska vid behov informeras om möjligheterna att få god man/förvaltare och i förekommande fall ska utföraren ombesörja att sådan förordnas.

## **2.10 DEN ENSKILDES TRYGGHET**

Den enskilde ska kunna känna sig trygg och få sina rättigheter tillvaratagna i samband med utförande av insatser. Som ett yttersta skydd ska det finnas väl kända rutiner för gåvor, tystnadsplikt, klagomål och annan felanmälan.

### **2.10.1 Gåvor till personal**

Omvårdnadsnämndens grundregel är att personal inte ska ta emot gåvor för det arbete den har betalt för att utföra.

Den enskilde ska ha tryggheten att inte behöva känna ett krav att också själv belöna personalen även om denna visat gott bemötande och gjort ett bra jobb.

Personalen ska under inga förhållanden låta sig bli inblandad i tillkomsten av vårdtagarnas eventuella testamenten. Också bevitnande av testamente ska undvikas.

### **2.10.2 Privata medel**

Den enskilde har ansvar för att själv ta hand om sina privata medel och besluta om sina inköp. I de fall personen av olika skäl har svårt att hantera privata medel kan en god man eller förvaltare ha det ekonomiska ansvaret.

I det fall hemtjänstpersonal behöver hjälpa till med inköp ska överenskommelse finnas med den enskilde eller dennes företrädare.

### **2.10.3 Tystnadsplikt och sekretess**

Alla medarbetare hos utföraren har tystnadsplikt. Det innebär att de inte får tala om för någon utomstående vad den enskilde berättat eller annat som de fått reda på rörande denne. De får inte heller utan den enskildes samtycke lämna ut uppgifter till någon annan.

Handlingar rörande den enskilde ska förvaras så att obehöriga ej får tillgång till den.

### **2.10.4 Klagomål**

Den enskilde, dennes närstående eller annan person ska ges möjlighet att anmäla klagomål eller begära rättelse för något som man anser vara fel.

Hantering av klagomål ska ske skyndsamt. Den enskilde ska känna tryggheten att hennes synpunkter på sin omvårdnad alltid tas på allvar och åtgärdas.

### **2.10.5 Fel och brister**

Alla medarbetare hos utföraren har ett ansvar för att insatserna har en god kvalitet för den enskilde. Den som uppmärksammar eller på annat sätt får kännedom om fel och brister i omvårdnaden ska anmäla det.

### **2.10.6 Allvarliga missförhållanden (Lex Sarah)**

Alla som arbetar inom vård och omsorg har ett ansvar för att den enskilde lever under trygga förhållanden och får en god omvårdnad.

Den som uppmärksammar eller på annat sätt får kännedom om ett allvarligt missförhållande i omvårdnaden har enligt socialtjänstlagen **skyldighet** att skyndsamt anmäla det.

### **2.10.7 Skyddsåtgärder**

Övergrepp mot den enskilde får aldrig ske. Om denne utsätter sig för fara för liv och hälsa, kan det dock vara nödvändigt att - även utan den enskildes samtycke - vidta säkerhetsåtgärder så att man räddar livet och hälsan. Det kan gälla vid förvirring med risk i trafiken, risk för förfrysning etc.

## 2.11 UPPFÖLJNING

Den enskildes behov kan förändras så att också omfattningen av insatserna behöver ändras, nya insatser behövs eller tidigare insatser kan upphöra. Om förändringarna är stora ska en ny biståndsbedömning göras. Det åligger utförarens verksamhetschef att meddela Bistånds enheten om sådana förändringar.

Utföraren ska också kontinuerligt följa upp hur den enskilde själv upplever att insatsen fungerar. Förändringar av insatser för den enskilde ska göras med en personlig återkoppling, som ska vara tydlig för denne och/eller dennes företrädare. Utföraren ska försäkra sig om att den enskilde har fått klart för sig vad förändringen innebär.

## 3. Kvalitetskrav för särskilda insatser

### 3.1. ALLMÄNT OM INSATSER I HEMTJÄNST

#### 3.1.1 Hemtjänst

Hemtjänst är ett sammanfattande begrepp för biståndet till vuxna personer i ordinärt boende. Insatserna kan omfatta såväl personlig **omvårdnad** som **aktiviteter** och **service**.

Hemtjänst utförs av hemtjänstgrupper av både privata och kommunala utförare.

Nedan anges de insatser som normalt ingår i hemtjänsten. Samtidigt måste alltid finnas utrymme för oförutsedda situationer och händelser. En viss individuell anpassning måste också vara möjlig. De beskrivna insatserna innebär därför ingen inskränkning i den enskildes rätt att få andra insatser prövade utifrån sina individuella behov.

#### 3.1.2 Boendestöd

Hemtjänst till personer med psykisk funktionsnedsättning utförs i form av en verksamhet som kallas *Boendestöd*. Insatserna är av samma typ som beviljas inom hemtjänsten i övrigt men de kan beviljas med ett tränings syfte. Den enskilde ska motiveras att höja sin funktionsnivå genom att träna och eller ta större del i sin dagliga livsföring. *I det fall insatserna beviljats och utförs i tränings syfte är de avgiftsfria.*

Utförarna ska svara för att de insatserna utförs av personal med specialistkompetens och ett arbetssätt anpassat efter den enskildes behov.

#### 3.1.3 Personligt stöd

Hemtjänst till personer med utvecklingsstörning, autism eller förvärvad hjärnskada ges i form av verksamheten *Personligt stöd*. Insatserna är av samma typ som beviljas inom hemtjänsten i övrigt men de kan beviljas med tränings syfte. Den enskilde ska motiveras att höja sin funktionsnivå genom att träna och eller ta större del i sin dagliga livsföring. *I det fall insatserna beviljats och utförs i tränings syfte är de avgiftsfria.*

Utförarna ska svara för att de insatserna utförs av personal med specialistkompetens och ett arbetssätt anpassat efter den enskildes behov.

#### 3.1.4 Nattpatrull

För personer med omfattande vårdnadsbehov (omsorg och tillsyn dygnet runt) ska möjlighet finnas till insatser även nattetid. *Då insatserna är en del av hemtjänsten ingår de också i hemtjänstavgiften.*

Nattpatrullerna ska göra planerade hembesök och svara på trygghetslarm under natten.

### **3.1.5 Anhörigvård**

Den som är beviljad hemtjänst kan, om han eller hon så önskar och det i övrigt är lämpligt, få sin hjälp utförd av en anhörig i stället för av hemtjänstpersonal. Grundregeln är att anhörigvård ej medges i de fall kunden endast har serviceinsatser. Undantag från detta krav kan göras av ex språkliga eller psykiska orsaker.

## **3.2. OMVÅRDNAD**

### **3.2.1 Personlig omvårdnad**

Med personlig omvårdnad avses de insatser som behövs för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska och sociala behov. Det kan avse hjälp vid uppstigning och sänggående, mat och dryck och personlig hygien men också att få tillsyn, ha någon att tala med etc.

Insatserna ska syfta till att bibehålla eller förbättra den enskildes funktionsnivå och därmed stärka hans eller hennes förmåga till ett självständigt liv

### **3.2.2 Personer med demenssjukdomar**

För personer med demens eller med demensliknande beteende kan finnas särskilt stort behov av stöd för att kunna bo kvar i ordinärt boende. Det gäller behovet av kontinuitet i omvårdnaden. Personalen måste ha förmågan att kommunicera för att kunna hantera minnesstörningar och personlighetsförändringar och den bristande orienteringsförmåga som blir följden av demensen.

### **3.2.3 Hälso- och sjukvård, delegerade uppgifter under Primärvårdens ansvar**

Landstingets Primärvård ansvarar för hälso- och sjukvårdsuppgifter i ordinärt boende. Om den enskilde har hemtjänst kan medicinska uppgifter, t.ex. hjälp med läkemedel, i vissa fall beviljas av handläggare vid Biståndsenheten. Det förutsätter en skriftlig delegering till berörd omvårdnadspersonal av Primärvårdens distriktssköterska, som också ansvarar för instruktion och handledning.

### **3.2.4 Egenvård, hälso- och sjukvård under den enskildes egna ansvar**

När det gäller enklare sjukvård som sårvård, inkontinensvård, temperaturtagning etc, ska personalen kunna vara behjälpliga med att utföra detta. Det förutsätter att den enskilde redan har andra hemtjänstinsatser och att läkare vid Primärvården bedömt att den enskilde kan få insatserna som s.k. egenvård (vård under den enskildes egna ansvar).

### **3.2.5 Träning**

Landstingets Primärvård har rehabiliteringsansvaret i ordinärt boende. Om den enskilde har hemtjänst kan träningsinsatser i vissa fall beviljas av handläggare vid Biståndsenheten.

Träningsinsatser kan gälla personer med psykiska problem som behöver stöd i vardagliga situationer eller personer som behöver exempelvis gångträning efter någon skada. Insatserna ska stärka hans eller hennes förmåga till ett självständigt liv.

### **3.2.6 Avlösning i hemmet**

Om den enskilde har omfattande omsorgsbehov och/eller kontinuerlig tillsyn av en närstående ska finnas möjlighet till avlastning för den närstående. Omfattningen av avlösning i hemmet anges i biståndsbeslutet. Den enskilde, dennes närstående och utföraren ska ha en dokumenterad överenskommelse om avlösningens innehåll.

### **3.2.7 Tillsyn/vak**

Vid vård i livets slutskede eller annan situation där den enskilde behöver tillsyn kan personal behöva komplettera insatserna av närstående. Biståndshandläggaren ska då tillsammans med närstående, Primärvården och respektive verksamhetschef uppskatta hur insatserna för vak ska samordnas och disponeras.

### **3.3 AKTIVITETER**

#### **3.3.1 Meningsfull vardag - aktiviteter**

Den boende ska ges möjlighet till en meningsfull och aktiv vardag utifrån sin förmåga och sina intressen.

Utföraren ska bistå den enskilde om denne önskar hjälp med att upprätthålla kontakten med sina anhöriga och vänner.

Utföraren ska i det dagliga arbetet tillgodose den enskildes behov av att bibehålla sin funktions- och aktivitetsnivå så länge som möjligt. Det ska bl.a. ske genom att denne erbjuds och uppmanas att delta i insatserna i det egna hemmet.

#### **3.3.2 Ledsagning och utevistelse**

När den enskilde beviljats ledsagning och eller utevistelse anges omfattningen i biståndsbeslutet. På vilket sätt insatsen ska genomföras bestäms i samråd med den enskilde och/eller dennes företrädare vid upprättandet av den personliga planen.

Huvudregeln är att ledsagning kan utnyttjas för besök hos t.ex. hälsocentral, sjukhus eller annan vårdinstans, fotvård, frisör eller post, bank och apotek. Det kan också beviljas för utevistelse och för att göra möjligt för den enskilde att delta i regelbundna eller mer spontana aktiviteter.

#### **3.3.3 Dagverksamhet**

För den enskilde i ordinärt boende är syftet med dagverksamhet att möjliggöra kvarboende och ge en möjlighet till en social gemenskap. Verksamheten ska i första hand riktas till särskilda grupper som personer med demens eller funktionsnedsättning.

Utföraren ska se till att den enskilde får sina fysiska och psykiska behov tillgodosedda vilket innebär ett i grunden rehabiliterande förhållningssätt med målet att stimulera kvarvarande funktioner och förmågor.

Verksamheten ska också ha en markerad social funktion vilket innebär att den ska byggas på både enskilda och gemensamma aktiviteter. Utföraren ska se som en huvuduppgift att stödja den enskilde i att vara fortsatt aktiv i sin vardag och få vara en del i en social gemenskap.

Veckoplanering och planering av aktiviteter under dagen ska ske i samråd med den enskilde som också regelbundet ska ges en egen personaltid att förfoga över.

Dagverksamheten ska erbjudas på tider som överenskommes mellan den enskilde och verksamheten och på så sätt att den är tillgänglig för alla inom kommunens gränser. Den bör erbjudas såväl vardagar som helger.

Då dagverksamheten har inslag av förebyggande verksamhet ska den vara avgiftsfri för den enskilde. Avgift tas dock ut för fika och mat per dag efter kommunens avgiftstaxa. Den enskilde betalar själv sina resor till och från dagverksamheten.

Dagverksamhet kan i vissa fall också stå öppen för personer som är boende i särskilt boende. T.ex. kan den boende tidigare deltagit i verksamheten och ha ett umgänge där. Den enskilde ska då ha möjlighet att under en övergångstid eller så länge behoven kvarstår också vara kvar inom dagverksamheten.

## **Övrigt**

Det finns en träffpunkt avsedd för *personer med utvecklingsstörning*. För att delta i den behövs inget biståndsbeslut.

För personer med *psykisk funktionsnedsättning* finns dessutom en särskild träffpunkt med dagverksamhet. Ej heller den kräver ett biståndsbeslut för deltagande.

Inom kommunen finns också *sociala träffpunkter*. Syftet med dem är att skapa en möjlighet att bryta personers sociala isolering och/eller skapa nya kontakter för att underlätta för den enskilde att bevara ett socialt liv och/eller kunna bo kvar i den egna bostaden även när funktionsnedsättningar börjar uppstå. Det behövs inget biståndsbeslut för att delta verksamheten som därmed i princip är öppen för alla.

## **3.4 SERVICE**

### **3.4.1 Allmänt**

Med service avses här insatser i hemmet som behövs för att göra vardagen trygg och trivsam för den enskilde och som inte utgör personlig omvårdnad. Serviceinsatser kan gälla städning, måltider, tvätt, inköp och vid behov trygghetslarm m.m. enligt punkterna nedan.

### **3.4.2 Städning**

Den städning ska utföras som normalt och med viss regelbundenhet behövs för att hålla hemmet i ordning, upprätthålla god hygien och skapa trivsel. Omvårdnadsnämndens riktlinje är var 3:e vecka, men det är den enskildes behov som avgör insatsens omfattning. Känsliga ytor som kök, hall, toalett och våtutrymmen kan behöva prioriteras.

För personer som också har andra insatser ska det ingå i personalens ansvar att, i samband med att de insatserna utförs, se till att bostaden är i ordning genom att plocka undan, ta bort fläckar på golv och skåpluckor, tömma papperskorgar, vattna blommor samt se över toalett- och hygienutrymmen mm. Rullande under året ska personal vid behov frosta av frys, rengöra spis och spisfläkt, torka ur köksskåp och kyl, snygga upp på balkongen etc.

Utföraren ansvarar för att i det dagliga arbetet görs en skötsel och kontroll av den enskildes hjälpmedel.

Utföraren ska, inom rimliga gränser, göra det möjligt för den enskilde att följa rekommendationer för sopsortering i fastigheten.

Ett krav på den enskilde är att det ska finnas fungerande städmaterial som dammsugare, hink med mopp, sopborste med skaft och rengöringsmedel.

### **3.4.3 Tvätt**

Tvätt ska i första hand gälla kläder, lakan och handdukar. En förutsättning är att det finns en fungerande tvättmaskin i bostaden eller gemensam tvättstuga. Strykning av kläder ska utföras vid behov.

Personer som inte bor i flerfamiljshus med gemensam tvättstuga måste själv ha fungerande tvättmaskin för att personalen ska kunna tvätta. Personalen ska normalt inte tvätta plagg som måste handtvättas. Däremot kan den vara behjälplig med att skicka på kemtvätt. Den enskilde står själv för kostnaden för kemtvätten.

#### **3.4.4 Matdistribution**

Möjlighet finns till matabonnemang för den som önskar få en matlåda. Matdistributionen ska kunna erbjuda ett allsidigt matutbud, kompletta måltider och fullvärdig kost.

För personer som inte har hemtjänst – ska den enskilde kunna få matdistribution av leverantör som kommunen anlitar. Det innebär att kyld mat levereras till hemmet på vissa dagar i veckan. Matleverantör ansvarar för att matsedel och informationsblad är aktuellt.

För personer som har beviljad hemtjänst – finns möjlighet att matlådan distribueras av hemtjänstens personal varje dag. Hemtjänsten bistår med matsedel och informationsblad.

#### **3.4.5 Hjälpa vid måltider**

Den enskilde kan ha behov och beviljats hjälp med måltider. Utföraren ska då hjälpa till att iordningsställa frukost och vid huvudmål/kvällsmål också kunna ge hjälp med att värma färdiglagad mat. Personalen ska vid behov också vara behjälplig med att duka och servera maten.

Hjälpa med matlagning ingår normalt inte i hemtjänstens uppgifter men kan ges i undantagsfall efter beslut av biståndshandläggare.

Den som beviljats hjälp med maten ska ha rätt till en lugn och trivsamt måltidsmiljö där hans/hennes önskemål respekteras.

Kosten ska vara näringsrik, fullvärdig och varierande och kompletta måltider ska erbjudas. Utföraren ska vid behov kunna erbjuda specialkost av medicinska, religiösa eller etiska skäl .

#### **3.4.6 Inköp av mat, kläder mm**

För den som beviljats inköp anges i biståndsbeslutet omfattningen av hjälp.

Inköp ska som princip göras i närmaste dagligvarubutik (ej närbutik eller liknande med begränsat sortiment) om det inte finns skäl för annat. Sådana skäl kan vara exempelvis kosher eller annan mat som inte finns att tillgå i alla butiker.

Om den enskilde inte själv kan ombesörja klädinköp - och det varken finns närstående eller god man som kan hjälpa till - kan det ingå i personalens uppgift att se till att kunden får nödvändiga kläder inköpta.

#### **3.4.7 Post-, bank- och apoteksärenden**

Övriga ärenden som den enskilde kan behöva hjälp med (post, bank, apotek etc) ska om möjligt samordnas och planeras så rationellt som möjligt.

#### **3.4.8 Trygghetslarm**

Trygghetslarm ska ge ett skydd för att den enskilde inte ska bli liggande eller av andra skäl utan hjälp under en längre tid. Genom larmet ska det vara möjligt att snabbt få kontakt med personal vid alla tider på dygnet.

När den enskilde aktiverar sitt larm går en signal till SOS Alarm som försöker ta reda på varför den enskilde larmat. Larmet vidarebefordras sedan till berörd utförare (hemtjänst, boendestöd, larmbilar, nattpatrull m.fl.) för fortsatta åtgärder.

När utföraren fått larmkontakt ska åtgärd vidtas inom 20 minuter från det man fick larmet. Ibland kan det räcka med en telefonkontakt med den enskilde. Men om det krävs hjälp i hemmet ska hjälpen ges inom 20 minuter plus restid.

### 3.4.9. Övrigt

En del insatser **utförs normalt inte** av hemtjänsten då de går utöver vad som kan anses skäligt för stöd eller för att behovet av dem kan tillgodoses på annat sätt än genom hemtjänsten. Exempel på insatser som normalt inte utförs är:

- vedhuggning
- sköta om och gå ut med husdjur
- vädra garderober
- byta gardiner
- snöskottning
- trädgårdsskötsel
- flytta möbler
- grövre städning (t.ex. knäskura, ta ut stora mattor)
- flyttstädning
- putsa koppar, silver, rengöring av kristallkronor etc.

#### Särskilda beslut om övriga insatser

Vissa insatser kan emellertid beviljas efter särskilt beslut av handläggare. T.ex. när det gäller fönsterputsning. Omvårdnadsnämnden ska också beakta och följa eventuella klargöranden och förändringar som efterhand kan ske i rättspraxis.

## Bilaga 1

### EXEMPEL PÅ INSATSER

*Inom ramen för det beslut den enskilde har av hemtjänst ska utföraren utgå ifrån den enskildes behov och önskemål. Med hjälp av en personlig plan/genomförandeplan skall utföraren planera insatserna tillsammans med den enskilde.*

*Nedanstående sammanställning ger exempel på insatser som den enskilde har rätt att göra anspråk på förutsatt att den enskilde beviljats insatsen av en handläggare.*

### 1. OMVÅRDNADSINSATSER

#### Personlig omvårdnad morgon/kväll

- Ta fram kläder/nattkläder
- Sortera kläder till smutstvätt
- Hjälpa att klä av nattkläder/på kläder
- Egenvård såsom stödstrumpa, byte av uribag eller stomipåse, medicin och ordinerad träning
- Delegerade sjukvårdsuppgifter
- Bädda sängen (även renbäddning på morgonen)
- Förflyttning
- Tvätt av övre/nedre delen av kroppen
- Toalettbesök (hjälp till/från toalett, torkning och handtvätt eller byte av inkontinenshjälpmedel t.ex. blöja)
- Fylla på med toalettpapper
- Borsta tänderna/munvård
- Kamma hår/rakning (vanligtvis på morgonen)

#### Frukost /Huvudmål/Kvällsmål

- Iordningställa frukost
- Värma mat/leverera matlåda/servera mat (huvud –och kvällsmål)
- Duka fram och av
- Matning/Sondmatning
- Se till att kunden äter
- Disk och avtorkning av spis, bord och bänkar (vanligtvis en gång per dag)
- Bära ut och sortera sopor vid behov
- Iordningställa kaffetermos el. dylikt
- Att ge läkemedel

#### Tillsyn/Natttillsyn m.m.

- Se om kunden mår bra/sover lugnt eller behöver hjälp med t ex vattenglas
- Bädda eller bädda upp sängen
- Egenvård såsom stödstrumpa, byte av uribag eller stomipåse, medicin och ordinerad träning
- Delegerad sjukvårdsuppgift
- Toalettbesök eller byte av inkontinensskydd
- Förflyttning till olika lägen eller rum/Vändning i sängen
- Vändning i sängen

**Dusch**

- Hjälp till/från duschen
- Av- och påklädning
- Dusch, inklusive hårtvätt
- Tillsyn och handräckning
- Framtagning av rena kläder
- Kamma, föna, lägga upp håret
- Enklare nagelvård och enklare fotvård
- Torka golv, hänga badlakan

**Vak**

- Beviljas vid vård i livets slutskede samt då person inte kan lämnas ensam utan fara, t.ex. vid sjukdom eller i avvaktan på plats i särskilt boende.
- Personlig omvårdnad, måltider och serviceinsatser enligt överenskommelse

**Avlösning**

- Social samvaro, personlig omvårdnad och måltider enligt överenskommelse.

**2. SERVICEINSATSER****Städning**

- Plocka undan och källsortera
- Tömma papperskorgar
- Damma hyllor, bord och fönsterbrädor
- Dammsuga golv, mattor, soffa/fåtölj
- Ta ut och skaka mindre mattor
- Våttorka golv
- Rengöring av toalett, dusch/bad, tvättställ
- Blomvattning (ingår även vid andra besök däremellan)
- Torka av och ur köksskåp och kylskåp vid behov.
- Rullande under året frosta av frys, rengöra spis och spisfläkt samt uppsnygning av balkong.
- Fönsterputs

**Tvätt**

- Samla ihop och sortera tvätt
- Tvätta, torka, vika tvätt
- Stryka kläder
- Lägga in i lådor och skåp, hänga in i garderob
- Bädda rent i sängen
- Lämna plagg på kemtvätt

**Inköp**

- Göra inköpslista för mat och förbrukningsartiklar
- Handla i närmaste affär.
- Plocka upp varorna och redovisa pengar

**Inköp med bil**

- Göra inköpslista för mat och förbrukningsartiklar
- Åka med bil och handla i närmaste affär.
- Plocka upp varorna och redovisa pengar.

**Apoteksärenden**

- Ta med recept
- Uträtta apoteksärenden
- Överlämna redovisning och ev. varor

**Post- och bankärende**

- Ta med avi m.m. och fullmakt
- Uträtta ärenden på närmaste post och lokal bank.
- Överlämna redovisning, försändelser, pengar el dyl.

**3. AKTIVITETER****Utevistelse**

- Ta på/av ytterkläder
- Hjälpa till att komma ut
- Gå med och stödja, köra rullstol

**Ledsagning**

- Ta på/av ytterkläder
- Följa och stötta kunden vid planerade besök hos t.ex. läkare, sjukhus eller annan vårdinrättning, fotvård, frisör, post/bank eller apotek