

Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen, SoL

Diarienummer: VON 2017/0270-3

Riktlinjen är antagen av vård- och omsorgsnämnden den 15 mars 2017.

På nästa sida framgår vilka styrande dokument som den här riktlinjen ersätter.

De riktlinjer enligt Socialtjänstlagen som vård- och omsorgsnämnden hittills haft slås nu samman till en riktlinje. Riktlinjen tydliggör vilka insatserna är, hur den enskilde kan få dem och en beskrivning av insatsens innehåll. Det finns både serviceinsatser och biståndsbeslutade insatser. Riktlinjen är framtagen för vård- och omsorgskontorets medarbetare såsom myndighetsutövningen, utförarna av verksamhet, de som tar emot insatserna samt för Norrköpings kommuns kommuninvånare.

VÅRD- OCH OMSORGSKONTORET

Den här riktlinjen ersätter följande dokument

- **Anhörigstöd** Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen, diarienummer: VON 176/2013 003
- **Träffpunkt** Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen, diarienummer: VON 2014/0264
- **Hemtjänst** Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen, diarienummer: VON 2012/0053
- **Boendestöd** Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen, diarienummer: VON 2014/0183 732
- **Dagverksamhet och daglig verksamhet** enligt SoL, Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen, diarienummer: VON 2014/0264
- **Korttidsboende och särskilt boende** - SoL Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen, diarienummer: VON 2014/0068-17 003
- Riktlinje **Kontaktmannaskap** inom vård- och omsorgsnämndens verksamheter, diarienummer: VON-98/2011 003
- Processbeskrivning **Ansvarsfördelning mellan bosättningskommun och vistelsekommun** – ansvar och arbetsgång inom vård- och omsorgskontoret, diarienummer: VON 2015/00058 739
- Riktlinje för **nyckelhantering**, diarienummer VON 2013/02769 003

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	6
1.1 SYFTE MED RIKTLINJEN	6
1.1.1 Hur ska riktlinjen användas?	6
1.1.2 Andra viktiga riktlinjer	6
2. ALLMÄNNA UTGÅNGSPUNKTER FÖR STÖD, SERVICE, VÅRD OCH OMSORG	7
2.2 SOCIALTJÄNSTLAGEN, SOL	7
2.2.1 Avgifter för SoL-insatser	7
2.2.2 Vårdighetsgarantier för äldre	8
2.3 HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSLAGEN, HSL	10
2.4 LAGEN OM STÖD OCH SERVICE TILL VISSA FUNKTIONSHINDRADE, LSS	10
2.5 NORRKÖPINGS KOMMUNS VÄRDEGRUND	10
2.5.1 Lika rättigheter och möjligheter	11
2.6 FINSKT FÖRVALTNINGSOMRÅDE	11
2.7 LIVSOMRÅDEN DEN ENSKILDE KAN FÅ STÖD MED	11
2.7.1 Känsla av trygghet	12
2.7.2 Hemliv	12
2.7.3 Personlig vård	12
2.7.4 Kommunikation	12
2.7.5 Förflyttning	12
2.7.6 Mellanmänniska interaktioner och relationer	12
2.7.7 Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv	13
2.7.8 Lärande och att tillämpa kunskap	13
2.7.9 Allmänna uppgifter och krav	13
2.7.10 Viktiga livsområden	13
2.8 SAMTYCKE	13
2.8.1 Samordnad individuell plan (SIP)	14
2.9 VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDENS LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET	14
2.9.1 Egenkontroller, riskanalyser, avvikelser	14
2.10 DOKUMENTATION HOS MYNDIGHET OCH I VERKSAMHETEN	15
2.11 VID MISSTANKE OM BROTT	15
2.12 VÅLD I NÄRA RELATIONER	15
2.13 BARNS RÄTTIGHETER I VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDENS VERKSAMHETER	15
2.13.1 Föräldrabalken	16
3. FÖREBYGGANDE STÖD OCH SERVICE	17
3.1 ANHÖRIGSTÖD	17
3.1.1 Syfte med anhörigstöd	17
3.1.2 Beskrivning av anhörigstöd	17
3.1.3 Indirekt stöd till anhöriga	18
3.2 TRÄFFPUNKT	18
3.2.1 Syfte med träffpunkt	18
3.2.2 Beskrivning av träffpunkt	18
3.2.3 Behovsprövade insatser på träffpunkt	20
3.3 PERSONLIGT OMBUD	20
3.4 FIXARTJÄNST	20
3.5 HEMINSTRUKTÖRER	20
3.6 BARN- OCH UNGDOMSDÖVA VUXNA	21
3.7 SMARTOTEKET	21
4. MYNDIGHETSUTÖVNINGENS UTREDNING, BESLUT OCH UPPFÖLJNING	22
4.1 FÖRFRÅGAN, ANSÖKAN, ANMÄLAN	22

4.2	UTREDNING.....	22
4.3	BEDÖMNING	23
4.3.1	Skälig levnadsnivå.....	23
4.3.2	Makar, familjer och andra som delar hushållsgemenskap.....	24
4.3.3	Asylsökande och nyanlända	24
4.3.4	Husdjur	24
4.4	BESLUTA OM BISTÅND	24
4.4.1	Delegationsordning	24
4.4.2	Kommunicering.....	25
4.4.3	Beslutsmotivering	25
4.4.4	Om beslutet går den enskilde emot.....	25
4.4.5	Förbehåll.....	25
4.4.6	Tidsbegränsade beslut.....	25
4.5	UPPDRAG.....	25
4.6	UPPFÖLJNING	26
4.7	MYNDIGHETSUTÖVNING OCH KORTTIDSBOENDE	27
4.7.1	Om behovet förändras under korttidsvistelsen	27
4.8	MYNDIGHETSUTÖVNING OCH SÄRSKILT BOENDE.....	27
4.8.1	Personer som har behov av särskilt boende men inte vet om de vill flytta	28
4.8.2	Byta särskilt boende	28
4.8.3	Tacka nej till särskilt boende.....	28
4.8.4	Två beslut i särskilt boende.....	28
4.9	MYNDIGHETSUTÖVNING OCH PARBOENDE.....	29
4.9.1	Ansökan och utredning om parboende.....	29
4.9.2	Beslut om parboende.....	29
4.10	MYNDIGHETSUTÖVNING OCH ANSVARSFÖRDELNING MELLAN KOMMUNER ENLIGT SOL.....	30
4.10.1	Akuta situationer	30
4.10.2	Oklart vem som är ansvarig.....	31
4.10.3	I vissa fall ska vistelsekommunen bistå bosättningskommunen	31
4.10.4	Vid utförande av insatser till personer bosatta i annan kommun	31
5.	UTGÅNGSPUNKTER FÖR INSATSER ENLIGT SOL.....	32
5.1	KONTAKTMANNASKAP	32
5.1.1	Områden som kan ingå i en rutin för kontaktmannaskap.....	32
5.2	HEMTJÄNST.....	34
5.2.1	Verkställighet – utförande av hemtjänst	35
5.2.2	När behovet av hemtjänst plötsligt förändras.....	35
5.2.3	Hälso- och sjukvård i hemtjänst.....	36
5.2.4	Vanliga insatser som kan ges från hemtjänst.....	36
5.2.5	Digital nyckelhantering.....	41
5.3	BOENDESTÖD	46
5.3.1	Syfte med boendestöd	46
5.3.2	Verkställighet – utförande av boendestöd	47
5.3.3	Hälso- och sjukvård i boendestöd	47
5.3.4	Vanliga insatser som ska ges från boendestöd.....	47
5.4	DAGVERKSAMHET FÖR ÄLDRE.....	49
5.4.1	Syfte med dagverksamhet	49
5.4.2	Hälso- och sjukvård på dagverksamhet.....	49
5.4.3	Beskrivning av dagverksamhet.....	49
5.5	DAGLIG VERKSAMHET FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING.....	51
5.5.1	Syfte med daglig verksamhet	51
5.5.2	Hälso- och sjukvård i daglig verksamhet	51
5.5.3	Beskrivning av daglig verksamhet enligt Sol.....	51
5.6	KORTTIDSBOENDE.....	53
5.6.1	När kan det bli aktuellt med korttidsboende?.....	53

5.6.2	Beskrivning av korttidsboende.....	54
5.6.3	Behålla plats på korttidsboende vid vistelse på sjukhus?.....	55
5.7	SÄRSKILT BOENDE	56
5.7.1	Boendeformer.....	56
5.7.2	Att flytta till särskilt boende	57
5.7.3	Hyresförhållande	59
5.7.4	Nyckelhantering.....	60
5.8	RÄTTEN ATT BO TILLSAMMANS I SÄRSKILT BOENDE	62
5.8.1	Var kan man parbo?	62
5.8.2	Verkställighet - utförande av parboende.....	63
5.8.3	När den medboende klarar sig utan stöd	63
5.8.4	När den medboende är i behov av stöd.....	64
5.8.5	Hälsa- och sjukvårdsinsatser	64
5.8.6	Parets ansvarsfördelning	64
5.8.7	Hyresrättsliga frågor	64
6.	FÖRTYDLIGANDE AV ORD OCH BEGREPP.....	66

1. Inledning

Den här riktlinjen rör myndighetsutövningen som fattar beslut enligt socialtjänstlagen (SoL) och alla vård- och omsorgsnämndens verksamheter som bedrivs enligt samma lag. Förtydligande av ord och begrepp finns i slutet av dokumentet.

1.1 Syfte med riktlinjen

Syftet med riktlinjen är att vägleda och bidra till

- en rättssäker handläggning
- kunskap om gällande regelverk kring vård och omsorg till personer som behöver stöd och service
- att tydliggöra kommunens hälso- och sjukvårdsansvar i samband med utförandet av SoL-insatser
- god samverkan mellan vård- och omsorgsnämndens verksamheter, legala företrädare och närstående
- god samverkan inom kommunen och med andra aktörer som är aktuella för personen som har stöd.

1.1.1 Hur ska riktlinjen användas?

En riktlinje anger en riktning och en ram och förtydligar lagstiftningen. Den beskriver det som gäller i vanliga situationer. En riktlinje ska syfta till att skapa samsyn om utredning, beslut och utförande av insatser för både kommuninvånarna, den som tar emot stöd, anhöriga, myndighet och utförare. Den ska dessutom bidra till en jämn kvalitet i verksamheten. Lagstiftning, rättspraxis och riktlinjen kan behöva kompletteras med ytterligare rutiner eller överenskomna arbetsätt.

Den här riktlinjen revideras vart fjärde år eller när det behövs.

1.1.2 Andra viktiga riktlinjer

Vård- och omsorgsnämnden har andra riktlinjer och styrande dokument som är viktiga för myndighetsutövningen och verksamheterna, såsom

- riktlinje för vård och omsorg för personer med demenssjukdom
- mångfaldsplan
- riktlinje för mat och måltider
- riktlinjer för utredning, beslut och utförande av insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS
- direktiv och instruktioner enligt hälso- och sjukvårdslagen, HSL
- överenskomna arbetsätt och rutiner.

2. Allmänna utgångspunkter för stöd, service, vård och omsorg

2.2 Socialtjänstlagen, SoL

Socialtjänstlagen är en målinriktad ramlag, som ger kommunerna stor frihet att utforma verksamheten med utgångspunkt från lokala förutsättningar och behov. Lagens portalparagraf anger de övergripande målen och grundläggande värderingarna för samhällets socialtjänst. De handlar om principen om alla människors lika värde, lika rätt till social trygghet samt vård och omsorg. Samhällets socialtjänst ska på demokratins och solidaritetens grund främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten ska under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet. Det finns även bestämmelser om mål och inriktning för arbetet med barn och unga, personer med funktionsnedsättning, personer med missbruksproblem samt personer som vårdar eller stödjer närstående.

Vägledande principer för individuellt inriktade insatser inom socialtjänsten är

- helhetssyn
- frivillighet och självbestämmande
- normalisering
- kontinuitet
- flexibilitet
- närhet.

De insatser som beviljas den enskilde ska tillförsäkra en skälig levnadsnivå. Skälig levnadsnivå kan innebära olika saker för olika individer vid olika tidpunkter och förhållanden.

2.2.1 Avgifter för SoL-insatser

I nedanstående dokument finns närmare beskrivet avgifter för olika vård- och omsorgsinsatser och hemsjukvård. Vad den enskilde betalar i avgift beror bland annat på vilka insatser den enskilde har, inkomst samt boendekostnad.

Dokumentet heter

- Taxa Taxesystem avseende insatser enligt socialtjänstlagen för äldre och personer med funktionsnedsättning samt hemsjukvård
- Handbok för tillämpning av taxesystem för SoL-insatser och hemsjukvård, LSS-insatser
- Priser för mat på träffpunkter, i daglig verksamhet med mera.

Förebyggande stöd och service är kostnadsfritt, men kan vara förenat med kostnad för fika eller liknande. Även boendestöd, dagverksamhet och daglig verksamhet är kostnadsfria. Den enskilde betalar för eventuella måltider i verksamheten.

Kostnader för fritid- och kulturaktiviteter inom verksamhet enligt SoL

I en del insatser ingår viss fritidsverksamhet och eller vissa kulturella aktiviteter. Den enskilde betalar då ingen särskilt avgift för detta utan aktiviteterna ingår i avgiften som den enskilde betalar för som till exempel särskilt boende. I övrigt betalar den enskilde själv med egna medel för de fritidsaktiviteter och kulturella aktiviteter som han eller hon deltar i.

2.2.2 Vårdighetsgarantier för äldre

Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att uppnå det behöver äldreomsorgen bland annat värna och respektera den enskilda personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

De här garantierna har vård- och omsorgsnämnden i Norrköping

	Garantier	Vi lovar att:
Insatser av god kvalitet	Du ska få bra omvårdnad och stöd av personal som har rätt utbildning och erfarenhet av jobbet.	Personalen lyssnar på dig. Personalen visar medkänsla. Personalen bemöter dig respektfullt.
Trygghet och välbefinnande	Kontaktmannen är någon ur personalgruppen som har ett speciellt ansvar för att du ska känna dig trygg med de insatser du får. Att du ska ha inflytande över hur och när du får din hjälp.	Du har fått din kontaktman när dina insatser startar. Du får byta kontaktman om du önskar. Alla som jobbar med vård och omsorg har en legitimation som är synlig för dig.
Delaktighet och inflytande	Du får prata regelbundet med din kontaktman. Ni gör en plan tillsammans för hur din omvårdnad och ditt stöd ska fungera. Det kallas genomförandeplan.	Du får prata med din kontaktman minst en gång i månaden. Om du vill prata med din kontaktman oftare, får du det. Planen för hur din omvårdnad eller stöd ska fungera ska vara klar senast tre veckor efter att insatserna har börjat. Vi översätter din genomförandeplan till ett annat språk om det behövs. Om du så önskar är dina närstående eller företrädare våra naturliga samarbetspartners.
Delaktighet och självbestämmande	Levnadsberättelsen är din historia som du själv eller närstående skriver. Den beskriver bland annat uppväxt och händelser tidigare i livet samt vanor och intressen. Det är ett sätt att ge bättre förutsättningar för delaktighet och självbestämmande.	Du får information om vad en levnadsberättelse är. Vid behov får du hjälp att skriva den.

Delaktighet och självbestämman de	Rehabilitering	När du flyttar in på ett särskilt boende erbjuds du en bedömning av sjukgymnast och fysioterapeut. Syftet är att du ska få stöd i din rehabilitering. Personalen bemöter dig med respekt och på ett sätt som stödjer din egen förmåga.
Delaktighet och självbestämman de	Kontinuitet - Vi strävar efter att du ska få hjälp av så få personer som möjligt och att all personal ska veta hur du vill ha dina insatser.	Personalen vet vilka insatser som är viktigast för dig och vilka insatser du vill att kontaktmannen ska göra. Meddela dig om vi blir 30 minuter tidiga eller sena till den tid vi kommit överens om att besöka dig.
Delaktighet och självbestämman de	Kost särskilt boende - Mat och näring är en viktig del av omvårdnad vi tar hänsyn till dina önskemål om vad du vill äta, hur och när du vill äta dina måltider. Du ska få god och näringsriktig kost på ditt särskilda boende.	Du får välja mellan två rätter. Din kontaktman frågar om du vill äta ihop med andra eller om du hellre vill äta ensam.
Delaktighet och självbestämman de	Kost hemtjänst - Mat och näring är en viktig del av omvårdnad. Vi tar hänsyn till dina önskemål om vad, hur och när du vill äta. Maten du serveras när du har hemtjänst ska vara god och näringsriktig.	Du får välja mellan flera rätter. Din kontaktman frågar om du vill äta ihop med andra eller om du hellre vill äta ensam.
Delaktighet och självbestämman de	Social samvaro särskilt boende - Du som bor på särskilt boende kan vara med på aktiviteter, som en pratstund eller en promenad utomhus. Du kan också vara med på aktiviteter i grupp.	Du får vara med på minst en aktivitet om dagen utifrån vad du är intresserad av.
Delaktighet och självbestämman de	Social samvaro hemtjänst - På aktivitetscenter och träffpunkter finns aktiviteter för dig som har hemtjänst. Det finns möjlighet för dig att få hjälp att komma dit.	Din kontaktman ger dig information om aktiviteter och möjlighet till ledsagning.
Om vi inte håller vad vi lovar	Om vi inte håller vad vi lovar ska du ta kontakt med personalen på din enhet. Enhetschefen dokumenterar vad som har hänt och vilka åtgärder som har gjorts. Dina synpunkter är mycket viktiga för att vi hela tiden ska kunna utveckla och förbättra vårt arbete. Vi lovar att: Personalen vidarebefordrar dina klagomål till enhetschefen. Du får kontakt med enhetschefen inom två vardagar. Chefen för enheten erbjuder dig att prata om vad som har hänt och vad som ska göra för att det inte ska hända igen.	

2.3 Hälso- och sjukvårdslagen, HSL

Enligt 18 § hälso- och sjukvårdslagen ska kommunen erbjuda hälso- och sjukvård till dem som bor i särskilda boenden, bostäder med särskild service samt dem som vistas i dagverksamhet och i daglig verksamhet. Kommunen ska i samband med nämnda verksamheter även erbjuda habilitering, rehabilitering och hjälpmedel för funktionshindrade.

En kommun får även i övrigt erbjuda de som vistas i kommunen hemsjukvård. Kommunen har hälso- och sjukvårdsansvar upp till och med sjuksköterske-, arbetsterapeut- och fysioterapeutnivå.

2.4 Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade började gälla den 1 januari 1994 och är en rättighetslag. Lagen grundar sig i alla människors lika värde. Verksamhet enligt LSS ska främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de som omfattas av lagen. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra. Bärande principer i LSS är

- tillgänglighet
- inflytande
- delaktighet
- självbestämmande
- helhetssyn
- kontinuitet.

LSS-insatser kan endast ges till personer som ansöker om stöd och som ingår i någon av de personkretsar som lagen omfattar, de är:

1. utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd,
2. betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom,
3. andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.

De personer som ingår i personkretsen har fortfarande samma rätt som andra till stöd och vård enligt annan lagstiftning som till exempel socialtjänstlagen (SoL) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL). LSS är ett komplement till annan lagstiftning.

2.5 Norrköpings kommuns värdegrund

Alla som använder sig av kommunens tjänster eller på annat sätt kommer i kontakt med kommunen ska känna att verksamheten vill göra varje möte till det bästa möjliga och leverera tjänster och service av hög kvalitet.

Genom att lyssna, vara engagerade och visa respekt möter vi varje människa just där hon är. Vi inbjuder till dialog och delaktighet. Vi är professionella i våra olika roller. Vårt sätt att vara och vår yrkeskunskap inger förtroende och vi är ärliga och

ansvarsfulla. Vårt förhållningssätt utgår från värdeorden respekt, delaktighet, trovärdighet.

2.5.1 Lika rättigheter och möjligheter

I vård- och omsorgsnämndens verksamheter ska man arbeta för att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

2.6 Finskt förvaltningsområde

Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk kom 2010. Den innebär bland annat att förvaltningsmyndigheter ska när det behövs på lämpligt sätt informera de nationella minoriteterna om deras rättigheter enligt den här lagen.

Den 1 januari 2012 ingår Norrköpings kommun i finskt förvaltningsområde. Det betyder att sverigefinnar i kommunen ska stöttas när det gäller till exempel att tala finska, att behålla och utveckla sin kultur och att ha inflytande i frågor som berör dem. Kommuner som ingår i finskt förvaltningsområde ska

- informera sverigefinnar om deras rättigheter i enlighet med minoritetslagen
- skydda och främja det finska språket
- främja sverigefinnars möjligheter att behålla och utveckla sin kultur i kommunen
- främja användningen av det finska språket
- ge sverigefinnar möjlighet till inflytande i frågor som berör dem genom samråd
- ge den enskilde rätt att använda finska språket skriftligt och muntligt i kontakter med kommunen
- ge enskilda rätt att få tillgång till äldreomsorg helt eller delvis på finska.

2.7 Livsområden den enskilde kan få stöd med

Insatserna enligt SoL ska utgå från den enskildes behov av stöd. Dessa behov kan beskrivas utifrån International Classification of Functioning, Disability and Healths (ICF) livsområden¹ och vara såväl hälso- och sjukvårds- som omsorgsinsatser. Den enskilde kan få stöd med vissa delar i en aktivitet², eller utfört utan att själv delta. Den enskilde kan enligt ICF ha olika grader av svårighet att genomföra en aktivitet enligt följande

- ingen svårighet
- lätt svårighet
- måttlig svårighet
- stor svårighet
- total svårighet.

¹ Se vidare ”Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa – kortversion” (Socialstyrelsen)

² Aktivitet enligt ICF är en persons genomförande av en uppgift eller handling

2.7.1 *Känsla av trygghet*

Känsla av trygghet är en emotionell funktion som räknas till känslö- och affektkomponenterna i tankeprocesserna enligt ICF.

Nedan beskrivs de huvudsakliga behovsområden som utföraren ska tillgodose:

2.7.2 *Hemliv*

Hemliv beskriver behov som handlar om att genomföra husliga och dagliga uppgifter som att skaffa mat, kläder och andra förnödenheter, hålla rent, reparera och ta hand om personliga ägodelar och andra hushållsföremål samt att hjälpa andra³. Hemliv benämns också som serviceinsatser. Här ingår:

- inköp och ärenden
- städning
- tvätt och klädvård
- matdistribution
- övrig praktisk hjälp.

2.7.3 *Personlig vård*

Detta beskriver behov som handlar om egen personlig vård, att tvätta sig och torka sig själv, att ta hand om sin kropp, att klä sig, att äta och dricka och att sköta sin egen hälsa. Personlig vård benämns också som personlig omvårdnad. Här ingår dusch och personlig hygien samt hjälp vid måltider.

2.7.4 *Kommunikation*

Kommunikation beskriver behov som handlar om allmänna och specifika drag i kommunikation genom språk och symboler och som innefattar att ta emot och förmedla budskap, att genomföra samtal och att använda olika kommunikationsmetoder och kommunikationshjälpmedel.

2.7.5 *Förflyttning*

Området beskriver behov som handlar om att röra sig genom att ändra kroppsställning eller att förflytta sig från en plats till en annan, att bära, flytta eller hantera föremål, att gå, springa eller klättra och att använda olika former av transportmedel. En person som behöver stöd med förflyttning kan behöva det både i och utanför hemmet.

2.7.6 *Mellanmänskliga interaktioner och relationer*

Området beskriver behov som handlar om att genomföra de handlingar och uppgifter som behövs för grundläggande och sammansatta interaktioner med människor på ett i sammanhanget lämpligt och socialt sätt.

³ Med att hjälpa andra menas att hjälpa andra familjemedlemmar i hushållet med det som ingår i de olika livsområdena

När den enskilde exempelvis behöver stöd med att hålla kontakten med närstående rör det detta område.

2.7.7 Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv

Området beskriver behov som handlar om de handlingar och uppgifter som krävs för att engagera sig i ett organiserat socialt liv utanför familjen, i samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv.

När den enskilde exempelvis vill delta på träffpunkt, i föreningsliv, gå till biblioteket eller kyrkan, omfattas dessa behov av detta område. En förutsättning för att kunna genomföra detta är att den enskilde själv kan förflytta sig, eller får stöd med det. För att uppnå samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv kan stöd med ledsagning komma ifråga.

För att utföra den personliga vården eller hemlivet krävs att medarbetaren tar hänsyn till följande behovsområden hos den enskilde. Det kan vara behov som uppstått till följd av sjukdom och eller nedsatt kognition.

2.7.8 Lärande och att tillämpa kunskap

Detta beskriver behov som handlar om lärande, tillämpning av kunskap som är inlärd, tänkande, problemlösning och beslutsfattande.

2.7.9 Allmänna uppgifter och krav

Området beskriver behov som handlar om allmänna aspekter på att genomföra enstaka eller mångfaldiga uppgifter, organisera arbetsgång och hantera stress. Ett exempel på det är att beräkna tid och göra upp planer för olika aktiviteter.

2.7.10 Viktiga livsområden

Området handlar om att engagera sig och utföra sådana uppgifter och handlingar som krävs vid utbildning, arbete, anställning och ekonomiska transaktioner. Att ha en legal företrädare kan vara aktuellt för den enskilde och det inryms inom detta område.

2.8 Samtycke

Myndighetsutövningen och verksamheterna kan behöva samverka med varandra och med andra myndigheter utifrån personens individuella behov. Det kan vara samverkan med Region Östergötland eller Försäkringskassan. För att få lämna ut information eller inhämta information om personer som är i behov av vård och omsorg behövs ett samtycke⁴. I vilket syfte samtycke inhämtas ska dokumenteras, dessutom ska det framgå

- vilka andra myndigheter som får kontaktas
- om och eventuellt när närstående får kontaktas
- vilka sakkunniga och referenspersoner som får kontaktas

⁴ Se vidare på Socialstyrelsens hemsida, SOSFS 2014:5 ”Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS”

- när samtycket har lämnats och hur länge det gäller.

En informationsskyldighet finns mellan kommunens medarbetare inom olika verksamheter, till exempel mellan hemsjukvård, myndighetsutövning och verksamheten. Informationsskyldigheten ska ske för att alla parter ska kunna ge det stöd, den vård och omsorg den enskilde har rätt till, förutsatt att den enskilde givit sitt samtycke.

2.8.1 Samordnad individuell plan (SIP)

Samordnad individuell plan, SIP, ska upprättas tillsammans med den enskilde om det finns behov av insatser enligt både SoL, LSS och eller HSL och när samordning behövs⁵. Samordnad individuell plan är lagstadgad sedan 2010.

2.9 Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för kvalitet

Vård- och omsorgsnämnden har ett ledningssystem⁶ som stödjer nämndens, ledningens och medarbetarens arbete med att

- systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet
- planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten
- ange hur uppgifterna, som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten, är fördelade i verksamheten.

God kvalitet i vård- och omsorgsnämndens verksamheter uppnås när verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller i författningar såsom SoL och LSS, egna kvalitetsmål samt upplevelsen av kvalitet från de personer som använder nämndens tjänster. Kvalitet kan uttryckas som förhållandet mellan förväntningar och upplevelser. Rätt kvalitet uppstår när förväntningar infrias, behov tillfredsställs och krav uppfylls.

Privata utförare av verksamhet enligt SoL ska ha ett eget ledningssystem enligt socialstyrelsens aktuella föreskrift och allmänna råd, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

2.9.1 Egenkontroller, riskanalyser, avvikelser

I ledningssystemet framgår hur verksamheterna ska arbeta med egenkontroll, riskanalys och avvikelser. Riskanalyser ska göras i förebyggande syfte och kan handla både om risker som uppmärksammas på verksamhetsnivå och individnivå. I handboken för avvikelser⁷ framgår närmare hur lex Sarah, lex Maria samt synpunkter och klagomål ska hanteras.

⁵ Se vidare SKL, Samordnad individuell plan

⁶ Se vidare "Ledning för kvalitet! Ständigt förbättringsarbete i vård- och omsorgsnämndens verksamheter"

⁷ Se vidare "Handbok för avvikelshantering inom vård- och omsorgskontoret- att säkra kvalitén på våra tjänster", diarienummer VON 2017/0048 003

2.10 Dokumentation hos myndighet och i verksamheten

Både myndighetsutövningen och verksamheterna har krav att dokumentera. För nämndens verksamheter finns en riktlinje framtagen till stöd för medarbetare i arbetet med social dokumentation under genomförandet av insatser enligt LSS och SoL⁸. Den enskildes rättssäkerhet är central.

Verksamheten ska fortlöpande dokumentera hur arbetet med genomförandet av den enskildes beviljade insatser går. Det ska även gå med dokumentation som underlag att systematiskt undersöka om arbetet med den enskilde bedrivs på rätt sätt.

Grunduppgifter, utredning, beslut, genomförandeplan samt eventuella andra planer och uppföljningar av dessa samt journalanteckningar utgör den sociala dokumentationen.

2.11 Vid misstanke om brott

En överenskommelse finns mellan vård- och omsorgsnämnden och Polisen i Norrköping⁹ som stöd vid misstanke om brott. I första hand ska den enskilde själv anmäla brottet eller misstanke om brott, vid behov med stöd av närstående.

2.12 Våld i nära relationer

Våld i nära relationer kan handla om våld som är

- psykiskt
- fysiskt
- sexuellt
- materiellt
- ekonomiskt.

Socialnämnden ansvarar för stöd och insatser till personer som utsätts för våld i nära relationer. Ett samarbete är viktigt med andra berörda nämnder, såsom vård- och omsorgsnämndens verksamheter. Äldre kvinnor och kvinnor med funktionsnedsättning är extra utsatta grupper för våld i nära relationer.

2.13 Barns rättigheter i vård- och omsorgsnämndens verksamheter

Vård- och omsorgsnämnden har ett framtaget material om barns perspektiv för verksamhetens ledning, myndighetsutövning och för verksamheter som riktar sig direkt till barn med funktionsnedsättning och för verksamheter som riktar sig indirekt till barn¹⁰. I verksamheter där barn deltar ska genast en anmälan till

⁸ Se vidare ”Riktlinje för dokumentation, inklusive genomförandeplan – vid genomförandet av insatser enligt socialtjänstlagen, SoL och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS”

⁹ Se vidare på intranätet, ”Överenskommelse mellan Polisen i Östergötland och Norrköpings kommun vård-och omsorgskontoret, Finspångs kommun, Söderköpingskommun och Valdemarsviks kommun”

¹⁰ Se vidare” Vägledning för barnperspektiv i vård- och omsorgsnämndens verksamheter”

socialnämnden¹¹ göras om verksamheten får kännedom om eller misstänker att barn far illa.

2.13.1 Föräldrabalken

Föräldrabalken är en svensk lag som behandlar rättsförhållandet mellan föräldrar och barn. Barn står under föräldrars vårdnad fram till att barnet blir myndigt vid 18 års ålder och är i och med det vuxen i lagens mening. Vårdnadshavaren har rätt och skyldighet att bestämma i frågor som rör barnets personliga angelägenheter. Vårdnadshavaren ska i takt med barnets stigande ålder och utveckling ta allt större hänsyn till barnets synpunkter och önskemål.

När barnet har två vårdnadshavare och endast den ena samtycker till en insats till stöd för barnet, får vård- och omsorgsnämnden besluta att åtgärden får vidtas utan den andra vårdnadshavarens samtycke om det krävs med hänsyn till barnets bästa och åtgärden gäller

1. psykiatrisk eller psykologisk utredning eller behandling som omfattas av HSL
2. behandling i öppna former som ges med stöd av 4 kap. 1 § SoL
3. utseende av en kontaktperson eller en familj som avses i 3 kap. 6 b § första stycket SoL eller
4. en insats enligt 9 § 4, 5 eller 6 LSS. Insatserna är kontaktperson, avlösarservice i hemmet och korttidsvistelse utanför hemmet.

I föräldrabalken behandlas även underhållsskyldighet, god man och förvaltare med mera.

¹¹ Se vidare på Socialstyrelsens hemsida, ”Socialstyrelsens allmänna råd om tillämpningen av lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga” SOSFS 1997:15

3. Förebyggande stöd och service

Förebyggande stöd och service kan kommunens medborgare nyttja om de vill, till skillnad från behovsprövade insatser som kräver individuellt beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen (SoL).

3.1 Anhörigstöd

Anhörigstöd erbjuds till anhöriga som stödjer eller vårdar en närstående. I socialtjänstlagen 5 kap 10 § beskrivs att stöd ska erbjudas för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk, äldre eller som stödjer en närstående som har en funktionsnedsättning.

Närstående är den person som tar emot omsorg, vård och stöd när det gäller anhörigstöd¹². Närstående kan även benämnas som den enskilde. Den som ger hjälpen benämns anhörig eller annan person. Det måste inte vara så att den som behöver stöd av en anhörig har en insats från vård- och omsorgsnämndens verksamheter. Stöd som utförs av anhöriga kan handla om allt från att hjälpa till med hemliv, viktiga livsområden, kontakt med vård och omsorg, personlig vård samt mellanmänskliga interaktioner och relationer. Att under lång tid hjälpa eller vårda en närstående innebär ofta både en psykisk press och fysisk belastning som kan leda till sjukdom och stress.

Ett anhörigperspektiv ska genomsyra vård och omsorgsnämndens alla verksamheter. Med det menas att det finns ett ansvar kring kommunikation med anhöriga, ett gott bemötande samt att kunna ge information.

3.1.1 Syfte med anhörigstöd

Syftet med anhörigstöd är att uppmärksamma den anhöriges situation och behov, inte att ge ekonomisk ersättning.

3.1.2 Beskrivning av anhörigstöd

Stöd till anhöriga är en service enligt 3 kap. 1 och 6 § SoL och ges till kommunens invånare via anhörig- och kunskapscenter¹³. Service innebär att centret inte har någon dokumentations- eller registreringskyldighet. Anhöriga kan vända sig direkt till anhörig- och kunskapscentret när denne känner behov för egen del.

Service till anhöriga kan vara individuellt stöd i form av stödsamtal eller kunskap och information utifrån den anhöriges situation och behov. Service till anhöriga kan även handla om gruppverksamhet såsom samtalsgrupper, studiecirklar och föreläsningar där man har möjlighet att träffa andra som är i en liknande situation.

Anhörig- och kunskapscentret riktar sig till anhöriga, till skillnad från vård- och omsorgsnämndens övriga verksamheter som riktar sig primärt till den som tar

¹² Vid alla andra insatser är den närstående en person som den som tar emot stöd anser sig ha en nära relation till. Det kan vara släkt och vänner.

¹³ Verksamheten bedrivs tillsammans med socialnämnden.

emot stöd. Anhörig- och kunskapscentret har också till uppgift att samarbeta med och stödja föreningar, socialnämndens verksamheter och vård- och omsorgsnämndens verksamheter kring anhörigfrågor.

3.1.3 Indirekt stöd till anhöriga

Behovsprövade insatser som ges till den enskilde kan vara ett indirekt stöd till anhöriga. Omfattningen och val av insats avgörs utifrån den enskildes och den anhöriges behov. Insatsen kan ges utifrån den anhöriges önskemål om vad denne vill fortsätta att göra hemma och vad man vill ha avlastning med. Insatser som kan vara aktuella är

- avlösning i hemmet
- regelbundet återkommande korttidsboende
- gästrum
- dagverksamhet eller daglig verksamhet.

Se vidare i riktlinjen under avsnittet ”Utgångspunkter för insatser enligt SoL” för mer information.

Indirekt stöd till anhöriga kan även ges enligt LSS¹⁴. Aktuella insatser enligt LSS kan vara avlösarservice i hemmet och korttidsvistelse utanför det egna hemmet.

3.2 Träffpunkt

I Socialtjänstlagen framgår att människor ska kunna träffas och få möjlighet till gemenskap med andra. För detta ändamål bedriver kommunen verksamheter som kallas träffpunkt med olika inriktning och innehåll.

I 3 kap 6 § SoL står det att kommunen bör genom hemtjänst, dagverksamheter eller annan liknande social tjänst underlätta för den enskilde att bo hemma och att ha kontakt med andra. I 5 kapitlet 4 § SoL framgår att kommunen 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.

Behöver den enskilde i ordinärt boende stöd med att ta sig till och från träffpunkten utreder myndighetsutövningen hur det kan lösas. Färdtjänst¹⁵ eller ledsagning kan vara lämpliga insatser.

3.2.1 Syfte med träffpunkt

Syftet med träffpunkt är att ge stimulans, aktivitet och social samvaro. Syftet är också att bryta ensamhet och isolering genom att erbjuda ett meningsfullt innehåll i dagen. För anhöriga kan den enskildes vistelse på träffpunkt innebära avlastning.

3.2.2 Beskrivning av träffpunkt

Träffpunkt är en öppen verksamhet och att delta i träffpunkt är frivilligt. Träffpunkt kan också kallas mötesplats, knut med mera. Dessa vänder sig i första

¹⁴ Se vidare i riktlinjer om LSS

¹⁵ Färdtjänst handläggs av tekniska kontoret.

hand till personer som bor i ordinärt boende. På träffpunkter har inte kommunen något hälso- och sjukvårdsansvar. Föreningar, samfund och frivilligorganisationer är viktiga för att genomföra aktiviteter på träffpunkter i samarbete med personal.

Träffpunkter har vanligtvis öppet på vardagar. Det finns träffpunkter som har öppet även lördag och söndag samt har kvällsaktiviteter ibland. På de flesta träffpunkter finns tillgång till café och lunchservering där den enskilde kan köpa fika eller lunch.

Medarbetare på träffpunkter kan hjälpa den enskilde med enklare stöd eller handräckning¹⁶, men inte med mer långtgående behov av personlig vård eller mer omfattande behov av annat slag. Den enskilde kan vid behov beviljas hemtjänst på träffpunkt som utförs av den hemtjänstutförare som finns belägen i området.

Personer som bor i särskilt boende enligt SoL eller LSS kan också delta i träffpunkters aktiviteter under förutsättning att den enskilde klarar att delta utan särskilt stöd. Behöver den enskilde särskilt stöd, är det medarbetare från det särskilda boendet som ansvarar för att ge stödet till den enskilde för att denne ska kunna delta på träffpunkt.

Träffpunkters målgrupp, inriktning och innehåll

Det finns träffpunkter med olika inriktning och för olika målgrupper. De riktar sig till äldre personer, personer med funktionsnedsättning och andra grupper. På träffpunkt har besökarnas önskemål och intressen stort inflytande på innehållet. Verksamheten har dialog och möten med besökarna för att tillvarata deras idéer och förslag på aktiviteter, men idéer tillvaratas även utifrån individuella önskemål.

På träffpunkt sker både planerade och spontana aktiviteter i grupp. Verksamheten har ett på förhand planerat aktivitetssinnehåll, ett program som sträcker sig över en till några månader i taget. Innehållet är olika beroende på målgrupp. Exempel på aktiviteter är

- kulturella aktiviteter
- fysiska aktiviteter
- matlagning
- fester
- cirklar
- använder modern teknik på olika sätt.

I verksamheten uppmärksammas även högtider och deltagande i stadens evenemang.

¹⁶ Enklare stöd eller handräckning kan vara att få hjälp att resa sig från en stol, hjälp med ytterkläder, hjälp att hämta mat vid lunchen med mera.

3.2.3 Behovsprövade insatser på träffpunkt

Den enskilde kan få individuellt behovsprövade insatser på träffpunkt, dessa utreds och fattas beslut om av handläggare¹⁷. Avgiften för dessa insatser beräknas enligt kommunens taxesystem. Behov av personligt stöd är en sådan insats.

Personer som har beslut om matdistribution kan som alternativ beviljas ”mat på träffpunkt” för att kunna äta i gemenskap med andra. Detta kan verkställas på de träffpunkter där det finns lunchservering.

Utför träffpunkten biståndsbedömda insatser kan verksamheten inte stänga under sommaren.

3.3 Personligt ombud

Vård- och omsorgsnämnden har personligt ombud för personer

- över 18 år med långvarig psykisk funktionsnedsättning
- som har omfattande svårigheter i dagliga livet
- som behöver samordning av vård, stöd, och service.

Syftet med verksamheten är att målgruppen ska få det stöd som de har rätt till och få stöd i de kontakter som behövs. Personligt ombud verkar för att personer med psykisk funktionsnedsättning ska få möjlighet att få vara som andra i samhället.

3.4 Fixartjänst

Vård- och omsorgsnämnden har fixartjänst för personer över 67 år som är bosatta i ordinärt boende i kommunen. Syftet med verksamheten är att minska fallolyckorna i hemmet bland äldre invånare. Tjänsten är kostnadsfri, materialkostnader står den enskilde för. Det kan handla om

- byta glödlampor, lysrör eller proppar
- byta batterier i brandvarnare
- halksäkra mattor
- fästa lösa sladdar
- sätta upp eller ta ner gardiner
- flytta möbler inför tapetsering eller trädgårds- och balkongmöbler inför våren eller hösten
- annan hjälp som kräver att en stol eller stege måste användas.

Fixartjänsten informerar även om olycksrisker och hur man förebygger olyckor i hemmet.

3.5 Heminstruktörer

Vård- och omsorgsnämnden har heminstruktörer för personer med syn- och eller hörselnedsättning. Syftet med verksamheten är att stödja den enskilde att klara ett eget boende samt att kunna leva ett så normalt, självständigt och aktivt liv som möjligt. Heminstruktörer har gruppverksamhet, stödjer personer individuellt samt

¹⁷ Se vidare under avsnittet ”Utgångspunkter för stöd, vård och omsorg enligt SoL”

informerar skolor, anhöriga och vård- och omsorgspersonal. Region Östergötland och andra samhällsfunktioner är viktiga samarbetspartners för heminstruktörerna utan att de ska överta deras ansvar. En uppdragsspecifikation finns framtagen som tydliggör heminstruktörernas uppdrag.

3.6 Barn- och ungdomsdöva vuxna

Vård- och omsorgsnämnden har en teckenspråkskunnig medarbetare anställd med kunskap om barndomsdövas livssituation. Syftet med verksamheten är att ge stöd till barndomsdöva vuxna. En uppdragsspecifikation finns framtagen som tydliggör uppdraget.

3.7 Smartoteket

Smartoteket är en visningsmiljö där olika former av välfärdsteknologi visas för att erbjuda invånare och medarbetare i Norrköpings kommun information som kan bidra till ökad trygghet, aktivitet, delaktighet och självständighet. Visningsmiljön är öppen för spontana och bokade besök, individuellt eller i grupp.

Syftet med visningsmiljön är att

- tillskapa ett centrum för välfärdsteknologi inom vård och omsorg med samlad kunskap och kompetens
- sprida kunskap om den tekniska utvecklingen i samhället, både av tekniska och mekaniska lösningar, produkter och arbetsmetoder, som samtliga syftar till ökad trygghet och självständighet för den enskilde
- visa och demonstrera hjälpmedel och tekniskt stöd utifrån varje individs unika behov för ökad livskvalitet och fungerande livssituation
besökare på plats får testa produkter och hjälpmedel samt bekanta sig med olika tekniska lösningar
- kunna erbjuda information och inspiration, digitalt eller på annat lämpligt vis, till den eller de som inte kan komma på besök.

En uppdragsspecifikation finns framtagen som tydliggör uppdraget.

4. Myndighetsutövningens utredning, beslut och uppföljning

Insatser enligt SoL beviljas utifrån 4 kapitlet 1 §. Alla insatser enligt SoL är frivilliga.

Hela utredningsprocessen, från aktualisering till beslut, ska sträva efter att vara begriplig, hanterbar och meningsfull för den enskilde. Socialtjänstlagen, Socialstyrelsens ”Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten”, IBIC¹⁸ och bedömningsinstrument utgör sammantaget grunden för myndighetsutövningens ansvarsområde.

Vid utredning av behov av insatser¹⁹ enligt SoL tillämpas evidensbaserad praktik. Det innebär att biståndshandläggaren väger samman sin expertis med bästa tillgängliga kunskap, den enskildes situation, erfarenheter och önskemål samt lagens möjligheter.

4.1 Förfrågan, ansökan, anmälan

Ett ärende på vård- och omsorgskontoret kan aktualiseras genom en ansökan, anmälan eller på annat sätt. Ansökan innebär en begäran till ansvarig nämnd²⁰ om stöd och hjälp enligt socialtjänstlagen. Personen ansöker om bistånd, det finns inga begränsningar om vad den enskilde kan ansöka om. Ibland är det för den enskilde svårt att precisera en ansökan, biståndshandläggaren är då behjälplig med att förtydliga en ansökan utifrån den enskildes önskemål. Däremot kan inte vuxna barn eller någon annan göra en ansökan.

Med anmälan avses att en kontakt tas från annan än den enskilde om att ett behov av hjälp som eventuellt föreligger. Därefter tar biståndshandläggaren kontakt med den enskilde anmälan gäller för att erbjuda möjlighet att ansöka om hjälp.

4.2 Utredning

Bistånd enligt socialtjänstlagen är frivilligt och aktualiseras när den enskilde själv vill, den enskilde kan få hjälp att ansöka av legal företrädare om denne har huvudmannens samtycke. Utredningsprocessen består av att

- kartlägga
- analysera
- bedöma behov och egna resurser
- se till den enskildes förmåga och inställning till sin livssituation
- anhörigas och omgivningens betydelse.

¹⁸ Se Socialstyrelsen, Individens behov i centrum Behovsriktad och systematiskt arbetssätt med dokumentation av individens behov utifrån ICF

¹⁹ Se vidare www.socialstyrelsen.se

²⁰ Myndighetsutövningen på vård- och omsorgskontoret har delegation från nämnd för att handlägga ärenden enligt SoL.

Utredningen genomförs enligt IBIC. Biståndshandläggarens utredning om bistånd, innefattar vanligen ett personligt besök hemma hos den enskilde. Om behovet av stöd, vård och omsorg uppstår i samband med sjukhusvistelse fattas beslut om bistånd vid en så kallad samordnad vård- och omsorgsplanering där kommunens biståndshandläggare deltar. En vård- och omsorgsplanering kan också ske i hemmet.

Biståndshandläggaren identifierar behov genom kartläggning och informerande samtal med den enskilde vid utredningen i förhållande till ansökans omfattning. Utredningen sker utifrån ICFs livsområden. Omgivningsfaktorer, eller miljön där den enskilde befinner sig kan vara underlättande eller hindrande, det är också faktorer att ta hänsyn till för biståndshandläggaren.

Ansökan om trygghetslarm, inköp, matdistribution och telefonservice kan utredas på ett förenklat sätt via telefon med den som ansöker.

4.3 Bedömning

När den enskilde ansökt om bistånd ska handläggaren göra en bedömning av den enskildes behov. Bedömningen innefattar att utreda vilka behov som finns och om dessa behov kan tillgodoses genom den enskilde själv eller på annat sätt. Det är först efter en sammanvägd individuell bedömning av behovet, de egna resurserna och omständigheterna i övrigt som nämnden kan konstatera om den enskilde har rätt till bistånd eller inte.

4.3.1 Skälig levnadsnivå

De insatser som beviljas ska tillförsäkra en skälig levnadsnivå. Det finns ingen vedertagen definition av begreppet skälig levnadsnivå, däremot finns orden skälig och levnadsnivå definierade var för sig.

Skälig ²¹	Rimlig, rättvis, billig, godtagbar samt överensstämmande med en normal och naturlig uppfattning om vad som är lämpligt.
Levnadsnivå ²²	Levnadsnivå jämförs med levnadsstandard vilket definieras som ett begrepp som avser individers materiella standard samt icke-materiella faktorer som påverkar individens livskvalitet.

Enligt förarbeten till lagen ska begreppet skälig levnadsnivå bedömas med utgångspunkt i den tid och de förhållanden som den hjälpbehövande lever i. Det framgår att vilken levnadsnivå som anses skälig har överlämnats till kommunerna att fastställa. I senare förarbeten beskrivs skälig levnadsnivå som ett uttryck för kvaliteten i insatsen och vilken ambitionsnivå som kan vara rimligt i varje enskilt fall.

Detta innebär att skälig levnadsnivå kan innebära olika saker för olika individer vid olika tidpunkter och förhållanden. Vid bedömningen av vad som i det enskilda

²¹ enligt Svenska Akademiens ordbok (2009)

²² Nationalencyklopedin (2014)

fallet ska ses som skäligt kan handläggaren vid tveksamhet söka stöd i rättspraxis, dessa riktlinjer samt rådgöra vid gemensamma träffar på myndighetskontoret.

4.3.2 Makar, familjer och andra som delar hushållsgemenskap

Enligt äktenskapsbalken ska makar fördela utgifter och sysslor mellan sig och bidra till det underhåll som behövs. En bedömning behöver göras av vilka faktiska resurser som finns gemensamt hos makarna eller i äktenskapsliknande förhållanden.

När det gäller förälder, föräldrar eller barn och övriga som delar hushållsgemenskap som behöver hemtjänst genomförs en bedömning göras av hela familjens situation och vilka resurser som finns i familjen. Där ingår i att ta ställning till vad som är rimligt att ungdomar eller andra vuxna i familjen tar ansvar för.

4.3.3 Asylsökande och nyanlända

Kommunen har enligt SoL det yttersta ansvaret för de som vistas i Sverige. Migrationsverket ansvarar för asylsökande enligt lagen om mottagande av asylsökande (LMA). LMA är dock en mer begränsad lagstiftning än SoL, därför gäller kommunens yttersta ansvar även för personer som omfattas av LMA. Kommunen är därför skyldig att pröva den enskildes ansökan om bistånd för behov som inte täcks genom LMA. Det innebär att en asylsökande vid behov kan beviljas hemtjänst, korttidsboende eller särskilt boende²³.

4.3.4 Husdjur

Endast i sällsynta fall kan husdjur anses nödvändiga för den enskildes livsföring och därmed bedömas som skäligt att bevilja stöd för.

4.4 Besluta om bistånd

Beslutet ska ge svar på ansökan. Av beslutet ska det framgå vilka behov insatserna ska tillgodose och den omfattning av stöd som personen har beviljats. Hur detaljerat ett beslut ska vara beror på vilken typ av beslut det är, det kan vara utformat så att det ger utrymme till att anpassa stödet om den enskildes behov varierar mellan olika dagar. Beslutet utgör grunden för ett uppdrag till utföraren.

Beslut som inte verkställs inom tre månader på grund av att den enskilde inte tar emot stödet avslutas, förutsatt att det framgår i beslutet om detta. Den enskilde får göra en ny ansökan när det är aktuellt.

4.4.1 Delegationsordning

Delegationsordningen styr vem som har delegation att fatta ett beslut. Utredning enligt 4 kapitlet 1 § SoL görs på myndighetsutövningen. När myndighetsutövningen inte har delegation ger handläggaren alternativt chefen ett förslag till beslut. Beslut ska då tas av chef alternativt av nämnden.

²³ Migrationsverket ansvarar för motsvarande kostnad för insatsen och tar i och med det sitt ansvar som åligger dem enligt LMA.

4.4.2 *Kommunicering*

Myndighetsutövningen är skyldig att kommunicera, det vill säga underrätta den enskilde när uppgifter tillförts utredningen av någon annan än den som är part. Den enskilde ska även få möjlighet att yttra sig över uppgifterna.

För den som utreder blir det också en möjlighet att få kontrollera att utredningsmaterialet innehåller korrekta och fullständiga uppgifter.

4.4.3 *Beslutsmotivering*

Beslutet ska innehålla en beslutsmening, det vill säga det ska framgå vad som har beslutats samt enligt vilket lagrum beslutet är fattat. Det kan ibland även vara lämpligt att göra en beslutsmotivering för att den enskilde bättre ska kunna förstå varför ett visst beslutet är fattat.

Ett beslut kan vara bifall, delavslag eller avslag på ansökan. Vid avslagsbeslut kan motiveringen aldrig vara generell, exempelvis ”behovet kan tillgodoses på annat sätt”. Det ska framgå vad ett annat sätt är i den aktuella situationen.

Den enskilde underrättas skriftligt om beslutet, oavsett om den enskilde begär det eller inte. Myndighetsutövningen överväger om det finns fler parter som ska underrättas, vilket kan vara aktuellt om beslutet rör barn.

4.4.4 *Om beslutet går den enskilde emot*

Om beslutet går den enskilde helt eller delvis emot kan det överklagas med förvaltningsbesvär. Beslutet ska även innehålla information om hur beslutet kan överklagas. Den enskilde kan få hjälp av handläggaren att överklaga beslutet. Det är kostnadsfritt att överklaga.

Går beslutet den enskilde emot ska underrättelsen skickas som rekommenderat brev med mottagningsbevis tillsammans med information om hur beslutet kan överklagas.

4.4.5 *Förbehåll*

Beslutet kan innehålla ett förbehåll om att beslutet kan återkallas när den enskilde inte längre har behov av insatsen. Det är dock viktigt att förbehållet kan förstås av den enskilde och vid vilka precisa förutsättningar en omprövning kan komma att göras. Förbehållet ska vara dokumenterat i beslutet.

4.4.6 *Tidsbegränsade beslut*

Alla beslut bör vara tidsbegränsade utom särskilt boende. Myndighetsutövningen har ansvar för att följa upp innan beslutet upphör att gälla.

4.5 **Uppdrag**

Verksamheten som ska utföra stödet ska ha ett uppdrag att utgå från innan verkställigheten påbörjas. Ett uppdrag är utformat utifrån vad som framgår i

utredningen och tillhörande beslut. Uppdraget är grunden till hur verksamheten ska utföra insatser.

4.6 Uppföljning

Myndighetsutövningen har till uppgift att regelbundet följa upp beslutade insatser när behoven förändras eller en gång per år. Hur ofta uppföljning behöver ske avgörs från fall till fall. Insatserna ska följas upp så länge de pågår. Tidsbegränsade beslut behöver följas upp i samband med att de går ut. Om det inte görs, är beslutet att betraktas som tillsvidare.

Uppföljning ska ske systematiskt och bygga på samtal med den enskilde och uppgifter från utföraren. Standardiserade bedömningsmetoder fyller en viktig roll för uppföljning och underlättar möjligheten att sammanställa resultat för uppföljning av verksamhet mer generellt. Uppföljning med den enskilde kan genomföras genom telefonkontakt, hembesök eller vid vård- och omsorgsplanering.

Uppföljning syftar till att bedöma om den enskilde får sina aktuella behov tillgodosedda och om det är aktuellt att ompröva eller besluta om nya insatser. Den enskilde har skyldighet att bidra i uppföljningen. Uppföljning kan även föranledas av att synpunkter och klagomål har framförts av personen själv eller dennes närstående.

Uppföljningen ska visa hur bra insatsen tillgodoser den enskildes behov. I uppföljningssamtalet undersöks den enskildes upplevelse av kvaliteten på till exempel bemötande, inflytande och genomförande. En sammanvägning och analys av det förändrade funktionstillståndet och tidigare beslutad insats kan påverka eller förändra behovet av insatser och leda till en ny ansökan och utredning. Kvarstår samma behov kan det ändå innebära att målen förändras. Nya uppgifter ska utgöra ett underlag för utförarens planering av genomförandet och lämnas till utföraren.

Nedanstående förtydligande av uppföljningsintervall ska ses som ett riktmärke. Vid förändrade behov hos den enskilde ska alltid en uppföljning genomföras.

Insats	Den enskilde har	Uppföljningsintervall
Hemtjänst	hemtjänst för första gången och kommer från sjukhus	Inom två veckor
	fått stöd av Hemgångsteamet	Görs upp i samverkan med hemgångsteamet
	hemtjänst fortlöpande	Inom ett år
	Avlösning i hemmet	Inom ett år
	Trygghetslarm	Inom ett år
	Matdistribution	Inom ett år
Boendestöd	boendestöd för första gången och kommer från sjukhus	Inom två veckor
	Boendestöd fortlöpande	Inom ett år

Dagverksamhet		Inom ett år
	drop-in på dagverksamhet	Inom ett år
Daglig verksamhet		Inom ett år
Korttidsboende	beviljat hemifrån eller från sjukhuset	Inom två veckor
	tidsbegränsat korttidsboende	Ingen uppföljning
	återkommande korttidsboende	Inom ett år
	gästplats	Inom ett år
Särskilt boende		6-7 veckor efter inflyttning, därefter inom två år
	provboende på särskilt boende	Inom en månad

4.7 Myndighetsutövning och korttidsboende

I en utredning om korttidsboende ska syftet med vistelsen tydligt framgå. Beslut om korttidsboende ska om möjligt tidsbegränsas. När vistelsens längd inte på förhand går att bestämma bör en uppföljning göras så snart man kan anta att tiden kan klargöras.

Om den enskilde ansöker om en särskild omfattning eller period ska det framgå i ansökan. Regelbundet återkommande korttidsboende kan beviljas som mest så att den enskilde bor hemma i sin ordinarie bostad minst halva tiden.

Beslut om korttidsboende i avvaktan på lösning av ordinarie bostadssituation ska ha direkt koppling till hur lång tid det tar att åtgärda de hinder som gör att den enskilde inte kan komma hem till sin bostad eller hur lång tid det tar att skaffa en ny bostad. När hindret är åtgärdat upphör grund för beslut om korttidsboende.

Vid avslag på ansökan till korttidsboende i direkt anslutning till sjukhusvistelse får den enskilde åka hem till sin bostad i väntan på beslut från förvaltningsrätten även om han eller hon överklagar beslutet.

4.7.1 Om behovet förändras under korttidsvistelsen

Den enskildes vård- och omsorgsbehov kan förändras under korttidsvistelsen. Om den enskilde ansöker om särskilt boende och bedöms ha rätt till det, fortsätter vistelsen på korttidsboende till dess att ett särskilt boende erbjuds. Tackar den enskilde nej till första erbjudandet, får den enskilde gå hem till sitt ordinära boende i väntan på nytt erbjudande.

Om den enskilde är på korttidsboende men hamnar på sjukhus, läs vidare under stycket ”Behålla plats på korttidsboende vid vistelse på sjukhus?” om vad som gäller kring eventuellt fortsatt behov av korttidsboende.

4.8 Myndighetsutövning och särskilt boende

Särskilt boende beviljas när den enskilde har behov

- som inte kan tillgodoses genom stöd i det egna hemmet såsom hemtjänst, boendestöd, anhöriginsatser, ledsagning, tillgång till dagverksamhet eller när återkommande korttidsboende inte är tillräckligt

- av omfattande personlig vård, och eller oförutsägbara och täta insatser
- närhet till personal dygnet runt
- är kopplade till åldrande, sjukdom eller funktionsnedsättning. Det kan handla om demenssjukdom, fysiska eller psykiska besvär eller när tryggheten inte kan uppfyllas trots andra stödinsatser.

Hög ålder talar för att för att den enskildes hälsoproblem och hjälpbehov snarare kommer att öka än minska. När ovanstående är uppfyllt ska mycket hög ålder också beaktas i den totala bedömningen.

Kan den enskilde flytta till ett annat ordinärt boende med bättre fysisk utformning och på så sätt få sitt behov av tillsyn, omvårdnad, säkerhet och trygghet tillgodosett, föreligger inte skäl för att flytta till särskilt boende.

Personen erbjuds särskilt boende i Norrköpings kommun oavsett var i kommunen personen bor. Beslutet ska vara verkställt inom tre månader. Den enskilde kan när som helst välja att flytta tillbaka till ett ordinärt boende. När en person har flyttat in i ett särskilt boende ska det vara möjligt att bo kvar till livets slut.

4.8.1 Personer som har behov av särskilt boende men inte vet om de vill flytta

Ibland kan det vara svårt för en person att bedöma om den behöver och vill flytta till ett särskilt boende. Situationen kan uppkomma till exempel för personer med demenssjukdom eller av andra skäl nedsatt beslutsförmåga. Under förutsättning att den enskilde har behov av särskilt boende kan denne under en begränsad tid få pröva att bo i särskilt boende för att se om personen trivs. Den enskilde får själv möblera bostaden. Personen får sedan bo kvar i lägenheten om så önskas.

4.8.2 Byta särskilt boende

Om personen tackar ja till att flytta till det erbjudna boendet men fortfarande önskar byta till ett annat boende noteras önskemålet och ett erbjudande ges så snart det är möjligt. Det är möjligt för den enskilde att när som helst framföra en önskan om att få byta till att bo på ett annat särskilt boende.

4.8.3 Tacka nej till särskilt boende

Om den enskilde tackar nej till erbjudet särskilt boende får personens beslut kvarstå. Om den enskilde tackar nej fler än två gånger görs en uppföljning av beslutet om särskilt boende. Om den enskilde vistas på korttidsboende eller sjukhus och tackar nej till erbjudet särskilt boende, får personen gå hem till sitt ordinära boende och därifrån vänta på ett nytt erbjudande.

4.8.4 Två beslut i särskilt boende

När det är aktuellt med särskilt boende fattas två beslut av myndighetsutövningen. Ett beslut avser bostaden och är inte tidsbegränsat, det andra beslutet avser hemtjänstinsatser och kan variera över tid. I hemtjänstbeslutet vid särskilt boende framgår det vilka insatser av servicekaraktär och vilken personlig vård som den enskilde beviljas.

Beslut om hemtjänst i särskilt boende ska regelbundet följas upp. Om den enskilde önskar en uppföljning eller om behoven har förändrats, klagomål har framförts eller att andra omständigheter i övrigt är sådana att situationen för den enskilde inte är tillfredställande ska en uppföljning ske.

4.9 Myndighetsutövning och parboende

I SoL 4 kapitlet 1 c § benämns parboende som ”att kunna sammanbo med make eller sambo”. Rätten till parboende inträder när den ena maken, maken eller sambon får ett beslut om särskilt boende. Parbo kan den som är över 65 år och make, maka, eller sambo göra. Rätten till parboende avser inte vänner som stadigvarande bor tillsammans.

Om båda makarna eller samborna är i behov av särskilt boende har de rätt till parboende enligt 2 kap. 2 § SoF. Om paret vill utnyttja möjligheten ska båda begära att få bo på samma särskilda boende.

4.9.1 Ansökan och utredning om parboende

Ansökan om parboende kan göras i samband med att den biståndsberättigade ansöker om särskilt boende, efter att den biståndsberättigade flyttat till särskilt boende eller efter en längre tid i särskilt boende.

Den person som har behov av särskilt boende alternativt dennes legala företrädare är de som i första hand ansöker om att ha en medboende. Det finns dock inga begränsningar om vad en person kan ansöka om enligt socialtjänstlagen. Ansöker en make, maka eller sambo som inte själv behöver insatsen om särskilt boende om att få flytta med ska även den ansökan behandlas.

Handläggaren ska när det gäller en ansökan om parboende dels utreda om paret varaktigt har sammanbott och dels om båda makarna eller samborna vill fortsätta att bo tillsammans i det särskilda boendet.

Är det bådas vilja att få bo tillsammans?

Båda parter behöver var för sig få möjlighet att ta ställning till om de vill bo tillsammans i ett särskilt boende. Ett enskilt samtal med kurator för den som inte har behov av särskilt boende ingår i utredningen innan denne bestämmer sig definitivt om han eller hon vill flytta med. Även den som har behov av särskilt boende kan ibland behöva erbjudas samtal med kurator. Att utreda viljan hos en person som har svårt att uttrycka den kräver lyhördhet och kompetens hos handläggaren för att kunna göra en bedömning.

Om endast anhöriga eller en i paret vill ha parboende, finns inte förutsättningarna för att en ansökan om medboende ska bifallas.

4.9.2 Beslut om parboende

Beslutet om medboende ställs till den biståndsberättigade och fattas enligt 4 kap. 1 och 1 c §§ SoL. När makar, sambor eller registrerade partners beviljas särskilt

boende båda två ska det framgå i beslutet att de beviljas att bo tillsammans om det ingår i ansökan.

I samband med att ansökan bifalls om medboende ska handläggaren ta reda på hur paret vill att beslutet ska genomföras för att de ska ha upplevelsen av att bo tillsammans. Informationen är viktig för att sedan kunna ta reda på vilket särskilt boende paret kan beredas plats.

Ett gynnande beslut kan inte återkallas enbart av anledningen att den enskilde tackar nej till erbjudet boende. Den enskilde får fortsätta att ha ansökan aktuell och ett nytt erbjudande ges så snart det är möjligt.

Den medboende kan få ett beslut om provboende innan denne bestämmer sig definitivt om han eller hon vill flytta till ett särskilt boende. Provboende beviljas som längst i tre veckor.

4.10 Myndighetsutövning och ansvarsfördelning mellan kommuner enligt SoL

För de flesta personer är bosättnings- och vistelsekommunen en och samma kommun. Bosättningskommunen ansvarar för stöd- och hjälpinsatser till den enskilde oavsett om han eller hon vistas i bosättningskommunen eller tillfälligt i en annan kommun. Ansvaret omfattar att utreda behov, besluta, verkställa och finansiera de stöd och hjälpinsatser som den enskilde behöver. Detta ansvar gäller även om behovet av bistånd endast föreligger när den enskilde vistas i vistelsekommunen.

Den enskilde avgör själv vilken kommun som är bosättningskommun när

- den enskilde har en starkare anknytning till en annan kommun än den kommun han eller hon är stadigvarande bosatt i
- den enskilde saknar stadigvarande bostad, oavsett om den är folkbokförd där eller inte.

En vistelse i en annan kommun kan leda till att bosättningskommunen ändras, beroende på den enskildes avsikter. En kommun som anser att ett ärende ska flyttas över ska begära det hos den andra kommunen. Ärendet flyttas då över om den enskilde har starkast anknytning till den andra kommunen och det med hänsyn till den enskildes önskemål, hjälpbehovets varaktighet och omständigheterna i övrigt framstår som lämpligt. En begäran ska vara skriftlig. Den andra kommunen ska skriftligen och utan dröjsmål meddela sin inställning.

4.10.1 Akuta situationer

Situationer kan uppstå oväntat och oförutsett och då har vistelsekommunen ansvar för utredning, beslut, verkställighet och kostnader för de insatser som behövs omedelbart. Praxis har utvecklats för hur akuta situationer bör tolkas. Vilka insatser som kan komma ifråga beror på förhållandena i det enskilda fallet.

4.10.2 Oklart vem som är ansvarig

Om det är oklart vilken kommun som är ansvarig för den enskilde är det alltid vistelsekommunen som ansvarar för stöd- och hjälpinsatser. Det kan handla både om akuta insatser och andra insatser. Först när det är klarlagt att en annan kommun har ansvar, begränsas vistelsekommunens ansvar.

4.10.3 I vissa fall ska vistelsekommunen bistå bosättningskommunen

När personer till följd av hög ålder, funktionsnedsättning eller allvarlig sjukdom behöver tillfälligt insatser i en annan kommun än bosättningskommunen, ska vistelsekommunen bistå bosättningskommunen med utredning och att verkställa beslut vid begäran. Verkställighet gäller upp till sex månader. Över sex månader är det bosättningskommunen som ansvarar för det.

I de flesta fall kan den enskilde ta med sitt beslut och den kostnad som det innebär till vistelsekommunen. Någon möjlighet att överklaga beslutet finns då inte. När den enskilde kan behöva delvis annat stöd i en annan omgivning och miljö, som till exempel i sommarstugan, ska vistelsekommunen bistå med utredning när bosättningskommunen begär det.

Vistelsekommunen ska verkställa ett beslut om bosättningskommunen begär det, genom att utföra insatsen själv eller låta en privat utförare genomföra det genom att teckna ett avtal. När bosättningskommunen har begärt verkställighet enligt ovan ska bosättningskommunen ersätta vistelsekommunen för verkställighetskostnaderna. Ersättningen ska betalas enligt den ersättningsnivå som bosättningskommunen tillämpar för motsvarande insatser.

4.10.4 Vid utförande av insatser till personer bosatta i annan kommun

När nämndens verksamheter utför insatser tillfälligt till personer som är bosatta i en annan kommun ansvarar enhetschefen för att lämna underlag på utförda timmar för fakturering till debiteringsenheten.

5. Utgångspunkter för insatser enligt SoL

5.1 Kontaktmannaskap

Alla personer som har en beviljad insats enligt SoL eller LSS ska erbjudas en kontaktman, den som utses är en medarbetare i arbetsgruppen.

Syftet med kontaktmannaskap är att den enskilde har en särskilt utsedd person att vända sig till i första hand. Kontaktmannen har ansvar för att lyfta fram den enskilde så att alla medarbetare kan

- bemöta den enskilde med respekt
- ge den enskilde verkligt inflytande på insatsernas utformning och genomförande
- se till att den enskilde får sina behov och intressen tillgodosedda
- ge den enskilde kontinuitet i utförandet
- få den enskilde att känna trygghet.

Kontaktmannaskapets förhållningssätt ska utgå från kommunens värdegrund

- respekt
- delaktighet
- trovärdighet.

Enhetschefen ska se till att den enskilde har en kontaktman. I en del verksamheter kan det finnas skäl till ytterligare en kontaktman. Kontaktmannen ska vara utsedd i samband med att insatsen startar. Vid kontaktmannens frånvaro, exempelvis semester eller sjukdom, ska en ersättare utses. Enhetschefen ansvarar för att följa upp hur kontaktmannaskapet fungerar för den enskilde. Den enskilde har rätt att få byta kontaktman.

I samband med att insatsen startar kontaktar kontaktmannen den enskilde, legal företrädare såsom vårdnadshavare, god man eller förvaltare och närstående. Här påbörjas arbetet för att klargöra roller och ansvarsfördelning, så att en god relation inleds.

Händelser av betydelse ska dokumenteras i verksamhetssystemet.

Varje verksamhet ska upprätta en skriftlig rutin för vad som ingår i kontaktmannens ansvar. Rutinen ska kommuniceras med den enskilde, deras närstående och legala företrädare förslagsvis via brukarråd, husmöten, anhörigträffar el. liknande. Många missförstånd kan undvikas genom tydlig information.

5.1.1 Områden som kan ingå i en rutin för kontaktmannaskap

Nedanstående punkter är exempel på vad som kan vara aktuella områden att ta med när lokal rutin för utföraren upprättas. Ansvar och rollfördelning kring

- mottagande av ny person
- genomförandeplan

- hur kunskap ska förmedlas vidare till övrig personal kring den enskildes utformning av stödet
- överenskommelse kring överföring av information
- stödja upprätthållandet av kontakter med legal företrädare och anhöriga
- stödja den enskilde i kontakter med resurspersoner inom verksamhetsområdet, till exempel daglig verksamhet eller hälso- och sjukvårdspersonal
- stödja den enskilde i olika samhällskontakter
- hantering av den enskildes egna medel.

5.2 Hemtjänst

Hemtjänst beviljas enligt 4 kapitlet 1 § socialtjänstlagen (SoL) om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Syftet med hemtjänst är att underlätta den dagliga livsföringen för enskilda personer. Hemtjänst gör det möjligt att bo kvar i det egna hemmet även med omfattande vård- och omsorgsbehov.

Hemtjänst är frivilligt. Hemtjänst ska leda till att den enskilde genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Hemtjänsten ska utformas så att det stärker personens möjligheter att leva ett självständigt liv. Den enskildes stöd ska bidra till att återfå eller bibehålla förmågor. Hemtjänst kan beviljas till personer oavsett ålder som har behov kopplade till åldrande, sjukdom eller funktionsnedsättning. Stödet kan handla både om serviceinsatser och personlig vård.

En politisk avsiktsförklaring om återhämtning och rehabilitering för äldre antogs 2011 av landstinget (nuvarande Region Östergötland) och kommunerna i Östergötland²⁴. Avsiktsförklaringen handlar om att de äldre ska få rehabilitering och återhämtning i det egna hemmet direkt efter en sjukhusvistelse. Huvudmännen ska ge samverkande insatser för att uppnå detta.

För att den enskilde ska känna sig trygg hemma efter en sjukhusvistelse finns ett särskilt hemgångsteam, infört som komplement till ordinarie hemtjänst och hemsjukvård. Det innebär en förstärkning av vården och omsorgen i hemmet. Hemgångsteamet är bemannat dagtid alla dagar fram till klockan 17.00, deras stöd kan vara aktuellt i 14 dagar efter en sjukhusvistelse.

Den som är medboende i särskilt boende kan vid behov beviljas hemtjänst²⁵. Den enskilde kan få hemtjänst om han eller hon bor i husvagn eller på vandrarhem. Den enskilde kan även få hemtjänst i sommarstugan eller hos närstående i Norrköpings kommun eller i en annan kommun.

Hemtjänst kan kombineras med andra insatser, såsom exempelvis dagverksamhet och regelbundet återkommande korttidsboende. Kommunen har träffpunkter för att öka möjligheten till samhällsgemenskap och medborgerligt liv.

Hemtjänst utförs under dygnets alla timmar, alla dagar på året. För att känna sig trygg hemma efter en sjukhusvistelse finns ett särskilt hemgångsteam infört som komplement till ordinarie hemtjänst och hemsjukvård. Detta innebär en förstärkning av vården och omsorgen i hemmet för att skapa säkerhet, trygghet och kunna ge rehabilitering i hemmet. Hemgångsteamet är bemannad dagtid alla dagar fram till kl 17.00, deras stöd kan vara aktuellt i 14 dagar efter en sjukhusvistelse.

²⁴ Se vidare i läns gemensam politisk avsiktsförklaring avseende återhämtning och rehabilitering för äldre i Östergötland, diarienummer: VON 416/2011

²⁵ Se vidare under avsnittet om parboende

Norrköpings kommun har för avsikt att införa LOV, så att de personer som har hemtjänst kommer i en framtid att kunna få välja vilken utförare som ska utföra stödet.

Myndighetsutövningens utredning, beslut och uppföljning finns beskrivet i kapitel 4.

5.2.1 Verkställighet – utförande av hemtjänst

Den enskilde ska så långt det vara möjligt kunna välja när och hur hemtjänsten ska ges. Det är hemtjänstens medarbetare, vanligen kontaktmannen, som i dialog med den enskilde planerar, vilket sedan dokumenteras i en genomförandeplan²⁶. Genomförandeplanen följs upp var 6:e månad eller när förändringar skett. Då görs även upp om och hur eventuella kontakter med närstående ska vara.

För personer som snabbt behöver få hjälp från hemtjänst prioriteras den enskildes basala behov såsom toalettbesök, hjälp i och ur säng, att få mat och dryck. Denna vård och omsorg ska kunna påbörjas inom 24 timmar.

Hemtjänsten ska alltid kontakta myndighetsutövningen när den enskilde har förändrade behov.

5.2.2 När behovet av hemtjänst plötsligt förändras

Ibland uppstår behov av hemtjänstinsatser plötsligt hos både personer som inte tidigare har haft hemtjänst och hos dem som plötsligt behöver mer stöd. Det kan handla om att en närstående själv blir sjuk som annars är den som ger vård och omsorg. Behovet kan uppstå när som helst under dygnet alla veckans dagar.

Vanligtvis får en hemtjänstutföraren ett skriftligt uppdrag. När behovet uppstår plötsligt kan uppdraget även komma

- skriftligen via E-post till utförarens funktionsbrevlåda
- muntligen via telefonsamtal från myndighetsutövningen.

När behov av hemtjänst uppstår plötsligt ska insatser kunna verkställas samma dag oavsett om den enskilde är ny för utföraren eller om personen har insatser sedan tidigare. Utföraren och myndighetsutövningen har biträdande enhetschefer under kvällar, helger och nätter som bistår med att

- ta emot och ge information
- öppna en journal när den enskilde inte haft hemtjänst tidigare.

Myndighetsutövningen får nästkommande vardag information från biträdande enhetschefer så att man kan påbörja en utredning.

När utföraren utökar insatser

Utföraren ansvarar för att tillgodose oförutsedda behov som inte omfattas av den enskildes beslut.

²⁶ Se vidare i ”Riktlinje för dokumentation, inklusive genomförandeplan”

Förändrade behov kan uppstå då den enskilde inte själv kan utföra allt som hon eller han annars klarar på egen hand. Utföraren ska utöka insatser hos en person som plötsligt behöver mer stöd. Då meddelas myndighetsutövningen skriftligen om omfattningen. Myndighetsutövningen genomför en ordinarie utredning av behoven så snart det är möjligt.

Utföraren ansvarar också för att vid behov som till exempel i samband med akuta sjukdomstillstånd tillgodose särskilda personalinsatser. Utföraren ska då utöka hemtjänst tillfälligt. Den kan ges utan föregående biståndsbedömning i upp till två veckor. Myndighetsutövningen ska meddelas om den tillfälliga insatsen.

Utföraren ska omedelbart meddela myndighetsutövningen om

- den enskildes hälsa och behov förändras
- den enskildes avlidit, blivit inlagd på sjukhus.

5.2.3 Hälsa- och sjukvård i hemtjänst

I hemtjänsten kan kommunen ha ett hälso- och sjukvårdsansvar om den enskilde har behov av hälso- och sjukvård i hemmet. Medarbetare i hemtjänsten kan utföra hälso- och sjukvårdsinsatser genom delegering från till exempel hemsjukvård, LAH eller primärvård.

Egenvård

Hemtjänstens medarbetare hjälper ibland till med egenvård. Bedömning om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård görs av legitimerad yrkesutövare. Om patienten behöver hjälp i samband med egenvården kan han eller hon ansöka om hemtjänst. Myndighetsutövningen behöver ta del av egenvårdsplanen för att kunna fatta ett beslut.

Innan egenvården börjar utföras av hemtjänsten ska det finnas en planering för egenvården, en egenvårdsplan. Planeringen ska ha gjorts av hälso- och sjukvårdspersonal i samråd med den enskilde och den chef som ska tillhandahålla personal för egenvården. Se vidare ”Samverkansrutin i Östra Östergötland kring egenvård”.

5.2.4 Vanliga insatser som kan ges från hemtjänst

I de följande avsnitten beskrivs innehållet, förutsättningar och omfattning i de insatser som vanligen beviljas inom ramen för hemtjänst. Det är alltid den enskildes behov som styr. Den enskilde får vård och omsorg utifrån sitt beslut där graden av svårighet att genomföra en aktivitet också har tydliggjorts. Alla delmoment i en insats är inte säkert att den enskilde får hjälp med, det beror på hur mycket den enskilde klarar att göra själv.

Den enskilde kan vara beviljad allt ifrån någon insats i månaden till att ha vård, stöd och omsorg under alla dygnets timmar.

Trygghetslarm

Vård- och omsorgskontoret har en handbok för hantering av trygghetslarm²⁷. Syftet med trygghetslarm är att den enskilde ska känna sig trygg i sitt hem genom att kunna påkalla hjälp hela dygnet för att få stöd i akuta situationer till följd av sjukdom, åldrande eller funktionsnedsättning. Stödet som ges är ofta personlig vård, men det kan även vara stöd inom andra områden.

Hemtjänsten ska ha nyckel till alla som har trygghetslarm så att personal kan komma in i bostaden när den enskilde larmar.

Serviceinsatser

Serviceinsatser innefattar praktisk hjälp såsom exempelvis inköp, städning och tvätt²⁸.

Inköp

Den enskilde kan få stöd med regelbundet återkommande inköp av varor. Vård- och omsorgsnämnden anser det skäligt att få inköp av dagligvaror utfört en gång i veckan. Den enskildes möjligheter att själv utföra inköpen, till exempel genom distansköp eller genom att nyttja färdtjänst ska beaktas.

Insatsen kan innefatta att

- planera veckans måltider
- skriva en inköpslista
- plocka in varor i skåp
- handla kläder och andra inköp.

Inköp av dagligvaror kan ske via internet handel eller i butik. Vid internethandel registreras den enskildes beställning via internet och varorna kommer sedan hem till den enskilde. För personer som inte kan ha kreditkort kan hemtjänsten ordna inköp på annat sätt.

Om den enskilde ska följa med vid inköp ska det framgå av beslutet.

Uträtta ärenden

Den enskilde kan få stöd med att uträtta ärenden, vilket i så fall ska framgå av beslutet. Ärenden kan handla om att posta brev, uträtta apoteksärenden, gå till systembolaget eller uträtta ärenden i annan specialaffär. Om den enskilde ska följa med för att uträtta ärenden ska det framgå av beslutet.

Städning

Städning innefattar vanligen hall, kök, sovrum, vardagsrum och badrum.

Vård- och omsorgsnämnden anser det skäligt att få städat varannan vecka.

Städning innefattar vanligen:

²⁷ Se vidare i ”Handbok för trygghetslarm”

²⁸ Serviceinsatser planeras på förhand när den enskilde fått bistånd om det. När den planerade insatsen infaller en helgdag under måndag till fredag utförs insatsen ändå eller flyttas till en annan dag.

- golvvård, såsom dammsuga eller sopa golv och mattor, våttorka golv, vid behov torka av golvlister. Vid behov vädra mindre mattor vid några tillfällen per år.
- städning av kök, såsom att torka av diskbänk, spis, diskho och avlastningsytor. Vid behov torka ur och av kylskåp, köksskåp, köksmöbler, ugn och liknande samt att frosta av frys.
- städning av sovrum, vardagsrum och hall innefattar att dammtorka möbler, prydnadsföremål, tavlor, bordsytor och TV- och musikanläggning med mera.
- Städning av badrum, såsom att rengöra handfat, toalett, badkar eller dusch och eventuellt övrigt sanitetsporcelain. Vid behov även avtorkning av badrumsskåp, handdukhängare och toalettpappershållare.

Alla ovanstående punkter genomförs vid varje tillfälle, men inte alla moment under varje punkt. Vid behov rengörs speglar, handtag, strömbrytare, dörrkarmar och fönsterbänkar med mera. Vid behov av fönstertvätt, ugnrensning, avfrostning av frys och liknande används den ordinarie tid som används för städning, några moment av städningen får då utgå eller utförs endast delvis.

Utöver städning rengör och plockar hemtjänsten hos den enskilde vid behov. Hemtjänsten utför inte saneringsstädning eller storstädningar.

Tvätt och klädvård

Tvätt och klädvård kan innebära tvätt av

- klädesplagg
- sängkläder och handdukar med mera
- handtvätt av enstaka plagg
- hänga upp tvätt
- torkning, strykning, mangling
- inplockning av tvätt.

Tvätt och klädvård kan också innebära att bädda rent i sängen samt enklare klädvård som att putsa skor och sy i knappar.

Vård- och omsorgsnämnden anser det skäligt att få tvätt och klädvård utfört varannan vecka. Om den enskilde exempelvis har inkontinens, kan han eller hon behöva hjälp med tvätt och klädvård oftare.

Mat och måltider

Norrköpings kommun har en Riktlinje för Norrköpings kommuns kostverksamhet, och vård- och omsorgskontoret har Riktlinjer för mat och måltider som är utgångspunkter för hur hemtjänsten hanterar mat och måltider.

Den enskilde kan få hjälp med att:

- tillreda frukost och kvällsmat
- värma mat i mikrovågsugn eller enklare rätt på spis eller ugn
- ta fram eller göra i ordning tillbehör (grönsaker, skala potatis, sylt med mera) och dryck till maten

- matdistribution
- förmiddags- och eftermiddagskaffe samt lättare nattmål.

Matdistribution innebär att den enskilde får hem tillagade, portionsförpackade, kylda matportioner en gång per vecka. För personer som inte kan ha mat hemma förvarar hemtjänsten maten och distribuerar den en gång per dag. Den enskilde kan beviljas maximalt en lagad matportion per dag.

Vid behov kan den enskilde få hjälp med dukning och disk i samband med måltider.

Personer som har matdistribution kan som alternativ beviljas ”mat på träffpunkt”. ”Mat på träffpunkt” beviljas för att motverka social isolering och innebär att den enskilde går och äter på träffpunkt en del dagar och får matdistribution av kyld mat en del dagar. ”Mat på träffpunkt” innebär att den enskilde får ett mål mat per dag till samma kostnad oavsett var han eller hon äter.

Ledsagning

Ledsagning är en insats som ska ge den enskilde möjligheten att ta sig till och från en aktivitet. Innan ledsagning beviljas ska alltid den enskildes möjligheter att själv genomföra aktiviteten beaktas, till exempel genom att nyttja färdtjänst. I utredningen ska en bedömning framgå om behovet kan tillgodoses på annat sätt. Ofta kan den bedömningen behöva göras vid varje ledsagningstillfälle.

Ledsagning kan exempelvis beviljas för att den enskilde ska kunna gå till träffpunkten, frisören, tandläkaren, uträtta bankärenden, kyrkan, eller kulturevenemang. Vid besök hos Region Östergötland har de ett ansvar för att ledsaga den enskilde när denne kommit fram till vårdinrättningen.

Telefonservice

Målet med insatsen är att den enskilde ska få social kontakt och känna sig trygg i hemmet genom att veta att en person från hemtjänsten hör av sig enligt överenskommelse. Hemtjänsten ska ha nyckel till den som har telefonservice så att de kan komma in hos den enskilde om denne inte svarar i telefon på överenskommen tid. Om hemtjänsten saknar nyckel och behöver kontakta låssmed för att komma in när den enskilde inte svarar får den enskilde stå för kostnaden.

Övrig praktisk hjälp

Den enskilde kan beviljas hjälp med att bädda och bädda upp sängen, vattna blommor, plocka ner saker från skåp, källsortera, bära ut sopor till källsortering, rengöra hjälpmedel som till exempel rullstol, ta in tidningen och liknande.

Den som inte själv kan ta ut sopor, torka av en kladdig diskbänk, torka upp spill som har uppstått till exempel i badrummet eller på grund av smutsiga rullstolshjul kan få ”oplanerad” hjälp med detta i samband med andra inplanerade insatser. För personer som har återkommande behov av denna typ av insatser så ska det tas med i beräkningen av beviljad tid.

Personlig vård

Personlig vård innefattar vård och omsorg såsom exempelvis att äta och dricka, klä sig, sköta personlig hygien, förflytta sig och att ta hand om sin hälsa.

Avsnittet innefattar även hjälp att lägga sig och vila eller lägga sig för natten, vändning på natten, byte av inkontinenshjälpmedel med mera.

Personlig hygien

Den enskilde kan få hjälp med personlig hygien. Det handlar om att kunna få hjälp med att tvätta och torka sig själv, att ta hand om kroppen och kroppsdelar, att få hjälp med att klä sig, och att sköta sin hälsa.

I personlig hygien ingår

- toalettbesök
- dusch eller bad
- tvätta sig
- tvätta håret, borsta håret och att raka sig
- torka sig
- vårda huden
- borsta tänderna,
- enklare nagelvård av icke medicinsk karaktär
- ta på och av kläder och skor
- välja lämplig klädsel.

Den enskilde kan få hjälp med läggning av hår. Den enskildes personliga vanor, till exempel önskemål om hur ofta hon eller han brukar eller vill sköta om sin kropp ska framgå av utredningen. Om den enskilde inte kan duscha i hemmet, kan han eller hon få åka till ett särskilt boende och duscha eller bada.

Hjälp vid matsituationen

Att få hjälp vid matsituationen kan vara en del av personlig vård när det handlar om hjälp med att äta och dricka. Den enskilde kan behöva hjälp vid matsituationen, såsom att dela maten i bitar, äta och dricka. När dessa behov föreligger behöver en medarbetare finnas med under hela måltiden.

Enligt ”Riktlinje för Norrköpings kommuns kostverksamhet” kan den enskilde få sällskap vid måltiden om denne bedöms ha behov av det. Det kallas social måltid och ska i så fall framgå av beslutet om den enskilde ska få hjälp med det.

Tillsyn

Tillsyn innebär att en medarbetare från hemtjänsten kommer hem och tittar till den enskilde enligt överenskommelse. Tillsynsbesök kan beviljas när trygghetslarm och telefonservice inte fungerar, eller är otillräckliga för att den enskilde ska känna sig trygg i hemmet. Tillsynsbesök kan ske under hela dygnet. Teknisk utveckling pågår och tillsyn kan framöver ersättas med andra lösningar.

Utevistelse, promenad

I att ta hand om sin hälsa ingår promenad och utevistelse. Utevistelse kan innebära allt från att gå ut och sitta utomhus en stund till att uträtta mindre inköp i form av kvällstidning och dylikt eller att gå en planerad eller spontan promenad i

närområdet. Vård- och omsorgsnämnden anser att det är skäligt att få utevistelse en till tre gånger per vecka med 30 minuter till en timme per gång.

Social samvaro

Den enskilde kan beviljas tid för social samvaro, för att bryta social isolering och öka tryggheten för den enskilde i hemmet. Den enskildes behov och intressen styr innehållet.

Utredningen bör innehålla en beskrivning av den enskildes sociala situation. Innan social samvaro beviljas ska alltid en bedömning göras om behovet kan tillgodoses på annat sätt, vilket ska framgå i utredningen.

Avlösning i hemmet

Avlösning är till för anhöriga som vårdar en närstående i det egna hemmet.

Avlösning ska ge den anhörige möjligheten till avkoppling, uträtta ärenden, gå på läkarbesök med mera. Avlösning kan beviljas när omvårdnaden eller stödet är av stor omfattning. Beslutet om avlösning avser alltid den person som har behov av vård och omsorg, inte den anhörige.

Avlösning i hemmet innebär att en medarbetare från ett avlösarteam eller hemtjänst kommer hem till den som är i behov av vård och omsorg efter överenskommelse. Den enskilde får sina behov av personlig vård och social samvaro tillgodosedda.

Avgiftsfri avlösning ges från avlösarteam eller hemtjänst efter beslut upp till 10 timmar i månaden i innerstaden och 15 timmar utanför centralorten. Den enskilde kan få ytterligare avlösning som en del av biståndsbeslutet, den ingår i hemtjänstavgiften.

Vård i livets slutskede

Hemtjänsten kan finnas hos personer som befinner sig i livets slutskede dygnet runt. Vak ska vara beslutat av hemtjänstens enhetschef i samråd med sjuksköterska²⁹. Vak är en frivillig insats för den enskilde och föregås inte av ett myndighetsbeslut.

5.2.5 Digital nyckelhantering

Eftersom den enskilde kan få oförutsedda eller plötsligt uppkomna behov av stöd från hemtjänsten ska en nyckel alltid lämnas. I vardagen använder hemtjänsten digital nyckelhantering, vilket innebär att medarbetare från hemtjänsten kan öppna den enskildes dörr med hjälp av en speciell mobiltelefon och slipper hanterandet av nycklar.

Digital nyckelhantering är ett system som används för låsöppning hos den enskilde och ersätter utförarens användning av vanliga nycklar. Målsättningen är att digital nyckelhantering ska användas hos samtliga personer som har stöd inom hemtjänst, personlig assistans och hemsjukvård.

²⁹ Se vidare i Rutin för VAK

Digital nyckelhantering ska erbjudas till personer och det ska tydligt framgå i informationen till den enskilde varför det används. Information ska ges av både myndighetsutövningen och utföraren, den enskilde ska lämna samtycke till utföraren innan installation. Om den enskilde eller dennes anhöriga vill ha ytterligare information kan de kontakta sakkunnig på vård- och omsorgskontorets systemförvaltning.

Digital nyckelhantering består av en låsenhet som monteras på insidan av den enskildes dörr samt en låsenhet för montering i entrén till flerfamiljshus. Det innebär ingen förändring för den enskilde som kan använda sin nyckel precis som tidigare.

Förutom låsenheterna använder medarbetarna en mobiltelefon, utrustad med en särskild mjukvara för öppning och låsning hos den enskilde. Utförarens administratörer har tillgång till Phoniro Care, ett program för administration av systemets olika delar.

Beställning av installation

Beställning av installation och eller nedmontering samt service av låsenhet sker alltid i Weborder, se länk under Favoriter och Vård- och omsorgskontoret. En medarbetare hos utföraren har behörighet att lägga beställningar till låssmeden. När utföraren får en ny person i en ny fastighet där utföraren sedan tidigare inte har tillträde så skriv NY FASTIGHET i beställningen så låssmeden får informationen. I det fall det gäller en ny fastighetsförvaltare eller bostadsrättsförening så ska de lämna godkännande innan låsenheten i entrén kan monteras.

Montering av låsenhet

Montering av låsenheten sker på tid som är överenskommen med den enskilde och låssmeden som ansvarar för installationen. För att förhindra att personer blir oroliga bör en hemtjänstpersonal följa med vid installation. Undantag kan göras om den enskilde uttryckligen säger att låssmeden får komma själv. Vid montering av låsenhet i entré behöver inte medarbetare följa med.

Hantering av nycklar

Utföraren ska ha en fysisk nyckel till den enskilde som back-up i händelse av att nyckelsystemet skulle vara ur funktion. Två gånger om året uppgraderas systemet och medarbetare får då tillfälligt under någon eller några timmar använda fysiska nycklar. Information om när uppgraderingen sker skickas ut via mejl till berörd utförare.

När insatsen avslutas

När den enskilde avslutar sina insatser lägger utföraren en beställning på nedmontering via weborder till Norrköpings Låsverkstad. När låsenheten har monterats bort ska utföraren se till att den kopplas loss i Phoniro Care. Om så inte sker kan inte den utförare som tar över låsenheten hitta den i systemet och den går inte att koppla till ny person. Utföraren ska avsluta den enskildes beställning i

Phoniro Care, så att inte inaktuella personuppgifter finns vid inloggning i mobilen.

Mobiltelefoner

Varje utförare ska ha så många mobiltelefoner så att de medarbetare som är i tjänst samtidigt under ett pass har tillgång till en egen mobiltelefon. Utföraren kan ha två extra mobiltelefoner i händelse av någon mobiltelefon går sönder.

Mobiltelefonerna ska hanteras varsamt och laddas kontinuerligt så de kan vara i drift under en dag utan problem. Mobiltelefonerna är inte personliga utan ska användas av samtlig personal. Det är inte tillåtet att installera appar som inte har med mobiltelefonernas användningsområde att göra.

För beställning och eller reklamation av mobiltelefoner för digital nyckelhantering, kontakta vård- och omsorgskontorets systemförvaltning på mejladress systemforvaltningvok@norrkoping.se

Administrering av systemet

Varje utförare ska ha minst två administratörer som ansvarar för utförarens underlag i Phoniro Care, för att exempelvis registrera ny person och eller koppla låsenhet till den enskilde.

Förutom administratörer hos utföraren finns även några administratörer med så kallad global behörighet. Global behörighet är en utökad behörighet och innebär att dessa medarbetare har tillgång till övriga enheters information i Phoniro Care och kan hjälpa till att till exempel koppla loss en låsenhet.

Organisationsförändringar

Vid förändringar i verksamheten som kan påverka den övergripande strukturen i Phoniro Care, ska sakkunnig på systemförvaltningen meddelas i god tid innan detta sker. Informera om vilka förändringar som är aktuella och när det ska ske så tid ges till att göra de anpassningar som krävs. Det kan handla om att en utförare byter namn eller när ny utförare ska läggas upp. Ansvaret för att den enskilde och eller medarbetare kopplas till rätt organisation ligger hos utföraren.

Statistik

Varje utförare har tillgång till olika typer av statistik i Phoniro Care och det är utförarens ansvar att vid behov följa upp den. Ett exempel är statistik över antal låshändelser som visar hur ofta medarbetare öppnar och låser den enskildes dörr med sin mobiltelefon. Vid frågor om vilken typ av statistik som finns tillgänglig, kontakta sakkunnig på vård- och omsorgskontorets systemförvaltning.

Lokala rutiner

Utföraren ska ha lokala rutiner som säkerställer en säker hantering av mobiltelefonerna, behörigheter, introduktion av nya användare samt vid eventuella driftstörningar i det digitala nyckelhanteringssystemet.

En fysisk nyckel ska alltid finnas hos utföraren

När den enskilde inte kan öppna sin ytterdörr själv när hemtjänsten kommer, eller beviljats trygghetslarm eller telefonservice ska en nyckel lämnas till berörd hemtjänstutförare. Den enskilde bekostar själv eventuell kopiering av nycklar.

I samband med att nyckel lämnas ska ”avtal om återlämnande av nyckel efter avslutad hemtjänst” undertecknas.

Om hemtjänsten – trots påminnelser till den enskilde eller dennes anhörige eller legala företrädare inte får tillgång till nyckel ska utföraren kontakta myndighetsutövningen. De får ta ställning till om det finns anledning att ompröva beslut om trygghetslarm eller telefonservice utifrån avsaknad av nyckel.

Återlämnande av nycklar

Avtal ska tecknas med den enskilde³⁰ om att nyckeln ska hämtas ut inom sex månader efter avslutad hemtjänst. Avtalet tecknas i samband med överlämnande av nyckel till utföraren. Originalet förvaras på enheten och kopia delges den enskilde.

Om den enskilde avslutar sina insatser kontaktar utföraren den enskilde eller dennes anhöriga för att de ska hämta nyckeln. Nyckeln ska kunna lämnas ut skyndsamt, i första hand samma dag eller inom max två arbetsdagar. Om den enskilde eller dennes anhöriga trots uppmaning från utföraren inte varit och hämtat nyckeln inom sex månader så lämnas nyckeln till destruering.

Vid hemtjänst som avslutats för den enskilde utan nyckelavtal måste nyckeln trots att den inte hämtas ut eller efterfrågats, förvaras i 10 år hos utföraren efter senaste kontakt med den enskilde eller dennes anhöriga. Nycklar ska alltid förvaras på ett för den enskilde betryggande sätt. När den enskilde eller dennes anhöriga efterfrågar nyckeln ska denna kunna lämnas ut inom skälig tid, vilket innebär inom två dagar.

Om återlämnande av nycklar inte kan ske inom skälig tid kan utföraren bli ansvarig för kostnader till följd av låsbyte.

Registrering i verksamhetssystem och planeringssystem

Hemtjänsten ska, på anvisat ställe för noteringar, skriva in den enskildes nyckelnummer i verksamhetssystemet.

Borttappade eller förstörda nycklar

Om medarbetare tappar bort alternativ förstör den enskildes nyckel och bli det aktuellt med byte av nyckel och eller lås får utföraren ansvara för motsvarande kostnad.

³⁰ se blankett ”Avtal nyckelhantering, ordinärt boende” på intranätet

Övrigt

Förvaring av nycklar

De verksamheter som har ansvar för förvaring och handhavande av enskildas lägenhetsnycklar och eller medicinskåpsnycklar ska förvara dem i ett digitalt nyckelskåp som med loggningsfunktion som registrerar alla nyckelhändelser.

I händelse av att fel uppstår och nyckelskåpet inte går att öppna på vanligt sätt med inloggning ska nödnyckel användas. Nödnyckel ska finnas hos alla utförare som har digitalt nyckelskåp och ska förvaras på lämpligt ställe så den finns tillgänglig för personalen.

Beställning av nyckelskåp

Vid beställning av nytt digitalt nyckelskåp ska mottagande utförare se till att de finns tillgängliga vid utbildning och visning av nyckelskåpet. Eventuella kostnader på grund av förseningar orsakade av mottagande utförare och som medför att nyckelskåpet inte kan monteras i tid eller tas i drift som planerat tillfaller utföraren.

5.3 Boendestöd

Enligt 5 kapitlet 7 § i SoL ska kommunen verka för att människor som av psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra. Stödet ska vara anpassat efter hans eller hennes behov av särskilt stöd.

Boendestöd är ett stöd i ordinärt boende och ska ge den enskilde en möjlighet att bo kvar i den egna bostaden och klara sig så självständigt som möjligt. Insatsen är kostnadsfri. Boendestöd ska utföras dag-, kvälls- och nattetid. Centralt i boendestöd är den enskildes delaktighet utifrån förmåga. Insatsen kan utgöra ett alternativ till bostad med särskild service.

Boendestöd vänder sig till personer i ordinärt boende med psykisk funktionsnedsättning eller lindrig utvecklingsstörning, eventuellt i kombination med andra funktionsnedsättningar.

Personer med psykisk funktionsnedsättning är de som upplever väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter inom viktiga livsområden³¹. Dessa svårigheter ska ha funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Svårigheterna kan bestå av funktionshinder, det vill säga begränsningar som uppstår i relation mellan en person med en funktionsnedsättning och brister i omgivningen, eller vara en direkt effekt av funktionsnedsättningen.

Lindrig utvecklingsstörning är en diagnos som utreds och fastställs genom psykologisk testning. Det är en intellektuell funktionsnedsättning som uppstått före 16 års ålder som beroende på grad och miljö utgör ett hinder i vardagen.

Boendestöd kan ges till personer som i kombination med sin funktionsnedsättning även har riskbruk, missbruk eller annat riskbeteende. Behöver den enskilde stöd eller behandling kring missbruk ansvarar socialkontoret för den delen. Har den enskilde stöd från flera verksamheter ska dessa samverka för att den enskildes alla behov ska tillgodoses, förutsatt att den enskilde ger sitt samtycke till samverkan. Överenskommelse om samverkan dokumenteras i en samordnad individuell plan, (SIP).

Myndighetsutövningens utredning, beslut och uppföljning finns beskrivet i kapitel 4.

5.3.1 Syfte med boendestöd

Syftet med boendestöd är att tillsammans med den enskilde underlätta den dagliga livsföringen. Man planerar och strukturerar vardagen samt de praktiska sysslorna. Boendestöd innefattar också att motivera till att bryta isolering och skapa en fungerande social tillvaro. Personalen har specifik kompetens och erfarenhet av att arbeta med målgrupperna.

³¹ Målgrupp som nationell psykiatrisamordning definierat, hämtat från slutbetänkande SOU 2006:100.

5.3.2 Verkställighet – utförande av boendestöd

Utföraren har ett uppdrag att utgå från när boendestödet ska genomföras. Det är boendestödets medarbetare, ibland tillsammans med handläggare, som tillsammans med den enskilde planerar när och hur den beviljade insatsen ska utföras.

Utföraren ska skyndsamt ge stöd efter beslut och verkställs när verksamheten börjar utföra eller försöker utföra den beslutade insatsen. Om den enskilde av olika anledningar inte har tagit emot stödet efter tre månader, tas en kontakt med handläggaren som får följa upp beslutet. Insatsen kan avslutas eller övergå till uppsökande verksamhet som myndighetsutövningen ansvarar för att utföra.

Om den enskilde vill ha uppehåll från boendestöd ska det meddelas i förväg samt hur länge uppehållet gäller.

Tillfälligt utökade behov kan uppstå i samband med sjukdom eller på grund av funktionsnedsättningen, då den enskilde inte själv kan utföra allt som han eller hon annars klarar på egen hand. Boendestödets medarbetare utför då mer åt den enskilde.

5.3.3 Hälso- och sjukvård i boendestöd

I boendestöd kan kommunen ha ett hälso- och sjukvårdsansvar om den enskilde har behov av hälso- och sjukvård i hemmet. Medarbetare i boendestöd kan utföra hälso- och sjukvårdsinsatser genom delegering från till exempel primärvård, hemsjukvård eller psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Boendestöd åtar sig vanligen denna typ av uppdrag från Region Östergötland eller dess privata utförare endast om de kan utföras i samband med andra beviljade insatser³². När det gäller insatser som hemsjukvården kan delegera till utföraren får den gemensamma vårdplaneringen utifrån patientens behov avgöra boendestödets eventuella medverkan i varje enskilt fall.

Egenvård

Boendestödets medarbetare hjälper ibland till med egenvård. Bedömning om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård görs av legitimerad yrkesutövare. Om patienten behöver hjälp i samband med egenvården kan han eller hon ansöka om bistånd.

Innan egenvården börjar utföras av boendestöd ska det finnas en planering för egenvården, en egenvårdsplan. Planeringen ska ha gjorts av hälso- och sjukvårdspersonal i samråd med den enskilde och dem som ska hjälpa till med egenvården. Se vidare ”Samverkansrutin i Östra Östergötland kring egenvård”.

5.3.4 Vanliga insatser som ska ges från boendestöd

Boendestöd innebär att medarbetare tillsammans med den enskilde praktiskt utför olika vardagssysslor samt ger stöd i en social tillvaro. Den enskilde kan även få

³² Region Östergötland kan beställa hälso- och sjukvårdsinsats som utförs av hemtjänst eller boendestöd, se intranätet

stödet utfört utan att själv delta, om den enskildes hälsotillstånd gör att det är svårt. Utifrån den enskildes behov och beslut utformas det beviljade stödet.

Under avsnittet ”Livsområden den enskilde kan få stöd med” beskrivs ICF:s livsområden som boendestöd ska tillgodose och under ”Vanliga insatser som kan ges från hemtjänst” finns en mer detaljerad beskrivning av de insatser som kan vara aktuella. Samma insatser kan vara aktuella även i boendestöd³³.

³³ Avser inte trygghetslarm, det ingår inte boendestödets uppdrag

5.4 Dagverksamhet för äldre

I 3 kap 6 § SoL står det att kommunen bör genom hemtjänst, dagverksamheter eller annan liknande social tjänst underlätta för den enskilde att bo hemma och att ha kontakt med andra. I 5 kap 4 § SoL framgår att kommunen 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.

Att delta i dagverksamhet och daglig verksamhet är frivilligt. Behöver den enskilde i ordinärt boende stöd med att ta sig till och från dagverksamheten utreder myndighetsutövningen hur det kan lösas. Färdtjänst³⁴ eller ledsagning kan vara lämpliga insatser.

Myndighetsutövningens utredning, beslut och uppföljning finns beskrivet i kapitel 4.

5.4.1 Syfte med dagverksamhet

Syftet med dagverksamhet för äldre personer är att ge stimulans, aktivitet och social samvaro så att den enskilde kan fortsätta att bo hemma. Syftet är också att bryta ensamhet och isolering genom att erbjuda ett meningsfullt innehåll i dagen. För anhöriga kan den enskildes vistelse på dagverksamhet innebära avlastning.

I socialtjänstlagen framgår att människor ska kunna träffas och få möjlighet till gemenskap med andra. För detta ändamål bedriver kommunen dagverksamhet med olika inriktning och innehåll.

5.4.2 Hälso- och sjukvård på dagverksamhet

Under vistelsen i dagverksamhet har kommunen hälso- och sjukvårdsansvar till och med nivån sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast. Det kan handla om delegerade insatser såsom överlämnande av läkemedel och akuta tillfälliga insatser. Det kan även handla om hjälpmedel eller kognitivt stöd. För mer information se vidare i direktiv och instruktioner för hälso- och sjukvård.

5.4.3 Beskrivning av dagverksamhet

Dagverksamhet för äldre är till för personer i ordinärt boende och ska underlätta för den enskilde att bo kvar hemma.

Dagverksamhet ger den enskilde möjligheten till social samvaro, välbefinnande och meningsfullhet i vardagen. På dagverksamhet erbjuds stimulans och funktionsträning. Deltagande i dagverksamhet är avgiftsfritt. Den enskilde betalar för frukost, mellanmål, lunch och fika enligt kommunens taxsystem.

För närstående kan den enskildes vistelse på dagverksamhet innebära avlastning. Drop-in på dagverksamhet är ytterligare en insats som kan ges till den enskilde och är ett indirekt stöd till anhöriga. Personen får delta i en specifik dagverksamhets ordinarie aktiviteter enligt överenskommelse.

³⁴ Färdtjänst handläggs av tekniska kontoret.

Dagverksamhet har öppet på vardagar och det kan finnas några dagverksamheter som även har öppet på helger. Dagverksamheter har inte stängt på sommaren.

Dagverksamhet bedrivs med olika inriktning och innehåll, dessa beskrivs närmare nedan.

Dagverksamhet med demensinriktning

Dagverksamhet för personer med demenssjukdom³⁵ finns med inriktning för äldre personer och för personer under 65 år.

Innehållet på dagverksamheten är spontana och planerade vardagliga aktiviteter som kan ge struktur och innehåll i dagen. De flesta aktiviteterna sker i grupp och har även en social inriktning. Verksamheten försöker ta tillvara de enskildas intressen. Stimulansen som dagverksamheten ger ska leda till att personen upprätthåller funktioner längre. Exempel på aktiviteter är promenader, hushållsarbete, trädgårdsarbete, utflykt, lyssna på musik.

Dagverksamhet med fysisk och kognitiv inriktning

Dagverksamhet för personer med fysisk och kognitiv funktionsnedsättning finns för äldre personer.

Denna form av dagverksamhet innehåller social samvaro, aktivering samt möjlighet till träning. Verksamheten innehåller fysiska aktiviteter för att bibehålla eller förbättra rörelseförmåga, styrka och kondition. Den erbjuder dessutom aktiviteter tillsammans med andra som stimulerar kommunikativa och kognitiva funktioner som minne, språk, tidsuppfattning med mera. Exempel på aktiviteter är sällskapsspel, frågesport, nutidsorientering, bakning, sång, musik och wii-spel.

³⁵ Det finns även riktlinjer som handlar om vård och omsorg för personer med demenssjukdom.

5.5 Daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning

I 3 kap 6 § SoL står det att kommunen bör genom hemtjänst, dagverksamheter eller annan liknande social tjänst underlätta för den enskilde att bo hemma och att ha kontakt med andra. För personer med funktionsnedsättning ska kommunen enligt 5 kap 7 § SoL verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får en meningsfull sysselsättning på ett sätt som är anpassat efter hans eller hennes behov.

Att delta i daglig verksamhet är frivilligt. Behöver den enskilde i ordinärt boende stöd med att ta sig till och från den dagliga verksamheten utreder myndighetsutövningen hur det kan lösas.

Myndighetsutövningens utredning, beslut och uppföljning finns beskrivet i kapitel 4.

5.5.1 Syfte med daglig verksamhet

Syftet med daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning är att ge en meningsfull sysselsättning med stimulans, strukturerade aktiviteter eller arbetsliknande uppgifter samt en social samvaro.

I Socialtjänstlagen framgår att människor ska kunna träffas och få möjlighet till gemenskap med andra. För detta ändamål bedriver kommunen daglig verksamhet med olika inriktning och innehåll.

5.5.2 Hälso- och sjukvård i daglig verksamhet

Under vistelsen i daglig verksamhet har kommunen hälso- och sjukvårdsansvar till och med nivån sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast. Det kan handla om delegerade insatser såsom överlämnande av läkemedel och akuta tillfälliga insatser. Det kan även handla om hjälpmedel eller kognitivt stöd. För mer information se vidare i direktiv och instruktioner för hälso- och sjukvård.

5.5.3 Beskrivning av daglig verksamhet enligt SoL

Daglig verksamhet enligt SoL är ett bistånd för vuxna personer i arbetsför ålder med funktionsnedsättning oavsett om den enskilde bor med eller utan stöd. Verksamheten vänder sig till personer med psykisk ohälsa, långvarig psykisk funktionsnedsättning eller annan funktionsnedsättning.

Daglig verksamhet enligt SoL samordnas med daglig verksamhet enligt LSS och utförs ofta på verksamheterna enligt LSS. För personer med psykisk funktionsnedsättning finns specifik daglig verksamhet enligt SoL. De bedrivs med olika inriktning och innehåll, såsom exempelvis loppisbutik och caféverksamhet.

Daglig verksamhet bedrivs vanligtvis måndag till fredag. Deltagande i daglig verksamhet är avgiftsfritt. Om den enskilde äter lunch på daglig verksamhet enligt SoL betalar han eller hon enligt kommunens taxsystem.

Deltagarnas önskemål och intressen ska ha inflytande på innehållet i daglig verksamhet, detta sker genom både individuella utvecklingssamtal minst en gång per år och gemensamma möten med deltagarna minst en gång per termin.

5.6 Korttidsboende

Korttidsboende beviljas enligt 4 kapitlet 1 § socialtjänstlagen (SoL). På ett korttidsboende vistas den enskilde en kortare tid men har kvar sin ordinarie bostad. Korttidsboende kan beviljas till vuxna personer under förutsättning att den som ska vistas på korttidsboende själv ställer sig bakom ansökan.

Det ska vara möjligt att bo kvar i det egna hemmet även med omfattande vård- och omsorgsbehov med stöd av hemtjänst och hemsjukvård eller primärvård. Syftet med korttidsboende är att tillfälligt tillgodose behov av vård och omsorg som inte kan ges i det ordinära boendet och eller avlasta anhöriga som vårdar. På korttidsboende kan den enskilde få vård och omsorg under hela dygnet.

En politisk avsiktsförklaring om återhämtning och rehabilitering för äldre antogs 2011 av landstinget (nuvarande Region Östergötland) och kommunerna i Östergötland³⁶. Avsiktsförklaringen handlar om att de äldre ska få rehabilitering och återhämtning i det egna hemmet direkt efter en sjukhusvistelse. Huvudmännen ska ge samverkande insatser för att uppnå detta. Korttidsboende beviljas inte enbart för att få rehabilitering och återhämtning. Däremot ska personer som vistas på korttidsboende erbjudas rehabilitering³⁷ enligt kommunens hälso- sjukvårdsansvar.

Att bo på flera ställen kan skapa oro och förvirring hos personer med demenssjukdom. Därför är korttidsboende en insats som bör användas sparsamt. Om möjligt ska andra insatser i hemmet erbjudas en person med demenssjukdom, såsom exempelvis hemtjänst, avlösning och dagverksamhet.

5.6.1 När kan det bli aktuellt med korttidsboende?

I följande avsnitt beskrivs situationer där det kan bli aktuellt med korttidsboende.

Regelbundet återkommande korttidsboende

Regelbundet återkommande korttidsboende kan vara aktuellt när en anhörig eller närstående vårdar den enskilde och behöver avlastning. Det ska bidra till att den enskilde kan bo kvar hemma i sitt ordinära boende längre än vad som annars hade varit möjligt. För den enskilde innebär regelbundet återkommande korttidsboende att han eller hon kommer till samma boendeenhet och så långt det är möjligt till samma rum.

Insatsen innebär att den enskilde bor hemma kompletterat med regelbundet återkommande perioder på korttidsboende. Perioderna är vanligen någon av följande

- en vecka på korttidsboende och tre veckor hemma
- två veckor på korttidsboende och fyra veckor hemma
- två veckor på korttidsboende och två veckor hemma.

³⁶ Se vidare i läns gemensam politisk avsiktsförklaring avseende återhämtning och rehabilitering för äldre i Östergötland, diarienummer: VON 416/2011

³⁷ Se vidare i Handbok i rehabiliteringsprocessen

Gästrum

På det särskilda boendet S:t Persgatan 134 finns ett gästrum som är en form av avlösning - gästplats. Gästrummet bokas av den som ska bo där alternativt av dennes närstående utifrån behov och tillgång på plats. Gästrummet kan bokas för 1-4 dygn och ett tillfälle i taget. För att kunna boka gästrummet måste den enskilde ha ett särskilt beslut om avlösning - gästplats.

En förutsättning för att kunna använda gästrummet är att de hälso- och sjukvårdsinsatser som den enskilde behöver är förberedda. Vid behov av större hälso- och sjukvårdsinsatser kan en annan form av korttidsboende vara att föredra.

Tillfälligt ersatt stöd och omsorg från närstående

När en närstående som står för hela eller delar av vården och omsorgen tillfälligt inte kan ge detta stöd kan behov av korttidsboende uppstå för den som får omsorgen. Det kan till exempel bli aktuellt för att den närstående ska kunna få rekreation, resa bort eller om hon eller han blir inlagd på sjukhus – om hemtjänstinsatser inte bedöms vara tillräckliga för att tillgodose den enskildes behov.

I avvaktan på lösning av ordinarie bostadssituation

Ibland är det inte praktiskt möjligt att flytta hem direkt efter en sjukhusvistelse till följd av förändring i den enskildes fysiska förmåga. En del hinder kan lösas tillfälligt med hjälpmedel³⁸. För att få korttidsboende beviljat under väntan på bostadsanpassning kan det handla om att den enskilde inte kan få den vård och omsorg i hemmet som han eller hon har behov av med de hjälpmedel och den personal som behövs.

Vård i livets slutskede

Vård i livets slutskede³⁹ sker vanligen i den enskildes hem. Om den enskilde trots omfattande hemtjänst- och hemsjukvårdsinsatser inte känner sig trygg med den vård och omsorg som ges i hemmet kan korttidsboende bli aktuellt i livets slutskede.

Korttidsboende i särskilt boende

Det kan bli aktuellt med korttidsboende i särskilt boende för den enskilde. Läs vidare om det under ”Personer som har behov av särskilt boende men inte vet om de vill flytta”.

5.6.2 Beskrivning av korttidsboende

På ett korttidsboende får den enskilde vård och omsorg efter behov. När den enskilde vistas tillfälligt på korttidsboende för att sedan komma tillbaka till sitt ordinarie boende ska stödet till den enskilde ges på ett sådant sätt att den egna förmågan att utföra dagliga aktiviteter bibehålls.

³⁸ Hjälpmedel kan till exempel handla om en mobil toalett.

³⁹ Här avses vård i livets slutskede som sker efter att läkare har gjort en så kallad brytpunktsbedömning, det vill säga vården ändrar inriktning från att förlänga liv till att bibehålla livskvalitet. Se vidare dokumentet ”Palliativ vård – Ett framtida östgötaperspektiv”

En genomförandeplan ska upprättas för att planera vården och omsorgen till den enskilde under vistelsen på korttidsboendet⁴⁰. Särskilda behov av språk, mat och kultur utifrån personers olika etniska bakgrund ska beaktas⁴¹.

På ett korttidsboende finns personal under hela dygnet⁴². Korttidsboende är utformat på olika sätt. Den enskilde har tillgång till rum och badrum samt gemensamhetsytor. Alla måltider erbjuds på korttidsboende och det finns möjlighet att äta gemensamt med andra. Trygghetslarm finns som den enskilde kan använda för att påkalla hjälp i akuta situationer.

Verksamheten utgår från innehållet i den enskildes upprättade genomförandeplan, även vardagsträning och social samvaro ska erbjudas.

På ett korttidsboende har kommunen hälso- och sjukvårdsansvar till och med nivån sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast. För mer information se vidare i direktiv och instruktioner för hälso- och sjukvård.

5.6.3 Behålla plats på korttidsboende vid vistelse på sjukhus?

Om den enskilde som vistas på korttidsboende blir inlagd på sjukhus⁴³ är beslutet om korttidsboende vilande och platsen kan erbjudas till någon annan. Kommunen ska inte ha korttidsplatser som står tomma i avvaktan på besked om hur länge en person med beslut om korttidsboende ska vara inlagd på sjukhus.

Vid väsentligt förändrat behov ska en ny samordnad vård- och omsorgsplanering göras och biståndshandläggaren tar ny ställning till om det finns behov av korttidsboende efter sjukhusvistelsen. När oförändrat behov av korttidsboende föreligger, och ett pågående beslut om detta finns, så gäller det och då tar sjukhuset kontakt med korttidskoordinatören. Om möjligt erbjuds den enskilde plats på samma korttidsboende som hon eller han har varit på tidigare. Om behov finns och det tidigare beslutet om korttidsboende har upphört att gälla får biståndshandläggaren fatta ett nytt beslut.

⁴⁰ Se vidare på intranätet ”Riktlinje för dokumentation, inklusive genomförandeplan”

⁴¹ se mångfaldsplan, fastställd av Vård- och omsorgsnämnden.

⁴² Det finns fastställda bemanningstal som verksamheten bemannas utifrån.

⁴³ Vid besök i primärvård, på akutmottagning eller vid inläggning på AVA (där inläggningen är tidsbegränsad till 48 timmar) behåller den enskilde sin plats på korttidsboendet.

5.7 Särskilt boende

Särskilt boende är ett samlingsnamn för olika boendeformer inom äldre och funktionshinderomsorgen. Särskilt boende är en individuellt behovsprövad insats som beviljas enligt 4 kapitlet 1 § socialtjänstlagen (SoL). Det finns särskilda boenden utan speciell inriktning och särskilda boenden för personer med demenssjukdom samt med inriktning för personer med funktionsnedsättning.

Det finns ett lagstadgat krav att kommuner ska inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre enligt 5 kapitlet 5 § SoL. Kommunen ska inrätta bostäder med särskild service för personer med funktionsnedsättning som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring enligt 5 kapitlet 7 § SoL.

Den största gruppen som är i behov av särskilt boende är äldre människor men boendeformen är även till för dem som behöver särskilt boende och är under 65 år.

Syftet med särskilt boende är att tillgodose behov av stöd, vård och omsorg som inte kan ges i ett ordinärt boende. I huvudsak ges särskilt boende till personer som inte längre kan få behovet av tillsyn, omvårdnad och säkerhet tillgodosett i ett eget ordinärt boende. Insatsen kan också ges utifrån psykiska aspekter samt behov av trygghet.

I särskilt boende finns närhet till personal dygnet runt. Ett särskilt boende består av mindre lägenheter med möjlighet till stöd, omsorg, samvaro och aktiviteter. Det finns möjlighet att äta gemensamt med andra.

Myndighetsutövningens utredning, beslut och uppföljning finns beskrivet i kapitel 4.

5.7.1 Boendeformer

Nedan beskrivs för vilka personer särskilt boende utan speciell inriktning, särskilt boende för personer med demenssjukdom samt särskilt boende för personer med funktionsnedsättning, är till för.

I särskilt boende utan speciell inriktning och särskilt boende för personer med demenssjukdom ingår förbrukningsvaror, radio och TV-avgift, hushållsel, säng med madrass och kuddar, sängkläder samt handdukar.

Särskilt boende utan speciell inriktning

Särskilt boende utan speciell inriktning vänder sig till personer som är multisjuka, personer med demenssjukdom som inte är i behov av boende med speciell inriktning och personer som på grund av oro och ensamhet inte klarar att bo i eget ordinärt boende. Personen har somatiska eller psykiska nedsättningar som gör att behovet finns av närhet till personal under hela dygnet. Särskilt boende utan speciell inriktning ska ge den enskilde ett värdigt liv och ett meningsfullt innehåll i dagen.

Särskilt boende för personer med demenssjukdom

Särskilt boende med demensinriktning vänder sig till personer med demenssjukdom som har behov av vård och omsorg till följd av sin sjukdom. Det kan handla om att den enskilde har beteenden som till följd av sin art, intensitet eller varaktighet orsakar svårigheter för personen själv eller dennes omgivning. På ett särskilt boende med demensinriktning finns kunskap att bemöta dessa behov samt att ge personer med demenssjukdom ett värdigt liv och ett meningsfullt innehåll i dagen. Det finns särskilt boende som riktar sig till personer under 65 år med demenssjukdom och för personer med demenssjukdom som har särskilda behov.

Särskilt boende för personer med funktionsnedsättning

Särskilt boende för personer med funktionsnedsättning finns med olika inriktningar. Särskilda boenden finns för personer med psykisk funktionsnedsättning, utvecklingsstörning eller med fysiska nedsättningar. Dessa personer är ofta i aktiv ålder⁴⁴ och har rätt att leva som andra med ett meningsfullt innehåll i livet.

På boenden som riktar sig till personer med funktionsnedsättning ingår radio och TV-avgift samt hushållsel.

5.7.2 Att flytta till särskilt boende

Debitering av hyra sker från den dag lägenheten står till den enskildes förfogande. När den enskilde flyttar från ordinärt boende till särskilt boende sker flytten efter den enskildes önskemål.

Om den enskilde vistas på korttidsboende och har tackat ja till en lägenhet i särskilt boende ska flytten dit ske skyndsamt, men med individuella hänsynstaganden. En flytt kan ske innan lägenheten har möblerats fullt ut, men det ska minst finnas likvärdig möblering som ett korttidsboende innehåller.

I avsnittet om hemtjänst beskrivs de insatser som vanligen beviljas gällande personlig vård och insatser av servicekaraktär. Personlig vård och insatser av servicekaraktär ges på särskilt boende enligt samma principer. Behov kring språk, mat och kultur ska beaktas för personer med annan etnisk bakgrund⁴⁵.

Om vård- och omsorgsnämnden behöver renovera eller avveckla ett särskilt boende står alltid nämnden för de boendes kostnader i samband med flytten.

Måltider

Alla måltider erbjuds i ett särskilt boende. Maten kan ätas i den gemensamma matsalen eller i den egna bostaden. Den enskilde kan beställa mat från annan leverantör och hanterar då maten i den egna bostaden. Det är dock möjligt att äta i den gemensamma matsalen.

⁴⁴ företrädesvis personer under 65 år

⁴⁵ se mångfaldsplan, fastställd av Vård- och omsorgsnämnden.

I boendeformen ”särskilt boende för personer med funktionsnedsättning⁴⁶” finns bostäder som är utrustade med kök, där kan personerna själva eller med stöd av personal laga sin mat.

Trygghetslarm

Trygghetslarm finns installerat internt för det särskilda boendet och är något som ingår för personen som bor där, det kallas ibland även för internt larmsystem. Genom ett trygghetslarm kan den enskilde påkalla hjälp i akuta situationer från alla platser i inommiljön och i det särskilda boendets utemiljö. Till trygghetslarmet kan även andra larmfunktioner kopplas, som till exempel dörrlarm, sänglarm eller GPS⁴⁷.

Socialt innehåll och aktiviteter

Verksamheten ska ordna regelbundna boendemöten eller på annat sätt ta tillvara egna önskemål om socialt innehåll och aktiviteter. Det särskilda boendet ska erbjuda aktiviteter som bibehåller eller utvecklar den enskildes lust och intressen.

Allt stöd till den enskilde ska ges på ett sådant sätt att den egna förmågan att utföra dagliga aktiviteter bibehålles och en meningsfull vardag skapas. Individuella aktiviteter ska genomföras utifrån den enskildes egna önskemål. Vid individuella aktiviteter som sker utanför det särskilda boendet ska den enskilde få hjälp om han eller hon inte kan åka själv.

Det särskilda boendet erbjuder organiserade aktiviteter där den enskilde i förväg kan ta ställning till innehållet genom exempelvis ett program. Personer som är i aktiv ålder⁴⁸ kan behöva ytterligare stimulans och eventuellt sysselsättning utanför det särskilda boendet, se vidare i kapitel om dagverksamhet eller daglig verksamhet.

När den enskilde har besök kan de använda det gemensamma köket i det särskilda boendet efter överenskommelse med verksamheten.

Ledsagning

I det särskilda boendet utförs beviljad ledsagning enligt SoL eller LSS av boendets medarbetare.

Hälso- och sjukvård

Kommunen har hälso- och sjukvårdsansvar i särskilt boende till och med nivå sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast. För mer information se vidare i direktiv och instruktioner för hälso- och sjukvård.

Egenvård

Boendets medarbetare hjälper ibland till med egenvård. Bedömning om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård görs av legitimerad yrkesutövare.

⁴⁶ se vidare under rubriken boendeformer

⁴⁷ Se ”Riktlinje för användning av skyddsåtgärder i särskilt boende SoL/LSS samt speciallarm”

⁴⁸ företrädesvis personer under 65 år

Om patienten behöver hjälp i samband med egenvården kan han eller hon ansöka om hemtjänst. Myndighetsutövningen behöver ta del av egenvårdsplanen för att kunna fatta ett beslut.

Innan egenvården börjar utföras av boendet ska det finnas en planering för egenvården, en egenvårdsplan. Planeringen ska ha gjorts av hälso- och sjukvårdspersonal i samråd med den enskilde och den chef som ska tillhandahålla personal för egenvården. Se vidare ”Samverkansrutin i Östra Östergötland kring egenvård”.

5.7.3 Hyresförhållande

Den fysiska miljön skiljer sig åt mellan olika särskilda boenden. Det kan vara en mindre lägenhet eller ett rum. Hyresförhållandet regleras av hyreslagen⁴⁹ och personer som flyttar in i särskilt boende får ett hyreskontrakt. Hyran i särskilt boende debiteras innevarande månad. Detta gäller även för en make/maka eller sambo som inte har beslut om särskilt boende. I hyran ingår både lägenhetshyra och del av gemensamhetsutrymme. Här är några förtydliganden

- Rökning i den egna bostaden kan inte förbjudas men är inte tillåtet i de gemensamma utrymmena. Ett önskemål är att hyresgästen röker utomhus eller på balkong med tanke på sin egen och andras hälsa.
- Den enskilde får förtära alkohol i den egna bostaden under ordnade förhållanden. Vid tillställningar på det särskilda boendet kan verksamheten servera alkohol i de gemensamma utrymmena.
- Hyresgästen får ha husdjur i den egna bostaden under förutsättning att han eller hon själv eller närstående kan ta hand om djuret.
- Hyresgästen i särskilt boende har rätt till samhällsinformation och reklam utöver sin individuella post.
- Om hyresgästen behöver fot- hårvård eller annan behandling på det särskilda boendet, kan boendet upplåta del av gemensamt utrymme för hyresgästens enskilda bruk.

När en lägenhet blir ledig

Enhetschefen på det särskilda boendet ansvarar för att besiktning sker direkt när en lägenhet blir ledig.

Hyresgästen själv, legal företrädare, anhöriga eller dödsboet ansvarar för att möbler och tillhörigheter tas bort från bostaden och töms. Detta ska ske före den sista i nästkommande månad, det vill säga inom uppsägningstiden. Om det finns skäl till att lägenheten inte töms under uppsägningstiden ska enhetschefen se till

⁴⁹ 12 kap. jordabalken

att det finnas ett skriftligt godkännande om att möbler och tillhörigheter kan stå kvar.

Den dagen som bostaden töms är sista dag som hyra debiteras. Eventuell återbetalning av hyra sker till den enskilde eller till dödsboet om den enskilde har avlidit.

Verksamheten ansvarar för att lägenheten blir flyttstädad när den är tömd.

Renovering av lägenhet

Om besiktningen visar att det finns behov av renovering av lägenheten innan nästa hyresgäst kan flytta in ska det ske så fort som möjligt. Representant från vård- och omsorgskontoret beslutar i samråd med hyresvärd vad som ska renoveras och vilket material och vilka varor som ska användas. Kostnader vid onormalt slitage debiteras den hyresgäst som åsamkat skadan. Hänsyn tas dock till den enskildes sjukdomsbild och funktionsnedsättning vid bedömningen. Normalt slitage ansvarar hyresvärden för.

5.7.4 Nyckelhantering

Vid inflyttning

Det särskilda boendet ansvarar för att hyresgästen får tillgång till nycklar och tagg. Vid inflyttning ska den enskilde erbjudas upp till tre nycklar och tagg⁵⁰. Om hyresgästen önskar ytterligare nycklar och eller tagg debiteras denna motsvarande kostnad för ny nyckel eller tagg. Det är utföraren som beställer extra nycklar och taggar på hyresgästens begäran. Områdesekonomerna på vård- och omsorgskontoret fakturerar hyresgästen för denna.

För nyinflyttade personer ska avtal skrivas om nyckelhantering.

Vid avflyttning

Vid avflyttning ska nycklar återlämnas skyndsamt av hyresgästen själv, legal företrädare, anhöriga eller dödsboet efter uppsägningstid.

Om den enskilde eller dess anhöriga efter kontakt med utföraren inte återlämnat nyckel och eller tagg inom 14 dagar faktureras hyresgästen eller dennes anhöriga motsvarande kostnad för nyckel och eller tagg samt kostnad för eventuellt låsbyte.

För personer utan avtal gäller att de skyndsamt lämnar tillbaka nyckeln efter avslutad insats och kontakt med utföraren. Motsvarande kostnad för nyckel och eller tagg kan inte begäras när avtal inte tecknats.

⁵⁰ Observera att det inom kommunens särskilda boenden förekommer olika låssystem. Det kan variera hur många nycklar eller tagg som vanligen delas ut. Hyresgästen har dock rätt till tre nycklar om så önskas.

Hyresgästen kvitterar mottagande av nycklar och tagg⁵¹. Avtalets original förvaras hos utföraren och en kopia delges den enskilde.

Om hyresgästen beställt extra taggar utöver de tre ordinarie så behöver inte dessa återlämnas, de plockas bort ut låssystemet. Inga pengar återbetalas vid återlämnande av extra nycklar och eller taggar.

Borttappad nyckel

Om en nyckel som förvarats av utföraren inte kan återfinnas får utföraren stå för motsvarande kostnad för ny nyckel.

Om den enskilde eller anhörig har tappat bort en nyckel och eller tagg får de stå för motsvarande kostnad för en ny.

Övrigt

Förvaring av nycklar

De verksamheter som har ansvar för förvaring och handhavande av enskildas lägenhetsnycklar och eller medicinskåpsnycklar ska förvara dem i ett digitalt nyckelskåp som med loggningsfunktion som registrerar alla nyckelhändelser.

I händelse av att fel uppstår och nyckelskåpet inte går att öppna på vanligt sätt med inloggning ska nödnyckel användas. Nödnyckel ska finnas hos alla utförare som har digitalt nyckelskåp och ska förvaras på lämpligt ställe så den finns tillgänglig för personalen.

Beställning av nyckelskåp

Vid beställning av nytt digitalt nyckelskåp ska mottagande utförare se till att de finns tillgängliga vid utbildning och visning av nyckelskåpet. Eventuella kostnader på grund av förseningar orsakade av mottagande utförare och som medför att nyckelskåpet inte kan monteras i tid eller tas i drift som planerat tillfaller utföraren.

⁵¹ se blankett ”Avtal nyckelhantering, särskilt boende” på intranätet

5.8 Rätten att bo tillsammans i särskilt boende

En lagändring i socialtjänstlagen 4 kap 1b § trädde i kraft 1 november 2012. Där görs ett förtydligande om skälig levnadsnivå, som även innefattar att äldre personer över 65 år, får sammanbo i ett särskilt boende.

Syftet med rätten att få bo tillsammans i särskilt boende är att par ska kunna fortsätta bo tillsammans även om den ena parten behöver så omfattande stöd, vård och omsorg att han eller hon behöver bo i ett särskilt boende. Denna möjlighet ingår i en skälig levnadsnivå för äldre personer som varaktigt bor eller har bott tillsammans. Insatsen är frivillig och förutsätter att båda parter vill fortsätta bo tillsammans.

I socialtjänstlagstiftningen finns två bestämmelser som reglerar rätten till parboende i särskilt boende⁵².

I Socialtjänstlagens 4 kap. 1 c § framgår följande:

För den som har beviljats eller beviljas bistånd i form av boende i en sådan särskild boendeform som avses i 5 kap. 5§ ska det ingå i en skälig levnadsnivå att kunna sammanbo med make eller sambo. Detta gäller under förutsättning att paret varaktigt har sammanbott eller, om den ena parten redan bor i ett sådant boende, att paret dessförinnan varaktigt har sammanbott. Första stycket gäller oavsett om maken eller sambon har behov av boende i särskild boendeform.

I Socialtjänstförordningens 2 kap. 2 § framgår att:

För det fall makar, sambor eller registrerade partner beviljas boende i en sådan särskild boendeform som avses i 5 kap. 5 § socialtjänstlagen (2001:453) skall med skälig levnadsnivå förstås att båda bereds plats i samma boende, om de begär det.

Myndighetsutövningens utredning, beslut och uppföljning finns beskrivet i kapitel 4. Den lagliga rätten till parboende gäller äldre personer över 65 år och omfattar inte personer med funktionsnedsättning som har beslut om särskilt boende enligt SoL eller LSS.

Förutom socialtjänstlagstiftningen reglerar även hyreslagstiftningen parboende. Det är viktigt att hålla isär tillämpningen av de olika lagstiftningarna.

5.8.1 Var kan man parbo?

I Norrköping finns två typer av boenden där äldre kan bo tillsammans, i särskilt boende utan speciell inriktning och i särskilt boende för personer med demenssjukdom.

Parboende kan verkställas i samma lägenhet eller i varsin lägenhet i samma särskilda boende. Det viktiga är att personerna upplever sig sammanbo. Detsamma gäller för de par där båda har beslut om särskilt boende.

⁵² Särskilt boende kan i dagligt tal kallas äldreboende.

5.8.2 Verkställighet - utförande av parboende

Generellt ska kommunen ytterst tillse att erbjudandet tillgodoser den enskildes behov och tillförsäkrar en skälig levnadsnivå. Arbetsmiljön ska också säkerställas så att den biståndsberättigades behov av stöd kan tillgodoses. Det ska finnas plats för personalen att kunna hjälpa den enskilde och det ska finnas plats för hjälpmedel.

Så långt det är möjligt ska den biståndsberättigandes önskemål om hur beslutet ska verkställas beaktas, till exempel om man vill bo i samma lägenhet eller i varsin lägenhet. Insatser ska utformas och genomföras tillsammans med den enskilde och personen ska ha inflytande över hur en beslutad insats verkställs. Den enskilde har dock inte en oinskränkt rätt att få som han eller hon vill.

Kommunen tillhandahåller inte servicetjänster

När den medboende inte själv kan utföra vissa hushållsgöromål på grund av det särskilda boendets utformning kan detta boende endast komma ifråga om dessa hushållsgöromål kan utföras på annat sätt, då kommunen inte tillhandahåller servicetjänster.

5.8.3 När den medboende klarar sig utan stöd

Om den medboende inte har beviljats några insatser enligt SoL för egen räkning sköter han eller hon sig på egen hand. Kommunen tillhandahåller inte servicetjänster.

Så länge den medboende inte har något stöd enligt SoL dokumenteras det inte i journal och den medboende omfattas då inte heller av offentlighets- och sekretesslagen. Den medboende omfattas inte av avgiftsreglerna enligt SoL så länge han eller hon inte har några insatser.

Att klara sina hushållsgöromål på egen hand

Paret behöver ett särskilt boende där möjligheten finns att tvätta och att städa självständigt. Bostadsstandarden varierar mellan olika särskilda boenden. Om paret ska bo på ett särskilt boende där möjligheterna inte finns att fullt ut sköta sina hushållsgöromål i sin lägenhet, kan det om möjligt lösas genom att den medboende får använda andra utrymmen i det särskilda boendet för att klara dessa hushållsgöromål. En överenskommelse görs med medarbetarna.

Den medboende får äta måltiderna på boendet

I särskilt boende är möjligheten att förvara och laga mat begränsad. Den medboende får äta alla måltider som serveras på det särskilda boendet. Den medboende betalar utifrån kommunens taxa för mat i särskilt boende plus moms. Om den medboende vill avboka måltider får avräkning från taxan göras på samma sätt som för andra boende, se vidare i taxsystemet om avgifter. Den medboende gör en överenskommelse med personalen om hur han eller hon hanterar måltider.

5.8.4 När den medboende är i behov av stöd

När den medboende behöver hemtjänst hanteras det på samma sätt som i ordinärt boende. Se vidare i kapitlet som handlar om hemtjänst. De hemtjänstinsatser som den medboende behöver utförs av det särskilda boendet.

Om den medboende beviljas hemtjänst eller har hemsjukvård omfattas han eller hon av avgiftsregler som gäller för de insatserna.

Om den medboendes situation förändras så att denne ansöker om särskilt boende handläggs detta som när personen bor i ordinärt boende. Om den medboende beviljas särskilt boende kan han eller hon bo kvar i sin lägenhet med beslut om särskilt boende.

5.8.5 Hälso- och sjukvårdsinsatser

Den medboende omfattas inte av kommunens ansvar i särskilt boende kring hälso- och sjukvårdsinsatser. När den medboende behöver hälso- och sjukvårdsinsatser hanteras det på samma sätt som i ordinärt boende. Detta innebär att den som har behov av hälso- och sjukvårdsinsatser i hemmet får insatser av Region Östergötland om personen kan ta sig till vårdcentral eller sjukhusmottagning och annars är det kommunen som tillgodoser hälso- och sjukvårdsinsatserna. En medboende som har behov av att få hälso- och sjukvårdsinsatser utförda i hemmet får dessa utförda av medarbetare⁵³ i det särskilda boendet.

5.8.6 Parets ansvarsfördelning

Enligt äktenskapsbalken ska makar fördela utgifter och sysslor mellan sig och bidra till det underhåll som behövs för att gemensamma och personliga behov ska tillgodoses. När paret bor i varsin lägenhet ansvarar personalen för den biståndsberättigades praktiska insatser i hemmet. När paret delar lägenhet behövs en bedömning göras av vilka faktiska resurser som finns hos makarna tillsammans. Paret kan till exempel välja att den medboende lagar mat för de båda om förutsättningar finns.

Den medboende har enligt äktenskapsbalken ingen omvårdnadsplikt gentemot den biståndsberättigade. Därför avgör den medboende själv i vilken omfattning han eller hon eventuellt vill hjälpa till med personlig vård av den andra parten.

5.8.7 Hyresrättsliga frågor

När en bostad upplåts enligt hyreslagstiftningen (12 kap jordabalken) gäller reglerna om bruksvårdshyra, besittningsskydd och uppsägning. Hyreslagstiftningen gäller också i särskilt boende.

När det gäller parboende finns villkor i hyresavtalet om att när den biståndsberättigade avlider sägs hyresavtalet upp. Detta görs eftersom den

⁵³ Med medarbetare avses här såväl omvårdnadspersonal som genom anvisning eller delegering utför hälso- och sjukvårdsarbetsuppgifter och legitimerad personal till och med sjuksköterskenivå.

medboende inte längre är i behov av parboende. Den medboende har då tre månader på sig att flytta ut eller så lång tid det tar för den medboende att hitta en annan bostad. Myndighetsutövningen hjälper till med att söka en annan bostad.

6. Förtydligande av ord och begrepp

Förklaringarna utgår från Socialstyrelsens termbank eller andra vedertagna definitioner. I den här riktlinjen avses med:

Aktivitet	Aktivitet är en persons genomförande av en uppgift eller en handling.
Anhörig	Anhörig är en make/maka eller sambo, vårdnadshavare, en son eller dotter eller en annan släkting. Till skillnad från annan person, som i det här sammanhanget är någon utanför familjekretsen, till exempel en vän eller granne eller en god man ⁵⁴ .
Annan person	Någon utanför familjekretsen, till exempel en vän eller granne eller en god man.
Asylsökande	En person som lämnat sitt land för att söka skydd men ännu inte fått beslut om han eller hon kommer att få uppehållstillstånd.
Bistånd	Individuellt inriktad insats som beslutas med stöd av SoL.
Bedömning	Åtgärd i form av ett omdöme grundat på insamlad information.
IBIC	Är en förkortning av ”individens behov i centrum”. Det är ett behovsinriktat och systematiskt arbetsätt för handläggare för vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning utifrån socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).
ICF	Förkortningen står för International Classification of Functioning, Disability and Health (Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa).
Hemgångsteam	Hemgångsteamet är en hemtjänstverksamhet som ger stöd för att kunna återgå till det ordinära boendet efter en sjukhusvistelse.
HSL	HSL står för Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)
Kognition	Kognition är en psykologisk samlingsterm för de mentala processer, normalt viljestyrda, som handlar om kunskap, tänkande och information.
LAH	Region Östergötland bedriver lasarettansluten hemsjukvård i Norrköping, LAH. Det är avancerad hemsjukvård dygnet runt för patienter med tumorsjukdomar och andra kroniska sjukdomstillstånd som behöver medicinska åtgärder i stor omfattning.
Legal företrädare	Är en formellt utsedd god man, förvaltare, vårdnadshavare eller ett ombud med fullmakt. Huvudman är den person som på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat

⁵⁴ Definitionen är hämtad från prop. 2008/09:82

	hälsotillstånd eller liknande förhållande behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person utan att dennes rättshandlingsförmåga begränsas.
LMA	Lagen om mottagande av asylsökandemed flera (1994:137). Migrationsverket ansvarar för lagens innehåll.
LOV	Lag om valfrihetssystem, LOV, reglerar vad som ska gälla för kommuner och landsting som vill konkurrenspröva sina verksamheter genom att överlåta valet av utförare av stöd, vård- och omsorgstjänster till kommuninvånare.
LSS	LSS står för lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.
Make, maka, sambo, registrerade partner	Orden är könsneutrala. Registrerad partner likställs med makar. Sambor avser två personer som stadigvarande bor tillsammans i ett parförhållande och har gemensamt hushåll.
Medboende	Är den som flyttar med en biståndsberättigad person till ett särskilt boende utan att själv ha behov och beslut om en sådan insats.
Närstående	En person som den enskilde anser sig ha en nära relation till. Det kan vara släkt och vänner. När det gäller anhörigstöd har närstående en annan betydelse. Det är då den person som tar emot omsorg, vård och stöd.
Nyanländ	En person som har beviljats uppehållstillstånd.
Ordinärt boende	Det som inte är särskilt boende räknas som ordinärt boende.
Parboende	Benämns i lagtexten (SoL) som ”att kunna sammanbo med make eller sambo”. Parboende innebär en person som bor tillsammans med annan person.
SIP	När en person har behov av insatser från två huvudmän eller fler kan en samordnad individuell plan (SIP) upprättas med den enskildes samtycke. Planen ska upprättas om den behövs för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda. SIP gäller för alla oavsett ålder och typ av behov.
SoL	SoL står för socialtjänstlagen (2001:453).
Särskilt boende	Individuellt behovsprövat boende som ges med stöd av socialtjänstlagen eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade
Uppdrag	Myndighetsutövningen beställer via ett individuppdrag till en utförare. Kommunala verksamhetsutförare får ett uppdrag för sin verksamhet.
Verkställighet	Vidtagande av åtgärder efter beslut i ett ärende.
Vård- och omsorgsplanering	En vård- och omsorgsplanering är en planering för att beskriva den enskildes fortsatta behov av insatser och eller åtgärder från hälso- och sjukvård och eller vård och omsorg. I dagligt tal kallas vård- och omsorgsplanering ibland vårdplanering.