



# Hemtjänst

## **Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen**

VON-53/2012.873

Riktlinjen är fastställd av vård- och omsorgsnämnden den 14 februari 2012

<b>1. INLEDNING.....</b>	<b>3</b>
<b>2. UTREDNING, BESLUT OCH VERKSTÄLLIGHET.....</b>	<b>3</b>
2.1 UTREDNING .....	3
2.2 BESLUT.....	3
2.3 VERKSTÄLLIGHET – UTFÖRANDE AV HEMTJÄNSTINSATSER .....	4
2.4 AKUT BEHOV AV HEMTJÄNST .....	4
<b>3. HÄLSO- OCH SJUKVÅRD I HEMTJÄNST .....</b>	<b>5</b>
<b>4. HEMTJÄNSTINSATSER .....</b>	<b>5</b>
4.1 PERSONLIG OMVÅRDNAD .....	5
4.1.1 <i>Bad/dusch och personlig hygien</i> .....	5
4.1.2 <i>Måltidsservice</i> .....	5
4.1.3 <i>Tillsyn</i> .....	6
4.1.4 <i>Ledsagning</i> .....	6
4.1.5 <i>Utevistelse</i> .....	6
4.1.6 <i>Social tid</i> .....	6
4.1.7 <i>Avlösning i hemmet</i> .....	6
4.1.8 <i>Egenvård</i> .....	7
4.1.9 <i>Övrigt</i> .....	7
4.2 INSATSER AV SERVICEKARAKTÄR.....	7
4.2.1 <i>Inköp och ärenden</i> .....	8
4.2.2 <i>Städning</i> .....	8
4.2.3 <i>Tvätt och klädvård</i> .....	9
4.2.4 <i>Mat och måltider</i> .....	9
4.2.5 <i>Trygghetslarm</i> .....	9
4.2.6 <i>Telefonservice</i> .....	10
4.2.7 <i>Övrig praktisk hjälp</i> .....	10

# 1. Inledning

Syftet med hemtjänst är att underlätta den dagliga livsföringen för enskilda personer. Hemtjänst innefattar både insatser av servicekaraktär och insatser som är inriktade mot personlig omvårdnad. Insatser av servicekaraktär innefattar praktisk hjälp med städning och tvätt, inköp, ärenden och tillredning eller distribution av måltider. Personlig omvårdnad innefattar insatser som behövs för att den enskilde ska kunna äta och dricka, klä sig, sköta personlig hygien, förflytta sig, bryta isole-ring samt känna sig trygg och säker i det egna hemmet. I hemtjänstbegreppet<sup>1</sup> ingår också viss ledsagning samt avlösning av anhöriga som vårdar en närstående person.

Hemtjänst beviljas till personer som har behov av det, oavsett ålder. Behoven kan vara kopplade till åldrande, sjukdom eller funktionsnedsättning. Hemtjänst utförs under dygnets alla timmar, alla dagar på året. Hjälpens ska så långt det är möjligt utformas så att den fördröjer försämring hos den enskilde och stöttar den enskilde i att återfå eller bibehålla förmågor.

## 2. Utredning, beslut och verkställighet

Utöver vad som allmänt gäller för utredning, beslut och verkställighet av beslut enligt socialtjänstlagen beskrivs det som är specifikt för hemtjänst i dessa riktlinjer.

### 2.1 Utredning

Den som söker har alltid rätt till en individuell behovsprövning oavsett om det finns lokala riktlinjer för de aktuella insatserna eller inte.

Biståndshandläggarens utredning av ansökan om hemtjänst innefattar vanligen ett personligt besök hemma hos den enskilde alternativt ett besök på handläggarens kontor. Om behovet av hemtjänst uppstår i samband med sjukhusvistelse fattas beslut om hemtjänst vid en så kallad samordnad vårdplanering där kommunens biståndshandläggare (vårdplanerare) deltar. Ansökan om trygghetslarm, inköps-service via Internethandel, matdistribution och telefonservice kan utredas på ett förenklat sätt via en telefonkontakt med den som söker.

Om behov uppmärksammas av biståndshandläggare i samband med uppsökande hembesök kan utredning om hemtjänst påbörjas direkt vid det uppsökande hembesöket.

### 2.2 Beslut

Hemtjänst beviljas enligt 4 kapitlet 1 § SoL. Beslut om hemtjänst kan vara olika utformade. Ansökan om en avgränsad insats som till exempel trygghetslarm eller matdistribution leder till ett beslut om trygghetslarm respektive matdistribution. Beslut som avser mer komplexa och omfattande behov kan vara mer övergripande

---

<sup>1</sup> I propositionen ”Avgifter inom äldre- och handikappomsorg”, 2000/01:149 preciseras innehållet i hemtjänstbegreppet på sid. 22-23.

formulerade. Beslutet kan till exempel vara ”hjälp med praktiska sysslor”, istället för ett detaljerat beslut om städning, tvätt och så vidare. Övergripande formuleringar ger ett visst utrymme för hemtjänstenheten att i samråd med brukaren lägga till insatser utan att det krävs ett nytt beslut<sup>2</sup> från biståndshandläggaren om utökade insatser.

### **2.3 Verkställighet – utförande av hemtjänstinsatser**

Det är hemtjänstens personal – vanligen kontaktmannen – som i dialog med den enskilde planerar när och hur det beviljade biståndet ska utföras. Planeringen dokumenteras i en preliminär insatsplan och en genomförandeplan<sup>3</sup>. Den preliminära insatsplanen innehåller en bedömning av hur lång tid det tar att utföra insatserna hos brukaren och den ska godkännas av biståndshandläggaren.

Om en person tillfälligt<sup>4</sup> har behov av utökade hemtjänstinsatser kan hemtjänsten utföra dessa utan föregående biståndsbedömning i upp till två veckor.

### **2.4 Akut behov av hemtjänst**

Ibland uppstår behov av hemtjänstinsatser akut. Det kan handla om personer som inte tidigare har haft hemtjänst. Den vanligaste situation där hemtjänst behöver sättas in eller utökas omedelbart är när en anhörig som står för vård och omsorg själv blir sjuk.

Om det akuta behovet uppkommer dagtid kan biståndshandläggare fatta beslut om tillfälliga insatser i avvaktan på att en ordinarie utredning av behoven kan göras.

Om det akuta behovet inträffar kvällar, nätter eller helger (utanför kontorstid) kan biträdande chef på sjuk- och hemvårdsteamet sätta in hemtjänstinsatser direkt och därefter meddela biståndshandläggare dagen efter.

---

<sup>2</sup> Insatserna ska alltid läggas in i den preliminära insatsplanen av hemtjänstpersonalen och därefter godkännas av biståndshandläggaren. Om biståndshandläggaren bedömer att insatsen kräver ett nytt beslut ska hon/han inleda en utredning.

<sup>3</sup> Se vidare ”Handbok för IMP – individuell målplan”.

<sup>4</sup> Tillfälligt utökade behov kan uppstå i samband med sjukdom eller rehabilitering då den enskilde inte själv kan utföra allt som han eller hon vanligen klarar på egen hand.

### 3. Hälso- och sjukvård i hemtjänst

Kommunen har inte hälso- och sjukvårdsansvar i hemtjänsten men det är vanligt att hemtjänstpersonal utför hälso- och sjukvårdsinsatser på delegation från till exempel primärvården. Det kan handla om att ge medicin, rehabilitering och liknande. Hemtjänsten åtar sig vanligen denna typ av uppdrag endast om de kan utföras i samband med andra beviljade insatser.

Om hemtjänsten åtar sig att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser som kräver ett särskilt besök hos den enskilde ska landstinget beställa detta från den berörda hemtjänstenheten. Information och blankett finns under rubriken ”Beställning av HSL-insatser i hemtjänsten” på intranätet.

Hemtjänstpersonal hjälper ibland till med egenvård. Se vidare avsnitt ”4.1.8 Egenvård”.

### 4. Hemtjänstinsatser

I de följande avsnitten beskrivs innehållet i de insatser som vanligen beviljas inom ramen för hemtjänst. Målet med insatsen och under vilka förutsättningar insatsen kan beviljas preciseras under de avsnitt där det finns behov av att tydliggöra detta.

#### 4.1 Personlig omvårdnad

Personlig omvårdnad innefattar insatser som behövs för att den enskilde ska kunna äta och dricka, klä sig, sköta personlig hygien, förflytta sig, bryta isolering samt känna sig trygg och säker i det egna hemmet.

##### 4.1.1 Bad/dusch och personlig hygien

Den enskilde kan beviljas hjälp med bad/dusch och övrig personlig hygien. I bad/dusch ingår hårtvätt, torkning och läggning av hår, hudvård (t ex hudkräm) samt enklare nagelvård av icke medicinsk karaktär.

Hjälp med personlig hygien kan omfatta övre och nedre toalett, munvård (till exempel tandborstning), hårvård (kamning, borstning) och rakning. Den enskildes personliga vanor, till exempel önskemål om hur ofta hon eller han brukar/vill duscha ska framgå av utredningen.

##### 4.1.2 Måltidsservice

Måltidsservice, där en personal finns med under hela måltiden, kan beviljas om den enskilde inte äter när han eller hon är ensam eller inte själv kan inta sin mat. Se även ”4.2.4 Mat och måltider”.

### **4.1.3 Tillsyn**

Tillsyn innebär att en personal från hemtjänsten kommer hem och tittar till den enskilde enligt överenskommelse. Tillsynsbesök kan beviljas när trygghetslarm och telefonservice<sup>5</sup> inte fungerar, eller är tillräckliga för att den enskilde ska känna sig trygg i hemmet. Tillsynsbesök kan ske under hela dygnet, även nattetid.

Hemtjänsten ska ha nyckel till alla som har tillsyn så att personal kan komma in i bostaden för att utföra tillsynen.

### **4.1.4 Ledsagning**

Ledsagning är en biståndsbedömd insats och beviljas främst till och från träffpunkt, dagverksamhet och besök i sjukvården och hos tandläkare. Ledsagning kan också beviljas för att den enskilde ska kunna uträtta bankärenden, gå på konsert eller bio och dylikt. Utredningen ska innefatta en bedömning av om behovet kan tillgodoses på annat sätt via till exempel anhöriga eller frivilligcentralen.

### **4.1.5 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. Utevistelse beviljas vanligen en till tre gånger per vecka med 30 minuter till en timme per gång.

### **4.1.6 Social tid**

Målet med insatsen är att bryta social isolering och öka tryggheten för brukaren i hemmet. Brukarens behov och intressen ska styra innehållet. Social tid kan innebära allt från att spela kort till att åka en gemensam tur med spårvagnen eller att sitta och prata om gamla tider eller aktuella händelser.

Utredningen bör innehålla en beskrivning av brukarens sociala situation och något om planerad omfattning och innehåll i den sociala tiden. Hemtjänstpersonalen och den enskilde kan sedan variera innehållet i den sociala tiden utifrån den enskildes aktuella behov och önskemål.

### **4.1.7 Avlösning i hemmet**

Avlösning är till för personer som vårdar en närstående i det egna hemmet. Avlösning ska ge den anhörige möjlighet till avkoppling, uträtta ärenden, gå på läkarbesök med mera. Avlösning kan beviljas när omvårdnaden är av stor omfattning och pågår under lång tid. Beslutet om avlösning avser alltid den person som har behov av vård och omsorg, inte den anhörige.

---

<sup>5</sup> Se vidare avsnitt ”4.2.5 Trygghetslarm” och ”4.2.6 Telefonservice”.

Avlösning i hemmet innebär att en personal från hemtjänst eller avlösarteam<sup>6</sup> kommer hem till den som är i behov av stöd och hjälp. Avlösning i hemmet sker utifrån brukarens beslut och en överenskommelse om – enligt överenskommet ”schema” eller vid varje tillfälle – när och hur avlösningen ska ske.

Andra former av avlösning är

- drop-in på dagverksamhet
- regelbundet återkommande korttidsboende
- gästrum (en form av regelbundet återkommande korttidsboende).

Se även ”Korttidsboende och regelbundet återkommande korttidsboende – riktlinjer för utredning beslut och utförande enligt socialtjänstlagen”.

#### **4.1.8 Egenvård**

Bedömning av om att en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård görs av legitimerad yrkesutövare inom landstinget. Om patienten behöver hjälp i samband med egenvården kan hon/han ansöka om bistånd.

Innan egenvården börjar utföras av hemtjänsten ska det finnas en planering för egenvården (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”.

#### **4.1.9 Övrigt**

Den enskilde kan beviljas hjälp med påklädning, avklädning, hjälp att förflytta sig, hjälp att lägga sig och vila eller lägga sig för natten, vändning på natten, toalettbesök, byte av inkontinenshjälpmedel med mera.

Hemtjänstpersonal kan vid behov finnas hos personer som befinner sig i livets slutskede dygnet runt.

### **4.2 Insatser av servicekaraktär**

Insatser av servicekaraktär innefattar praktisk hjälp med städning och tvätt, inköp, ärenden och tillredning eller distribution av måltider.

---

<sup>6</sup> Avlösarteam finns i dagsläget i område 4 och kommer successivt att införas i samtliga områden.

### 4.2.1 Inköp och ärenden

Hjälp med inköp av dagligvaror beviljas i form av Internethandel<sup>7</sup>. Internethandel innebär hemleverans av varor en gång i veckan via upphandlad leverantör<sup>8</sup>. Den enskilde skriver antingen själv en inköpslista som lämnas till hemtjänstenheten eller så får han/hon hjälp av hemtjänsten med att planera sina inköp. Hemtjänstens personal eller den enskilde själv registrerar beställningen via Internet. Leverantören ska hjälpa till att plocka in varorna åt de brukare som vill det. Vid behov kan hemtjänstpersonal finnas på plats hos brukaren och öppna dörren åt leverantören av dagligvaror.

Den enskilde kan beviljas hjälp med att uträtta ärenden. Personalen kan till exempel hämta medicin på apoteket, posta brev, låna eller lämna böcker på bibliotek och lämna in kläder på kemptvätt.

### 4.2.2 Städning

Städning innefattar vanligen hall, kök, sovrum, vardagsrum och badrum. Städning utförs vanligen varannan vecka av en person från en hemtjänstenhet eller en särskild städgrupp<sup>9</sup> inom hemtjänsten. Utöver schemalagd städning ska hemtjänsten städa/rengöra hos den enskilde vid behov. Se vidare avsnitt ”4.2.7 Övrig praktisk hjälp”.

Den städning som beskrivs nedan innehåller många olika moment och kan inte utföras varje gång. Vid behov av fönstertvätt, ugnrensning, avfrostning av frys och liknande används vanligen den tid som brukar användas för veckostädning. Den vanliga veckostädningen utgår eller utförs vid dessa tillfällen endast delvis.

I golvvård ingår att dammsuga golv och mattor, sopa golv, våttorka golv och vid behov torka av golvlister. Vädring av mindre mattor vid några tillfällen per år.

I städning av kök ingår att torka av diskbänk, spis, diskho och avlastningsytor. Vid behov även att torka ur/av kylskåp, köksskåp, köksmöbler, ugn och liknande samt att frosta av frys.

Städning av sovrum, vardagsrum och hall innefattar att vid behov dammtorka möbler, prydnadsföremål, tavlor, bordsytor och TV- och musikanläggning med mera.

---

<sup>7</sup> Mer information finns i broschyren ”Internethandel – till dig som har hjälp att handla hem dagligvaror”. I några ytterområden saknas i dagsläget entreprenör för Internethandel och inköpen sker där genom att hemtjänstens personal går och handlar i närmsta butik.

<sup>8</sup> Målsättningen är att den enskilde ska kunna välja mellan flera leverantörer men i dagsläget finns det endast en leverantör på grund av litet intresse för att utföra denna tjänst i samband med den senaste upphandlingen.

<sup>9</sup> Speciella städgrupper finns i dag inom område 1, 2 och 3.



Städning av badrum innefattar rengöring av handfat, toalett, badkar/dusch och eventuellt övrigt sanitetsporlin. Vid behov även avtorkning av badrumsskåp, handdukhängare och toalettappershållare.

Övrigt:

Vid behov ska speglar, handtag, strömbrytare, dörrkarmar och fönsterbänkar med mera rengöras.

Fönsterputs utförs vanligen två gånger per år.

#### **4.2.3 Tvätt och klädvård**

Tvätt och klädvård kan innebära maskintvätt av klädesplagg, sängkläder och handdukar med mera, handtvätt av enstaka plagg, torkning, strykning, mangling och 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. Tvätt och klädvård utförs vanligen varannan vecka.

#### **4.2.4 Mat och måltider**

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 distribuerad lagad matportion per dag. Antalet portioner per månad varierar sedan efter den enskildes önskemål och beställning. För inköp av övrig mat se ”4.2.1 Inköp och ärenden”.

Personer som har behov av 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 brukaren får ett mål mat per dag till samma kostnad oavsett var han eller hon äter.

Den enskilde kan beviljas hjälp med att tillreda frukost, få hjälp att värma lunchmat, ta fram eller göra i ordning tillbehör (grönsaker, sylt med mera) och dryck till maten samt att tillreda enklare kvällsmat. Hjälp med att göra förmiddags- och eftermiddagskaffe kan också beviljas. Vid behov kan den enskilde få hjälp med dukning och disk i samband med måltider.

Se även ”4.1.2 Måltidsservice”.

#### **4.2.5 Trygghetslarm**

Målet med insatsen är att brukaren ska känna sig trygg i hemmet genom att kunna påkalla hjälp i akuta situationer. Trygghetslarm ska inte användas för insatser som går att planera och schemalägga i förväg.

Trygghetslarm innebär vanligen att den enskilde lånar en speciell teknisk utrustning som består av en del som är kopplad till hemtelefonen och ett ”armband” eller ”halsband” med larmknapp.

Den enskilde måste ha ett telefonabonnemang för att kunna beviljas trygghetslarm. Trygghetslarmet är oftast kopplat till det fasta analoga telefonnätet. Trygghetslarm i form av mobila lösningar (mobiltelefon och IP-telefoni) är i dagsläget inte lika driftssäkra. Därför beviljas dessa larm endast då den enskilde saknar abonnemang som är kopplat till analog uppkoppling i bostaden.

Hemtjänsten ska ha nyckel<sup>10</sup> till alla som har trygghetslarm så att personal kan komma in i bostaden när den enskilde larmar.

#### *4.2.6 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 åka hem till den enskilde om denne inte svarar i telefon på överenskommen tid. Hemtjänsten kan göra en överenskommelse om annan åtgärd i genomförandeplanen.

#### *4.2.7 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 tiden i den preliminära insatsplanen.

---

<sup>10</sup> Se även ”Riktlinjer och instruktioner för nyckelhantering i ordinärt och särskilt boende inom vård och omsorg”.