

Rutin gällande överrapportering av förändrade behov mellan myndighetsutövningen och hemtjänstutförare

Gäller för verksamhetsområde/enhet: myndighetsutövningen och hemtjänstutförare

Framtagen av: Linnéa Broström och Linda Wilhelmsson, Förste Biståndshandläggare

Godkänd av: Pernilla Thunander, verksamhetschef myndighetsutövningen och Elisabeth Heigl, områdeschef ordinärt boende

Diarienummer: VON F 2017/00661

Giltig från och med: 2017-05-22

Senast reviderad: 2017-09-25

Hänvisning:

VON 2016/0313-3 Ersättningsmodell för hemtjänst som utförs inom ramen för valfrihetssystem (LOV) i Norrköping - inklusive instruktioner för utförarnas registrering i Treserva och TES

VON 2017/0270-8 Riktlinjer för utredning, beslut och utförande enligt socialtjänstlagen, SoL

Det som avviker från gällande rutin ska hanteras som en avvikelse och registreras i avvikelssystemet.



Förändring av den enskildes behov

Utgångspunkten är att den enskilde kontaktar myndighetsövningen för att ansöka om utökad hjälp eller för att avsluta insatser. I de fall den enskilde inte har förmåga eller inte önskar att ta denna kontakt, så får hemtjänstutföraren meddela myndighetsutövningen genom funktionsbrevlåda i Treserva. Det ska i dessa fall framgå i meddelandet varför den enskilde själv inte tar kontakt med myndighetsutövningen och vad det förändrade behovet består av. Biståndshandläggare ska återkoppla att meddelandet hanteras till hemtjänstutföraren inom en vecka. Om det krävs en ny utredning så skickas ett nytt uppdrag i Treserva när beslut är fattat.

När den enskilde avlider meddelar hemtjänstutföraren myndighetsutövningen omgående. Det är viktigt att ange datum när personen avled. När biståndshandläggare får kännedom om att den enskilde avlidit (på sjukhus eller korttidsboende) så meddelas detta till hemtjänstutföraren omgående.

Samtliga funktionsbrevlådor i Treserva ska avläsas en gång på förmiddagen och en gång på eftermiddagen på vardagar. Meddelanden som rör en enskild ska alltid skickas till en funktionsbrevlåda och aldrig till en handläggare eller hemtjänstpersonal.

Förändring av den enskildes behov som är brådskande - pågående ärenden

Med detta avses insatser som inte kan vänta och handlar vanligtvis om behov inom livsområdet personlig vård i form av följande behov:

- *hjälp vid toalettbesök*
- *få i sig mat och dryck*

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

- *den enskilde inte har mat för dagen*

Hemtjänstutföraren ska meddela myndighetsutövningen omgående (senast nästkommande vardag) för att biståndshandläggare ska kunna ompröva pågående beslut. Om biståndshandläggaren beviljar utökade insatser så ska beslutet dateras från den dagen insatserna påbörjades (ersättning från första dagen om biståndshandläggare bedömer att behov finns). Se riktlinjen för SoL, avsnitt 5.2.2.

Oförutsedda behov under en begränsad period - *pågående ärenden*

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

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

Hemtjänstutföraren ska meddela myndighetsutövningen om insatser kvarstår efter tre dagar för att biståndshandläggare ska kunna ompröva pågående beslut. Om biståndshandläggaren beviljar utökade insatser så ska beslutet dateras från den fjärde dagen som insatserna utförts. Dessa behov ska meddelas myndighetsutövningen senast klockan 12.00 den fjärde dagen (ersättning från fjärde dagen om biståndshandläggare bedömer att behov finns). Se ersättningsmodell för hemtjänst, avsnitt 3.3.2.

När behov uppstår plötsligt – *nya ärenden*

Oavsett om det är ett oförutsett behov eller behov som är brådskande så ska utförarenheten meddela myndighetsutövningen omgående (senast nästkommande vardag) för att biståndshandläggare ska kunna göra en bedömning. Om biståndshandläggaren beviljar insatser så ska beslutet dateras från den dagen insatserna påbörjades (ersättning från första dagen om biståndshandläggare bedömer att behov finns).

Behovet avviker från de insatser som beviljats

Om utföraren upptäcker att det finns ett hjälpbehov som inte är beskrivet i uppdraget ska detta meddelas myndighetsutövningen. Det kan handla om behov som inte har framkommit under utredning eller behovsförändringar som antas vara bestående, exempelvis att den enskildes hälsotillstånd har förbättrats eller försämrats.

Enheten behöver jämföra det aktuella hjälpbehovet med det som beskrivs i uppdraget för att säkerställa att behovet avviker från det som beviljats. Enheten ska tydligt beskriva på vilket sätt hjälpbehovet skiljer sig från uppdraget när biståndshandläggare kontaktas.

Om biståndshandläggaren beviljar insatser så ska beslutet dateras från den dagen insatserna påbörjades. Se ersättningsmodell för hemtjänst, avsnitt 3.3.1.