

**VÄLKOMMEN
SOM
HEMTJÄNSTUTFÖRARE
I
DANDERYDS KOMMUN**



- 1.** Gällande LOV avtal
- 2.** Riktlinjer för äldreomsorgen
- 3.** Tillämpningsanvisningar för hemtjänstutförare
- 4.** Riktlinjer Lex Sarah
- 5.** Information om Treserva
- 6.** Information om PhoniroCare
- 7.** Regelverk för ersättning och registrering
- 8.** Avgifter
- 9.** Förvaltningscirkulär om gällande ersättning
- 10.** Fakturaunderlag
- 11.** Kontaktuppgifter
- 12.** Marknadsföring
- 13.** Kundvalsmappen



**Riktlinjer för handläggning
av bistånd enligt
Socialtjänstlagen (2001:453)
inom äldreomsorg och omsorg
om personer med
funktionsnedsättning i
Danderyds kommun**

Antagen av socialnämnden 2019-04-09 SN 2019/0089



Innehållsförteckning

Inledning	2
Socialtjänstlagen (2001:453) SoL	3
Rätten till bistånd	3
Handläggning av ärenden.....	3
IBIC.....	4
Särskilt utsatta grupper.....	8
Företrädare	9
Kundval.....	10
Valfrihetssystem.....	10
Hemtjänst	11
Uppgifter till utföraren – uppdrag/beställning	11
Insatsernas innehåll och omfattning.....	12
Service och hushållsgemensamma insatser.....	13
Ledsagning	15
Kontaktperson	15
Dagverksamhet för personer med demenssjukdom	15
Avlösning i hemmet	16
Insatser enligt LSS till personer över 65 år.....	16
Korttidsboende	16
Korttidsvistelse.....	16
Växelvis korttidsvistelse	17
Särskilt boende.....	17
Parbogaranti	18
Flytt till och från kommunen.....	19
Övriga insatser	21
Icke biståndsbedömda stödformer.....	22
Samverkan med andra myndigheter.....	23
Lagar och förordningar som styr verksamheten.....	25

Inledning

Riktlinjer för handläggning av bistånd inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning är avsedda att användas som vägledning för de handläggare som utreder och fattar beslut enligt Socialtjänstlagen (2001:453).

Socialnämndens riktlinjer baseras på och utgör ett komplement till aktuell lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, rättspraxis samt andra övergripande dokument och regelverk inom området. Till riktlinjerna knyts även lokala rutiner och anvisningar för handläggning.

Handläggning och dokumentation styrs av bestämmelser i grundlagar, sekretesslagstiftning, förvaltningslagen, dataskyddsförordning (GDPR) samt specifik lagstiftning inom socialtjänstens område. Handläggning och dokumentation ska även ske i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och rekommendationer.

Riktlinjerna har flera syften:

- Tydliggöra innebörden av skälig levnadsnivå
- Rättssäker och likställd handläggning
- Vägledande bedömningsgrund för biståndshandläggarna inför beslut om bistånd.
- Ge en allmän beskrivning av äldreomsorgen så att sökande, anhöriga och allmänheten kan få en bild av vilket stöd de kan förväntas få från socialtjänsten i Danderyds kommun

Riktlinjerna är vägledande och innebär inte någon inskränkning i den enskildes möjlighet att få sina individuella behov prövade. Varje ansökan, utredning och beslut baseras på den enskildes individuella behov.

En ansökan kan inte avvisas med motivering att kommunens riktlinjer inte innehåller det sökta biståndet. Handläggaren ansvarar för att gällande lagstiftning tillämpas och att handläggningen sker med etik och värdegrund som utgångspunkt.

Riktlinjerna omfattar ej hemsjukvård, annan form av sjukvård, insatser och beslut enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), färdtjänst och riksferdtjänst, ej behovsprövade insatser, avgifter och tillämpning av avgiftstaxa eller insatser som utförs av frivilligarbetare.

Socialtjänstlagen (2001:453) SoL

Rätten till bistånd

Enligt socialtjänstlagens 4 kap. 1§ har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Lag (2016:654)

Särskilda bestämmelser för äldre människor regleras i 5 kap SoL

4 § Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). Socialnämnden 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. Lag (2010:427).

5 § Socialnämnden ska verka för att äldre människor får goda bostäder och ska ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service. Kommunen ska inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd. Den äldre personen ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges. Lag (2010:427).

6 § Socialnämnden ska göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för äldre människor samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område. Kommunen ska planera sina insatser för äldre. I planeringen ska kommunen samverka med landstinget samt andra samhällsorgan och organisationer. Lag (2009:726).

Handläggning av ärenden

Biståndshandläggarens bedömning av en ansökan är socialnämndens grund för att fatta beslut i individuella ärenden. Socialnämndens ansvar enligt dessa riktlinjer omfattar endast insatser enligt socialtjänstlagen som beviljas och tillhandahålls inom omsorgen av äldre personer och personer med funktionsnedsättning i Danderyds kommun.

Insatser som den enskilde beviljas ska tillförsäkra denne en skälig levnadsnivå. Bedömning av hur nivån ska uppnås är individuell och kan skilja sig över tid. För att rätten till bistånd krävs att behovet inte kan tillgodoses på annat sätt än genom insats från socialtjänsten.

Informationsskyldighet

Socialtjänsten har liksom alla myndigheter en informationsskyldighet gentemot den enskilde. Informationen ska vara lättillgänglig och utformas på ett sådant sätt att den enskilde kan förstå och ta den till sig. Informationen kan ges muntligen, skriftligen, elektroniskt, via kommunens hemsida osv.

Biståndshandläggaren ska informera om de insatser som finns att tillgå inom kommunens äldreomsorg, biståndsbedömda och icke-biståndsbedömda insatser, syn- och hörselkonsulent, seniorträffar, anhörigstöd, fixartjänst, färdtjänst osv. Information ska även ges om kommunens avgiftssystem för beviljade insatser.

IBIC

Danderyds kommun använder sig av Individens behov i centrum, IBIC, i sin handläggning av vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning utifrån Socialtjänstlagen (SoL). IBIC är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt som utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i dagliga livet. Arbetssättet innehåller internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa – ICF, som ett gemensamt tankesätt och språk.

Genom systematik beskrivs nuläge, mål och resultat med strukturerad dokumentation vilket ger säkrare överföring och återanvändning av information. Individen får sina behov beskrivet på ett likvärdigt och rättssäkert sätt samt möjlighet att stärka sina egna resurser gällande aktivitet och delaktighet. IBIC ger även stöd i samtal med anhöriga, där de kan beskriva sin situation och behov av stöd.

Ansökan

Det finns inga regler som begränsar vad den enskilde kan ansöka om. När en ansökan inkommer ska alltid den enskildes behov bedömas då det är detta som avgör om bistånd ska beviljas och vad detta bistånd i så fall ska bestå av. Ansökan kan göras skriftligt eller muntligt och datum för ansökan ska framgå. Ansökan ska tas om hand utan dröjsmål när den har inkommit till kommunen, oavsett i vilken form den inkommer.

Ansökan kan göras av den enskilde själv eller en legal ställföreträdare. Att den sökande är behörig att ansöka ska alltid utredas i samband med att ansökan kommer in. Om det inte tydligt framgår av ansökan vad den avser ska handläggaren hjälpa den enskilde att precisera och/eller komplettera sina önskemål och dokumentera detta så att denna information kan läggas till grund för nämndens utredning och beslut.

Utredning

Biståndshandläggaren tar emot den enskildes ansökan, utreder och bedömer personens behov, beslutar om samt följer upp beviljade insatser.

Riktlinjer för handläggning av bistånd enligt Socialtjänstlagen (2001:453) inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning i Danderyds kommun.

Antagna av socialnämnd 2019-04-09, SN 2019/0089

En utredning grundar sig alltid på den enskildes ansökan. Den enskildes situation ska utredas i enlighet med de krav som fastställts i lagar och föreskrifter på en utrednings innehåll. Den sökandes behov ska utredas och beskrivas i utredningen. Hänsyn tas enbart till den enskildes behov, andra omständigheter som till exempel ekonomiska faktorer eller tekniska svårigheter att genomföra insatsen är inte av relevans för bedömningen av behovet.

Handläggningen i sin helhet ska bygga på den enskildes rätt till självbestämmande och integritet. Om kompletterande uppgifter måste inhämtas från till exempel sjukvård eller annan ska den enskildes samtycke, eller om detta inte är möjligt, den legale ställföreträdarens samtycke, först inhämtas.

Under utredningen ska den enskildes ansökan prövas mot de krav som uppställs i socialtjänstlagen. Handläggaren ska då ställa sig följande frågor:

- Kan den enskilde själv tillgodose sina behov?
- Kan den enskilde få sina behov tillgodosedda på annat sätt?

Om svaret på dessa frågor är nekande kan den enskilde vara berättigad till bistånd. Den enskildes behov och önskemål ska då dokumenteras tillsammans med vilka insatser behovet ska tillgodoses. Biståndet ska då i sin helhet tillförsäkra den enskilde följande:

- En skälig levnadsnivå.
- Det ska stärka den enskildes möjlighet att leva ett värdigt och självständigt liv.

Beslut

I ett biståndsbeslut ska det tydligt framgå vad den enskilde ansökt om och vad som beviljas respektive avslagits eller avvisats. Ett beslut kan vara gynnande i sin helhet, ett delvis avslag eller ett helt avslag. Beslutet ska alltid formuleras på ett enkelt sätt så att den enskilde kan förstå innebörden av beslutet. I beslutet ska det alltid framgå:

- Vem beslutet avser.
- Vilken insats och frekvens som beviljats
- Beslut om hemtjänst ska tidsbegränsas. Gäller inte beslut om särskilt boende, matdistribution och trygghetslarm där huvudregeln är att dessa beslut gäller tillsvidare.
- På vilka lagliga grunder som beslutet fattats.
- Handläggarens underskrift och titel samt datum när beslutet fattats.

Biståndsbeslutet ska alltid vara skriftligt. Beslut och utredning skickas till den enskilde eller dess företrädare.

Avslag

Vid bedömning av den enskildes rätt till bistånd ska handläggaren utreda den enskildes behov, ta ställning till om ansökt insats krävs för att den enskilde ska uppnå en skälig levnadsnivå samt utröna om behovet kan tillgodoses på annat sätt. Vid avslag på ansökan beskrivs vad som avslås med hänvisning till 4 Kap. 1 § SoL

Kommunicering med den enskilde

Om den enskilde får helt avslag eller delvis avslag på sin ansökan, ska den enskild ges möjlighet att yttra sig om innehållet i utredningen innan beslutet fastställs. Kommunikeringen kan ske skriftligen. I undantagsfall kan kommunikering ske muntligt när utredningsmaterialet är begränsat eller om det är någon enstaka uppgift som behöver kommuniceras.

Uppföljning av beviljade insatser

Biståndshandläggaren har ansvar för att följa upp hur beviljade insatser utförs och att dessa tillgodoser den enskildes behov. Uppföljningsansvar gäller även för personer med beslut om särskilt boende. Ett viktigt redskap för uppföljningen är den genomförandeplan som utföraren ska upprätta tillsammans med den enskilde. En genomförandeplan ska upprättas inom 14 dagar från det att beställningen mottagits. Det ska i planen framgå hur den enskilde har varit delaktig i upprättandet. Genomförandeplanen ska beskriva:

- Vad som ska utföras
- När det ska utföras
- Hur det ska utföras
- Vem eller vilka som ska utföra insatsen

Nyprövning och omprövning av pågående insats

Biståndshandläggaren ska följa upp beslutet minst en gång per år, och inför att beslutstiden upphör bedöma om en insats ska fortsätta, ändras eller avslutas. Innan beslutstiden löpt ut ska behovet prövas på nytt och handlägningsförfarandet är detsamma som vid ett nytt ärende, d.v.s. efter det att den enskilde framställt sin ansökan gör biståndshandläggaren en bedömning av hjälpbehovet och fattar därefter ett nytt beslut.

Vid en omprövning av pågående insats kan inte insatsen minskas om inte förutsättningarna för beslutet är väsentligen förändrad. Ett förbehåll om återkallelse ska finnas med i beslutet (gäller endast gynnande beslut).

Överklagande av beslut

Om beslutet går den enskilde helt, delvis emot eller avvisas har den enskilde eller hans/hennes legale ställföreträdare alltid rätt att överklaga beslutet. Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med överklagandet om denne önskar få hjälp.

Ett överklagande av beslut måste ha inkommit till nämnden inom fem veckor från det att den enskilde tagit del av beslutet, annars avvisas överklagan. Överklagandet ska vara ställt till förvaltningsrätten och innehålla information om vilket beslut som överklagas och den ändring som begärs. Överklagan bör även innehålla en beskrivning av varför den enskilde är missnöjd med beslutet.

Skulle ett beslut uppenbart vara oriktigt och om det kan ändras snabbt, enkelt och utan att det blir till nackdel för någon enskild part så är kommunen skyldig att ompröva beslutet, detta gäller oavsett om något överklagande inkommit eller inte. Om omprövning inte är aktuell eller inte föranleder någon ändring sänder kommunen överklagandet vidare till förvaltningsrätten efter prövning om överklagandet inkommit i tid.

Verkställighet av beslut

Det finns inte någon generell lagregel som talar om när ett beslut ska verkställas. I 16 kap. 3§ SoL finns en uppräkningslista över de beslut i socialtjänsten som gäller omedelbart.

Rapporteringskyldighet

Av 16 kap. f-h §§ SoL framgår att kommunen är skyldig att anmäla beslut som inte verkställs inom tre månader från beslut samt beslut där verkställigheten avbrutits och inte återupptagits inom tre månader till Inspektionen för vård och omsorg, IVO

Skälig levnadsnivå

Det bistånd som beviljas enligt socialtjänstlagen ska ge den enskilde personen en skälig levnadsnivå. Skälig levnadsnivå ger uttryck för vissa minimikrav vad gäller på den beviljade insatsen, det ger dock inte den enskilde någon obegränsad frihet att välja tjänster oberoende av kostnad. Skälig levnadsnivå ska inte förväxlas med begreppet ”goda levnadsförhållanden” vilket används i lagen (1993:387) om stöd och service (LSS) till vissa funktionshindrade och som har en mer omfattande betydelse. Vad som är skälig levnadsnivå måste bestämmas utifrån särskild omständigheterna i varje enskilt fall, det vill säga den enskildes individuella behov.

Lokal värdighetsgaranti

Enligt socialtjänstlagen ska all personal inom äldreomsorgen arbeta så att den äldre får ett värdigt liv och känner välbefinnande. Det betyder att man beaktar rätten till en privat sfär, självbestämmande, delaktighet, anpassade insatser, insatser av god kvalitet och ett gott bemötande. Känsla av välbefinnande kan vara en känsla av trygghet och meningsfullhet. En lokal värdighetsgaranti har införts för att förtydliga vad kommunmedborgarna kan förvänta sig av äldreomsorgen. Den enskilde ska känna sig välinformerad och uppleva möjlighet till delaktighet i planeringen av hur stöd och hjälp ska utföras. Värdighetsgarantin gäller inom biståndshandläggning, vård- och omsorgsboende, hemtjänst och dagverksamhet. För detaljerad information se kommunens hemsida, www.danderyd.se

Livsföring i övrigt

Med begreppet livsföring i övrigt avses alla de olika behov den enskilde kan ha för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå. En person har som regel inte rätt till bistånd om hans behov kan tillgodoses av annan huvudman.

Gemensamt hushåll

I en familj där vuxna personer lever i hushållsgemenskap ska utgångspunkten för bedömningen vara att man ger varandra praktisk hjälp inom en familj med hushållssysslor. I hushållssysslor ingår bla. städ, tvätt, inköp och matlagning. Mer omfattande vårdbehov inte anses ligga inom ramen för vad man normalt bistår varandra med inom familjen. Denna bedömning gäller oavsett om det handlar om makar, partnerskap eller sammanboende eller när det finns hemmavarande barn över 18 år. Några särskilda skäl att göra avsteg från denna bedömning beaktas normalt inte.

Behov av hjälp utanför kontorstid

I de fall en enskild har akut behov av insatser utanför kontorstid har Danderyds kommun ett avtal med Socialjouren som kan fatta tillfälliga biståndsbeslut på delegation. Ordinarie biståndshandläggaren följer upp ärendet första vardagen efter att beslutet fattats. Vid ansökan från den enskilde så utreder, bedömer och fattar handläggaren beslut om den enskildes fortsatta behov av insatser.

Avgifter

Utredning och beslut om avgift för olika former av insatser är ett myndighetsbeslut och fastställs enligt 8 kap 2 § Socialtjänstlagen. Avgift tas ut från den enskilde enligt kommunens taxa.

När avgiften fastställs så är alltid den enskilde personen garanterad att ha kvar ett förbehållsbelopp. När ena maken exempelvis flyttar till ett äldreboende finns möjligheter till jämkning så att det skall vara möjligt för den andre att bo kvar i sin ursprungliga bostad under rimliga villkor. För ytterligare information se kommunens hemsida, www.danderyd.se.

Särskilt utsatta grupper

Våld i nära relationer

Enligt 5 kap. 11§ SoL har socialtjänsten ett särskilt ansvar våldsutsatta och våld i nära relationer. Äldre personer som utsätts för hot och våld ska särskilt uppmärksammas utifrån den situation de befinner sig i. Danderyds kommun har utarbetat en handlingsplan för arbete mot våld i nära relationer, handlingsplanen ska tillämpas i handläggningen.

Äldre kvinnor och kvinnor med funktionsnedsättning är särskilt utsatta eftersom de ofta utsätts av personer som de på olika sätt är beroende av. De upplever även att de har svårt att bli trodda när de berättar om våld och övergrepp. Då en äldre eller person med funktionsnedsättning behöver insatser kopplat till sviktande förmåga och samtidigt behöver insatser till följd av utsatthet, hot eller våld, ska samverkan ske mellan handläggare inom socialtjänstens olika områden.

Hemlöshet, missbruk

Äldre personer med eller utan missbruksproblematik som lever i hemlöshet eller riskerar att bli hemlösa har ofta en komplex problematik. Handläggningen ställer ofta krav på kompetens från flera områden, äldreomsorg, socialpsykiatri, funktionsnedsättning och/eller missbruk för att kunna möta den enskildes behov. Även här krävs samverkan mellan socialtjänstens olika områden.

Tolk

Då en ansökan eller anmälan rör en person som inte behärskar svenska språket eller som är syn-, hörsel-, eller talskadad ska biståndshandläggaren anlita en auktoriserad tolk. Handläggaren kan förvissa sig om att den enskildes uppgifter och synpunkter kommer fram samt att den enskilde kan tillgodogöra sig den information som lämnas.

Företrädare

Ombud, fullmakt, god man och förvaltare

I ärenden inom socialtjänsten som berör vuxna, företräder den enskilde sig själv. Den enskilde kan även anlita ett ombud i kontakter med myndigheter. Ombudet kan vara en anhörig eller någon annan som den enskilde ger fullmakt till. Fullmakter kan vara muntliga eller skriftliga. Uppgift om fullmakt ska dokumenteras i den enskildes ärende. En fullmakt kan återkallas av båda parter och slutar då gälla omedelbart.

Anhöriga har enligt 17 kap. Föräldrabalken lagstöd att, utan att vara ombud eller legal företrädare, vidta vissa ordinära rättshandlingar med anknytning till den enskildes dagliga livsföring. Exempel på ordinära rättshandlingar är tex. att betala löpande räkningar, autogiron, göra bankuttag, överföringar mellan banker, inköp av TV, tvättmaskin och annan egendom som tillhör vardagen, lämna deklaration, teckna hemförsäkring, söka bidrag och söka bistånd inom socialtjänsten tex söka hemtjänst, färdtjänst och äldreboende, lämna fickpengar till en kontaktperson på ett äldreboende, bestrida krav/reklamera sådant som tillhör daglig livsföring. Det som faller utanför behörigheten är att tex sälja hus, köpa eller sälja värdepapper, ta upp lån, pantsätta egendom, ge bort gåvor, utförda fullmakter, föra process i domstol etc.

Socialtjänsten har enligt socialtjänstförordningen 5 kap 3§ ansvar för att anmäla till överförmyndaren om de anser att en person är i behov av god man eller förvaltare. För ytterligare information om överförmyndare se kommunens hemsida.

Framtidsfullmakt

En ny lag om framtidsfullmakter trädde i kraft den 1 juli 2017. Fullmakten kan skrivas när som helst och är giltig ”när en fullmaktsgivare på grund av psykisk störning, sjukdom, skada eller liknande förhållande är ur stånd att ha hand om angelägenheter som fullmakten avser. För att fullmakten ska vara giltig krävs att fullmakten ska ha upprättats då den enskilde fortfarande besitter rättshandlingsförmåga. En fullmakt som upprättas tex när en person är demenssjuk är ogiltig.

Det är den som fått uppdraget att ansvara för fullmakten som med stöd av ett medicinskt underlag ska avgöra när denna tidpunkt har inträtt, om det inte i fullmakten anges att det är domstol som ska avgöra detta”.

Mer information om framtidsfullmakter finns på www.regeringen.se. DS 2014:16

Kundval

Valfrihetssystem

I Danderyds kommun tillämpas lagen (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, inom hemtjänst (dag/kväll) samt vård- och omsorgsboende. Valfrihetssystem har införts för att öka den enskildes inflytande och delaktighet. Valfrihet innebär att den enskilde väljer vem, av de valbara utförarna, som ska utföra insatserna eller boende de önskar flytta till. Korttids- och profilboende omfattas inte av valfrihetssystemet.

Informera om valbara utförare

Biståndshandläggaren ska informera den enskilde om kommunens valfrihetssystem och vilka utförare som finns att välja mellan.

Icevals alternativ

Det finns tillfällen då den enskilde av olika skäl inte kan välja utförare. Enligt 9 kap. 2§ LOV ska kommunen ha ett icevalsalternativ som handläggaren tilldelar insatserna utifrån.

Inom hemtjänst så finns en löpande turordningslista på samtliga valbara utförare. Den enskilde som inte själv väljer tilldelas den utförare som står näst på tur att få nytt uppdrag från listan. Den enskilde som inte väljer vård- och omsorgsboende erbjuds plats på ett vård- och omsorgsboende inom kommunen och som ligger närmast den enskildes ordinära boende.

Byte av utförare

Den enskilde har alltid rätt att byta utförare och kontakter då biståndshandläggaren som ansvarar för administrationen kring bytet. Den enskilde behöver inte uppge orsak till varför de vill byta utförare. Utförarbyte sker under dagtid på vardagar och ska genomföras snarast, senast en vecka från det att ny utförare fått beställning från handläggaren.

Hemtjänst

Hemtjänst är en individuellt behovsprövat bistånd enligt 4 kap 1 § SoL. Insatsen kan beviljas till den som till följd av åldersrelaterad fysisk funktionsnedsättning, psykisk funktionsnedsättning och sjukdom inte själv kan klara sin dagliga livsföring och skötsel av hemmet. Biståndet beviljas om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt och att insatsen krävs för att den enskilde ska uppnå en skälig levnadsnivå. Den som beviljas hemtjänst ska känna sig trygg med det stöd och den hjälp som ges.

Hemtjänst omfattar insatser av servicekaraktär, skötsel av hemmet men också personlig omvårdnad. I hemtjänst ingår även avlösning av anhöriga som vårdare en närstående och ledsagning till olika aktiviteter. Insatserna utförs under dag- och kvällstid alla dagar i veckan mellan kl 07:00-21:59. Serviceinsatser planeras och utförs dagtid på vardagar. Insatser mellan kl 22:00-06:59 utförs av nattpatrullen.

Elektroniskt tidsregistreringssystem och förenklad nyckelhantering

Danderyds kommun har ett tidsregistreringssystem för hemtjänsten där syftet är att öka tryggheten genom:

- Enklare och säkrare nyckelhantering
- Korrekt underlag för den avgift som kunden ska betala
- Korrekt underlag för ersättning till hemtjänstutförare

Hemtjänstpersonalen öppnar och stänger dörrar med en särskild mobiltelefon. Via lås som installeras på insidan av dörren registrerar mobilen även den tid som hemtjänstbesöket tar.

Uppgifter till utföraren – uppdrag/beställning

När en insats beviljats och det är klarlagt vilken utförare som ska genomföra insatser/insatserna ansvarar biståndshandläggaren för att nödvändiga uppgifter lämnas till utföraren. Biståndshandläggaren skickar en formell beställning av uppdraget i Treserva till utföraren. Utföraren bekräftar mottaget uppdrag genom att acceptera beställningen. Uppdraget påbörjas inom 24 timmar på helgfri vardag. Av uppdraget framgår den enskildes behov av stöd och hjälp, vilken typ av insatser som den enskilde beviljats samt målsättningen.

Utformningen av insatserna, när och hur de ska genomföras överläts till den enskilde och utföraren att planera och dokumentera i genomförandeplanen.

Förändrat behov

Ändringar av beviljad tid utgår i regel från en ny ansökan från den enskilde. Biståndshandläggaren meddelar utföraren om förändringen. Om utföraren uppmärksammar förändrat behov ska de ha samtycke från den enskilde innan handläggaren kontaktas. Förändringen ska framgå i den enskildes dokumentation. Situationer som innebär omedelbar åtgärd från utföraren ska biståndshandläggaren informeras direkt efter.

Insatsernas innehåll och omfattning

Personlig omvårdnad

Med personlig omvårdnad avses hjälp vid uppstigning och sänggående, av- och på klädning, hjälp med daglig hygien och munvård, samt hjälp med att få naglar klippta (undantaget tånaglar), hjälp med toalettbesök och med inkontinenshjälpmedel, hjälp vid förflyttningar. Insatsen beviljas utifrån den enskildes behov.

Dubbelbemanning

Biståndshandläggaren ska i sin utredning bedöma behovet av dubbelbemanning vid förflyttningsmomenten men kan även omfatta omvårdnad som kräver hjälp av två personer.

Dusch

Dusch beviljas i normalfallet max två gånger per vecka. Vid särskilda behov förorsakade av t ex inkontinens kan insatsen beviljas med tätare intervall. Hårtvätt och att få håret kammat ingår.

Egenvård

Egenvård är en hälso- och sjukvårdsåtgärd som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt att en person själv kan ansvara för. Om den enskilde är i behov av hjälp från annan att utföra åtgärden kan denne ansöka om bistånd för detta – egenvård med praktisk hjälp. En förutsättning för beviljat bistånd är att det finns ett intyg och dokumenterad planering från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal som styrker att en åtgärd kan utföras som egenvård. Intyg och planering förvaras i personakten. Det ska också framgå vem som ska kontaktas om något inträffar eller egenvården inte fungerar. Tid för egenvård med praktisk hjälp ska vara beviljad enligt SoL av biståndshandläggaren och finnas med i beställningen.

I biståndsbeslutet ska det framgå vad egenvården avser samt frekvensen. Ansökan om egenvård med praktisk hjälp kan avslås om behovet kan tillgodoses på annat sätt. I avvaktan på beslut från biståndshandläggaren ligger ansvaret för åtgärden kvar på hälso- och sjukvården (SOSFS 2009:6).

Bedömning av egenvård ska regelbundet följas upp av hälso- och sjukvårdspersonal.

Mat och måltider

Måltidshjälp innebär en möjlighet att få hjälp att tillreda frukost, mellanmål och kvällsmål, även hjälp med att värma upp färdiglagad mat eller enklare matlagning till lunch och middag. I insatsen kan det ingå att duka, diska kärl och redskap samt att ta ut hushållsopor om behovet finns. Om den enskilde har behovet kan insatsen också innefatta stöd och uppmuntran att äta och/eller att matas.

Matdistribution

Om den enskilde bedöms vara i behov av hjälp med att tillreda sina måltider kan denne även välja att få matlådor levererade till bostaden. Leverans sker tre gånger per vecka. Den enskilde ansvarar själv för att beställa/avbeställa matlådorna men kan få hjälp med detta vid behov. Beslut om matdistribution fattas tillsvidare.

Tillsynsbesök

Tillsynsbesök beviljas för öka tryggheten för den enskilde i syfte att han/hon ska kunna bo kvar i sin ordinära bostad. Tillsyn beviljas vid stor oro/otrygghet då trygghetslarm inte räcker för att tillgodose behovet.

Natttillsyn

Natttillsyn beviljas den sökande som behöver hjälp på natten. Tillsyn på natten kan beviljas av säkerhetsskäl (fallrisk) eller på grund av oro och otrygghet.

Trygghetsringning

Trygghetsringning beviljas för att öka tryggheten och kan vara en insats som beviljas som komplement till trygghetslarm eller beviljas istället för trygghetslarm eller tillsynsbesök.

Trygghetslarm

Larm i bostaden ska bidra till att öka den enskildes trygghet genom möjligheten att kunna få hjälp vid akuta situationer. Trygghetslarm beviljas under förutsättning att den enskilde har förmåga att hantera larmet och kan tillgodogöra sig de instruktioner som hör till larmhanteringen. Om fler personer i samma hushåll har behov av trygghetslarm ska varje enskild, av rättssäkerhetsskäl, ha ett eget beslut och avgift kopplat till larmet. Insatsen trygghetslarm är ett tillsvidarebeslut.

Service och hushållsgemensamma insatser

Med serviceinsatser avses praktisk hjälp med hemmets skötsel, städning, tvätt, bäddning av säng, matlagning, disk, hjälp med inköp och uträtta ärenden. Här ingår även hantering av hushållsopor och källsortering. Makar och sambos har ett gemensamt ansvar för hem och hushåll. Detta innebär att serviceinsatser inte beviljas om enbart en av dem har nedsatt förmåga

Riktlinjer för handläggning av bistånd enligt Socialtjänstlagen (2001:453) inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning i Danderyds kommun.

Antagna av socialnämnd 2019-04-09, SN 2019/0089

Städning

Städning var 3:e vecka bedöms som en skälig omfattning om det inte föreligger särskilda skäl, detta ska då styrkas med läkarintyg. Hjälpmått beviljas normalt för två rum och kök, badrum och hall för ensamboende. Städning omfattar att damma/avtorkning, dammsugning och våttorkning av golv. För makar/sammanboende kan ytterligare ett rum ingå om båda beviljas insatsen städning eller då makarna har separata sovrum.

Tillsynsstäd

Om särskilda skäl föreligger kan tillsynsstäd beviljas mellan ordinarie städ-tillfällen. Med tillsynsstäd menas vid behov rengöring av toalettstol och tvättställ, torkning av toalettgolv samt uppsnyggning av kök. I biståndet ingår även i/ur plockning i diskmaskin alt handdisk och torkning. Frekvensen av disk varierar utifrån personliga förhållanden.

Städning till barnfamiljer

Omfattningen bedöms utifrån familjestorlek, sammansättning och behov. Situationen skall betraktas som tillfällig. Alla ärenden som berör barnfamiljer diskuteras i arbetsgruppen innan beslut tas.

Sophantering och källsortering

Den enskilde som själv inte klarar att hantera sina hushållssopor och källsortering kan få hjälp med detta. Källsortering sträcker sig till flerfamiljshus och inryms i den beviljade tiden för sophantering i flerfamiljshus.

Tvätt och klädvård

Hjälpmått tvätt omfattar maskintvätt varannan vecka. Tvätt/ torkmöjligheter ska finnas i angränsning till bostaden. I uppgiften ingår även att hänga upp för torkning, vika tvätt, lägga in i skåp. Renbäddning ingår om behov av hjälp föreligger. Mangling och tvätt av mattor eller tunga överkast ingår ej. Om särskilda skäl såsom t ex inkontinens föreligger kan utökad tvätt/ klädvård beviljas. Klädvård innebär strykning av kläder som kräver det, tex skjortor, blusar, långbyxor och kjolar. Saknas tvätt/torkmöjligheter får den enskilde själv ombesörja tvätt genom att t.ex. lämna tvätten till en tvättinrättning. Kostnaderna för tvätt betalas av den enskilde.

Inköp

Hjälpmått inköp beviljas max två gånger/vecka vilket bedöms som skäligt i de flesta fall. Inköpet handlar om att få hem dagligvaror från närmaste livsmedelsbutik med fullgott sortiment. Insatsen kan handla om både planering, skriva inköpslista, själva utförandet samt hjälp med uppackning av varor efter inköpet.

Hjälpmått med andra typer av inköp kan beviljas som särskild insats. Det kan tex handla om att bevilja följeslagare för inköp av kläder och skor. Skälig levnadsnivå är följeslagare för inköp av gångkläder en gång per halvår.

Ärenden

Bistånd form av att uträtta ärenden tex apotek kan beviljas. Den som inte kan sköta sina ekonomiska och bankärenden självständigt ska i första hand använda betalervice eller autogiro, i andra hand få hjälp att ta sig till bank eller bankomat för att själv sköta sina uttag.

Promenad/ Utevistelse

Möjligheten att komma utanför bostaden är viktig för många. Promenad i närområdet beviljas i regel max två gånger per vecka.

Ledsagning

Ledsagning beviljas till personer som pga funktionsnedsättning har svårigheter att själva klara sig utanför hemmet. Servicen utförs inom ramen för hemtjänsten. Syftet med insatsen är att den enskild ska få hjälp att komma ut i samhället och ges möjlighet att delta i sociala eller kulturella aktiviteter. I beslutet ska anges till vilken aktivitet ledsagning ska utföras, frekvens och i vissa fall antal timmar/månad.

Vid besök till vårdinrättningar ska den enskilde i första hand ansöka om sjukvårdsresa genom landstinget. Det är vårdgivaren som beviljar sjukresor och ombesörjer transporten med rullstol samt hämtning från bostaden och avlämning hos vårdgivare. I särskilda fall kan ledsagning beviljas till vårdinrättningar tex om den enskilde på grund av demenssjukdom är mycket orolig och därför har svårt att klara resan utan en ledsagare.

Kontaktperson

Syftet med insatsen är att denne skall vara en medmänniska och hjälpa till att bryta den enskilde personens isolering. Kontaktperson är ett icke professionellt stöd som ges av personer med stort engagemang och intresse för andra människor. Insatsen beviljas i regel endast personer som bor i ordinärt boende. För den enskilde är insatsen helt kostnadsfri. Kostnader i samband med aktiviteter för den enskilde betalas av personen själv. Det utgår ersättning till kontaktpersonen i form av arvode och kostnadsersättning enl. Sveriges kommuner och landstings rekommendationer för resp. kalenderår.

Dagverksamhet

Dagverksamhet är avsedd för personer med demenssjukdom och som bor i ordinärt boende. Personen behöver inte ha en demensdiagnos men ha demensliknande symptom. I biståndsbeslutet ska anges antal dagar per vecka som den enskilde har rätt till dagverksamhet.

Avlösning i hemmet

Den som vårdar kan ansöka om stöd- och hjälpinsatser som är riktade till honom/henne, men insatserna kan inte beviljas utan att den enskilde själv vill ha insatsen. Avlösning i hemmet kan beviljas då anhöriga som vårdar närstående är i behov av vila eller av att kunna uträtta ärenden. Det förutsätter att den vårdade personen är i behov av tillsyn och ej kan lämnas ensam samtidigt som den anhörige är i behov av egen tid. Den enskilde kommer överens med hemtjänstutföraren när och hur avlösningen ska ske. Avlösningen behöver inte alltid utföras i den enskildes hem utan kan ske på annan plats.

Avlösning i hemmet beviljas med maximalt 20 timmar per månad. Insatsen kan ges mellan 7.00 – 22.00 måndag-söndag. Avlösningstimmar kan inte sparas från en månad till en annan.

Insatser enligt LSS till personer över 65 år

Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, är en rättighetslag med tio angivna insatser som den enskilde har möjlighet att ansöka om, om de tillhör lagens personkrets. Personer över 65 år som har insatser via LSS och får ökat hjälpbehov hänvisas till att ansöka om bistånd enligt SoL, tex hemtjänst.

Korttidsboende

Korttidsvistelse

Korttidsvistelse utgör en stödinsats för personer i ordinärt boende och är en strategiskt viktig insats i takt med att många bor kvar i ordinärt boende trots omfattande omvårdnadsbehov. Korttidsvistelse avser en kortare tids vård/omsorg på ett korttidsboende då den enskildes behov inte kan tillgodoses med hemtjänst. Vanligtvis beviljas 1–2 veckor.

Skäl till korttidsvistelse kan vara:

- Biståndshandläggaren behöver ytterligare tid för att bedöma den enskildes förutsättningar att återgå till det egna hemmet t ex efter en sjukhusvistelse eller om särskilt boende behövs.
- Den egna bostaden är otillgänglig och korttidsvistelse beviljas i avvaktan på bostadsanpassning
- Avlastning för anhörig som vårdar närstående i ordinärt boende.

- Den enskilde har beviljats särskilt boende och där behovet inte kan tillgodoses enbart med stöd från hemtjänst under tiden fram till flytt.

Korttidsvistelse beviljas inte på grund av bostadsproblematik, tex stambyte. Bor den enskilde i hyresrätt är det fastighetsägarens ansvar att erbjuda ersättningsbostad vid större renoveringar.

Växelvistelse

Korttidsvistelse kan beviljas med syftet att den enskilde ska kunna bo kvar i sitt hem så länge som möjligt. Målsättningen är att anhöriga ska få avlastning och egen tid. Den enskilde ska ha ett stort omvårdnadsbehov dygnet runt och avlösning i form av hemtjänst är inte tillräckligt. Växelvis korttidsvistelse beviljas en till två veckor av fyra i återkommande intervall under längre tid.

Särskilt boende

Med särskilt boende för äldre enligt kap 5 § 5 SoL avses vård- och omsorgsboende med olika inriktningar och profilboenden för personer med särskild sjukdomsdiagnos eller funktionsnedsättning.

I Danderyds kommun finns valfrihet inom vård- och omsorgsboende och den enskilde kan välja det boende han eller hon önskar flytta till. Finns det inte ledig plats på önskat boende finns möjlighet att ställa sig i kö till det och invänta ledig plats.

Bedömningskriterier

Särskilt boende beviljas till personer som har ett omfattande och varaktigt omvårdnadsbehov dygnet runt och som inte kan tillgodoses i den egna bostaden med hjälp av hemtjänstinsatser.

Behovet av särskilt boende ska grunda sig på en helhetsbedömning där den enskildes situation och möjligheter vägs samman med fysiska, sociala, medicinska, psykiska och existentiella behov. Rätten till särskilt boende kan föreligga vid olika behov utifrån de individuella förutsättningarna.

Exempel på bedömningsgrund:

- Omvårdnadsbehovet ska vara så omfattande över dygnets alla timmar att behovet inte kan tillgodoses på hemtjänstinsatser.
- Särskilda medicinska behov i kombination med tillsynsbehov som kräver närhet till sjuksköterska eller omvårdnadspersonal.
- Kognitiv svikt, demenssjukdom eller psykisk ohälsa som medför oro och påverkar den enskildes förmåga att fungera i ordinärt boende.
- Personer som fyllt 90 år och upplever stor otrygghet i ordinärt boende.

Avslag på ansökan om särskilt boende måste vara väl motiverad. Det innebär att den enskildes hela livssituation måste vara tillförsäkrad vilket tydligt ska framgå hur behoven tillgodoses i utredning och beslut. Vid avslag ska biståndshandläggaren göra en tät uppföljning av de övriga beslutade insatserna så att det tydligt framgår hur den enskildes behov tillgodoses fortsättningsvis.

Parboende

Den person som beviljas, eller tidigare har beviljats bistånd i form av särskilt boende kan ansöka om att få bo tillsammans med sin make/maka eller sambo. Makarna ska vara 65 år eller äldre.

Eftersom det i socialtjänstlagen inte finns begränsningar för vem som kan ansöka eller vilka biståndsinsatser man kan ansöka om kan det inträffa att även en person som inte beviljats särskilt boende ansöker om parboende. Om detta sker ska biståndshandläggaren utreda viljan hos den personen som beviljats särskilt boende. Vill personen som beviljats särskilt boende sammanbo är det den personens skäliga levnadsnivå som ska prövas. (Se särskilda riktlinjer och tillämpningsanvisningar för parboende)

Parbogaranti.

Då makar, sambor/registrerade partner beviljas boende i särskilt boende, ska båda beredas plats på samma boende om de begär det enligt kommunen parboendegaranti.

Boende med särskild inriktning

Det finns vård- och omsorgsboenden för personer med somatisk problematik och för personer med demenssjukdom samt profilboenden för personer med särskilda sjukdomsdiagnoser eller funktionsnedsättningar. Samtliga boenden ska erbjuda vård- och omsorg som tillgodoser varje enskilds individuella behov. Beslutet om bostad i särskilt boende är ett tillsvidare beslut men kan komma att särskilt omprövas om det föreligger särskilda skäl.

För att beviljas särskilt boende med inriktning för personer med demenssjukdom krävs läkarintyg som styrker diagnos. Profilboende kan beviljas i de fall den enskilde har specifika behov som kräver särskild omvårdnad och kompetens som inte kan tillgodoses vård- och omsorgsboende som ingår i kommunens valfrihetssystem. Det kan handla om Psykogeriatriska sjukdomar, neurologiska -eller demenssjukdomar som kräver särskild kompetens.

För den som fått ett beslut om särskilt boende är grundregeln att denne inte ska behöva flytta till ett boende med en annan inriktning även om vård- och omsorgsbehovet förändras. För att den enskildes vårdbehov ska kunna tillgodoses på bästa sätt kan det dock i vissa fall bli aktuellt med en flytt ändå. Det kan tex röra sig om flytt från boende med somatiskinriktning till ett demensboende.

Riktlinjer för handläggning av bistånd enligt Socialtjänstlagen (2001:453) inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning i Danderyds kommun.

Antagna av socialnämnd 2019-04-09, SN 2019/0089

Privata vårdhem

Ansökningar om att omvandla privat köpt plats till kommunalt finansierad/ biståndsbedömd plats i särskilt boende och som inte ingår i systemet med kundval handläggs på följande sätt:

- Utredning görs om annan boendeform är aktuell eller om behovet inte är tillgodosett på vårdhemmet. Kommunen tar inte över platsen på det privata vårdhemmet. Bifall kan ges under samma förutsättningar som om man bor i ordinärt boende.

Flytt till och från kommunen

Kommunens yttersta ansvar

Kommunen har enligt 2 kap. 1 § SoL det yttersta ansvaret för att den enskilde får det stöd och den hjälp som han/hon behöver. Detta ansvar innebär att kommunen tillfälligt ska ge nödvändig hjälp i avvaktan på insats från annan huvudman som egentligen bär ansvaret för stödet.

Ansvarsfördelning mellan kommuner

I 2a kap. SoL och 16–17 §§ LSS finns bestämmelser om kommunernas ansvar för stöd och hjälp till den enskilde och om ansvarsfördelningen mellan bosättningskommunen och vistelsekommunen.

Reglerna syftar till att förtydliga kommunernas ansvar och därigenom stärka den enskildes rättssäkerhet samt skapa förutsättningar för att undvika tvister mellan kommunerna. Den enskilde ska i de flesta fall endast ha kontakt med en kommun gällande sina insatser.

Bosättningskommun

Bosättningskommunen är ansvarig för den enskildes behov av stöd och hjälp oavsett om han/hon vistas i kommunen eller inte. Bosättningskommunen kan begära hjälp med utredning och verkställighet av beslut av vistelsekommunen.

Ska den enskilde vistas en kortare tid i en annan kommun till följd av hög ålder, funktionsnedsättning eller allvarlig sjukdom behöver stöd och hjälp för detta kan dock bosättningskommunen begära viss hjälp med utredning och utförandet från vistelsekommunen. Se cirkulär från SKL 11:29

Folkbokföringskommun

Folkbokföringskommunens ansvar omfattar alla stöd och hjälpinsatser enligt SoL som den enskilde kan ha behov av:

1. Vid kriminalvård i anstalt
2. Vid sjukhusvård eller annan sjukvårdsinrättning på initiativ av någon annan än kommunen

Riktlinjer för handläggning av bistånd enligt Socialtjänstlagen (2001:453) inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning i Danderyds kommun.

Antagna av socialnämnd 2019-04-09, SN 2019/0089

3. Inför avslut av vård enligt 1 eller 2

Den enskilde måste vara folkbokförd i landet för att 2a kap. 5§ SoL ska kunna tillämpas. Om den enskilde inte är det, prövas frågan om ansvarig kommun mot reglerna om vistelsekommunens ansvar. Aktualiserat behov inför frigivning/utskrivning prövas under en övergångsperiod till dess att den enskilde får insatser från bosättningskommunen.

Vistelsekommun

Finns det en annan ansvarig kommun, som vid tillfällig vistelse så är vistelsekommunens ansvar begränsat till akuta situationer tex pengar till hemresa, logi eller pengar till mat.

Flytt från annan kommun

Enligt 2 a kap. 8§ SoL får en person som önskar flytta till en annan kommun ansöka om insatser i den kommunen som han/hon till följd av hög ålder, funktionsnedsättning, allvarlig sjukdom har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser och därför inte kan bosätta sig i den andra kommunen utan att insatser kan garanteras.

Förutsättning för en sådan ansökan regleras genom bestämmelser i 2 kap. 8 och 9§§ SoL. Detta gäller under förutsättning att den sökande har en allvarlig avsikt att flytta till (i det här fallet) Danderyds kommun. En ansökan om insatser i en annan kommun med stöd av 2 Kap. 8§ SoL, ska socialnämnden pröva ansökan i två steg: först prövas om personen tillhör bestämmelsens personkrets och därefter, om så anses fallet, prövas behovet av insatser.

1. En ansökningsblankett skickas ut vid begäran.
2. Ansökan ska vara undertecknad av den enskilde eller dennes gode man.
3. När en skriftlig ansökan, undertecknad av den enskilde eller god man, inkommit ska inflyttningskommunen begära en biståndsutredning om särskilt boende från hemkommunen.
4. Hemkommunen är skyldig att bistå med den utredning som inflyttningskommunen kan behöva för att pröva ansökan.
5. Om inflyttningskommunen saknar tillräckligt med underlag för att kunna fatta ett beslut kan det bli nödvändigt för bistånds-handläggaren att besöka den enskilde i hemkommunen.

Flytt till annan kommun

Enskild som vill flytta från Danderyds kommun till särskilt boende i en annan kommun har rätt att ansöka om insatsen i annan kommun. Inflyttningskommunen kan begära en utredning från hemkommunen. Utredning utan bedömning och beslut skickas till den kommun den enskilde har för avsikt att flytta till. Utredningen avslutas i och med att den skickats till inflyttningskommunen.

Utlandssvenskar

Socialtjänstlagens bestämmelser utgår från vistelsebegreppet. Utlandssvenskar, som avser flytta tillbaka till Sverige, men behöver omfattande vård eller särskilt boende, har inte samma rättigheter enligt socialtjänstlagen 2 kap. 3 § som personer boende i annan kommun i Sverige. De kan alltså inte med stöd av lagen begära samma behandling av sin ansökan som den som är bosatt inom kommunen.

Enskild, som bor utomlands, och som är svensk medborgare och har anhöriga boende i Danderyds kommun skall ha rätt att ansöka om att flytta till äldreboende inom Danderyd, och få sin ansökan behandlad som om han/hon vore bosatt i kommunen. Hanteringen av ärendet och ekonomisk ansvarsfördelning skall följa samma regler som ansökningar från personer boende i andra kommuner inom Sverige.

Sökande boende i Norden

Den nordiska konventionen gäller för alla personer som är bosatta i ett nordiskt land och också för alla nordiska medborgare oavsett bosättningsland. I den nordiska konventionen regleras bland annat flyttning till annat nordiskt land för personer som behöver långvarig behandling eller vård. För mer information se Hallå Nordens webbplats: www.hallonorden.org (Avtal och regler/social).

Övriga insatser

Färdtjänst

Den enskildes behov av färdtjänst regleras i lag (1997:735) om färdtjänst. Färdtjänstutredningar handläggs på socialkontoret. För att kunna påbörja utredningen behöver den enskilde komma in med ett läkarintyg för färdtjänst. När utredningen är klar skickas den tillsammans med läkarintyget till färdtjänstnämnden inom Stockholms läns landsting som beslutar. För mer info se www.fardtjansten.sll.se

Riksfärdtjänst

Lagen om riksfärdtjänst (1997:735) ger kommunerna ansvar för att personer med stor och varaktig funktionsnedsättning ges förutsättningar att till motsvarande kostnad som andra göra privata resor i Sverige i rekreationssyfte eller för annat ändamål. Riksfärdtjänst beviljas efter behov och det för ändamålet billigaste färd sättet eftersträvas. Kostnaden för riksfärdtjänst (egenavgiften) motsvarar normala resekostnader med allmänna kommunikationer. För mer info www.rft.se och socialnämndens riktlinjer för handläggning av riksfärdtjänst.

Sjukresor

Sjukresor beviljas av landstinget för de personer som enligt medicins bedömning inte kan ta sig till sin vårdgivare på egen hand. Personer som har beslut om färdtjänst har även rätt till sjukresor.

Bostadsanpassning

Om du behöver anpassa din bostad på grund av en bestående funktionsnedsättning kan du ansöka om bostadsanpassningsbidrag. Att ta bort trösklar, bredda dörröppningar och anpassa köks- och badrumsinredningar är exempel på vad du kan få bidrag för. För mer info se www.danderyd.se

Icke biståndsbedömda stödformer

Danderyds kommun har flera verksamheter som är tillgängliga för medborgare över 65 år och fungerar som ett stöd i vardagen. Den enskilde behöver inte något biståndsbeslut från handläggaren för att få tillgång till stödet. Handläggarna har kunskap om och informerar äldre personer de möter om vilka insatser som finns att tillgå.

Seniorbostad

Personer som är folkbokförda i Danderyds kommun har rätt att stå i kö till seniorbostad från den dag de fyller 70 år. Giftna eller sammanboende par får stå i kö från den dag som den äldste fyller 70 år. Tilldelning av seniorbostad kan ske tidigast då den sökande fyllt 75 år. Lediga seniorbostäder förmedlas efter kötid. En köavgift, som är en engångskostnad på 500 kr debiteras.

Syn- hörselinstruktör

Insatserna är för alla invånare i Danderyds kommun som har en synskada och/eller hörselskada oavsett ålder. Insatserna är gratis och innehåller följande: hembesök, information, motivation, råd och tips, träning och hantering av hjälpmedel förmedling av kontakter, hjälp med problem med hör- och synhjälpmedel.

Fixartjänst

För att öka tryggheten för äldre som bor i ordinärt boende och för att förebygga fallolyckor och öka brandsäkerheten har kommunen en fixartjänst. Den som är fyllda 75 år och behöver praktisk hjälp i bostaden kan vända sig till Fixaren och få hjälp med t ex att byta glödlampor, hänga upp gardiner, bära lättare saker till källare och vind samt lättare reparationsarbete. Tjänsterna är gratis.

Seniorträffar

I Danderyds kommun finns fyra seniorträffar (Idalagården, Djursholms seniorträff, Enebyberg och Mörbygårdens vänner) som erbjuder sociala aktiviteter för äldre. Det är avgiftsfritt att delta och kräver inget biståndsbeslut. De äldre tar sig dit själva och är inte i behov av stöd under vistelsen

där. Seniorträffarna kan vara ett bra sätt att bryta isolering och få gemenskap med andra.

Anhörigstöd

Enligt 5 kap. 10 § SoL ska kommunen erbjuda stöd till anhöriga som vårdar närstående. Stödet erbjuds den som vårdar närstående som är långvarigt sjuk eller anhörig som stödjer en närstående som har en funktionsnedsättning.

Stödet kan utformas på olika sätt. Det kan vara riktat till den som vårdas och indirekt innebära ett stöd för den som vårdar eller det kan riktas till den som vårdar direkt, t ex i form av stödsamtal enskilt eller i grupp.

Målet med anhörigstöd är att minska den fysiska och psykiska belastningen hos den som hjälper, vårdar eller stödjer en närstående. Insatserna ska på olika sätt stötta och underlätta för anhöriga. Den anhöriga kan genom stödet få en förbättrad livssituation samtidigt som risken för ohälsa kan minskas.

Demenssamordnare

Demenssamordnaren vänder sig till medborgare som vårdar eller hjälper en närstående som drabbats av demenssjukdom. Stödet riktar sig även till den enskilde med diagnos. Demenssamordnaren erbjuder samtalskontakt, enskilt- eller i grupp med andra anhöriga. Målet är att den enskilde/anhörige skall få information om kommunens verksamheter, kunskap och råd i olika frågor för att underlätta i vardagen, förebygga ohälsa och bryta ofrivillig isolering och därmed förbättra livskvaliteten.

Demenssamordnaren ingår både i läns- och nationellt nätverket för demenssjuksköterskor. Norrorts kommunerna genomför tillsammans med minnesmottagningen på Danderyds sjukhus informationskvällar så kallade Navigeringskurser till nyblivna anhöriga till personer med demensdiagnos. Där kan enskilda/anhöriga få information om demenssjukdomar samt träffa anhörigkonsulenter, demenssjuksköterskor läkare, psykolog, arbetsterapeut, biståndshandläggare, ekonomihandläggare m.fl.

I Danderyds kommun har flera biståndshandläggare gått utbildning: *Den äldre människan med demenssjukdom i ett socialt perspektiv* vid Sophia hemmet för att öka kunskapen i att möta personer med demenssjukdom och deras förutsättningar.

Samverkan med andra myndigheter

Många av de människor som kommer i kontakt med socialtjänsten har komplexa problem som kräver insatser från flera myndigheter. Socialtjänsten behöver därför samverka med andra myndigheter och verksamhetsområden inom den egna myndigheten för att bedriva arbetet så att den enskilde ska kunna få den hjälp och det stöd som är nödvändigt.

Riktlinjer för handläggning av bistånd enligt Socialtjänstlagen (2001:453) inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning i Danderyds kommun.

Antagna av socialnämnd 2019-04-09, SN 2019/0089

För all informationsöverföring mellan myndigheter krävs som regel att den enskilde har lämnat sitt samtycke. Det finns dock situationer där överlämnande får ske utan samtycke, såsom vid nöd eller när det finns särskilt lagstöd för detta.

Många äldre vill bo kvar i sin bostad så länge det är möjligt, trots hög ålder och omfattande behov av hjälp och stöd. Kraven på medicinsk kompetens i både ordinärt och särskilt boende ökar, vilket förutsätter ett nära samarbete med Stockholms läns landsting. Samverkan regleras i central överenskommelse om sammanhållen vård- och omsorg för äldre. Samverkansöverenskommelsen utgör grunden i lokala överenskommelser och rutiner.

Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård

Den 1 januari 2018 trädde lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård i kraft. Bestämmelser om fast vårdkontakt och samordnad individuell plan ska tillämpas. Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård trädde i kraft den 1 januari 2018.

Den ersätter lagen om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård.

- Syftet med lagen är en trygg, säker och smidig övergång från slutenvård till öppen vård och omsorg
- Befintliga bestämmelser i HSL och SOL om fast vårdkontakt och samordnad individuell plan (SIP) ska tillämpas
- Landstingets öppna vård ska bli en dirigent för samverkan och säkra den fortsatta vården utanför sjukhuset

Lagen innebär bland annat att landsting och kommuner tillsammans ska fastställa gemensamma riktlinjer för samverkan och komma överens om tidpunkt för kommunens betalningsansvar samt vilka belopp som ska betalas. Den politiska ledningsgruppen Samverkan inom vård och omsorg (VIS) har gett Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) och Storsthlm i uppdrag att tillsammans ta fram ett förslag till en regional överenskommelse om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård.

Kommunerna fattade beslut om den regionala överenskommelsen i sina nämnder under hösten 2017/ januari 2018. Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) tog beslut i september 2017. Överenskommelsen gäller från 1 januari 2018 till 31 december 2019, med möjlighet till förlängning med sex mån i taget. Därefter ska en mer långsiktig överenskommelse anpassas till att kommunerna eventuellt tar över ansvaret för hemsjukvården i länet under 2020. För mer information se www.storsthlm.se

Informationsöverföring mellan kommun och landsting sker via verksamhetssystemet WebCare. Syftet med WebCare är främst att underlätta rutiner för informationsöverföring, samordnad vårdplanering, utskrivning och annan samverkan som beskrivs i lagen om samverkan.

Samordnad individuell plan (SIP)

När personer har behov av insatser från flera vårdgivare samtidigt kan det finnas behov av samordning. Bestämmelser finns i 2 kap. 7 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL och 16 kap. 4 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL. Samordnad individuell plan, SIP, ska upprättas tillsammans med brukare om insatser från både socialtjänst och hälso- och sjukvård behöver samordnas.

En fungerande samverkan förenklar för brukaren, personen själv, och dess närstående då de inte behöver lägga ner tid och energi på att själva samordna olika insatser som ges av kommunen eller landstinget. En SIP, ska alltid upprättas tillsammans med den person som har behov av insatserna, det gäller oavsett personens ålder eller problem. Planen ska tydliggöra vem som gör vad.

Det finns tre viktiga principer som arbetet med SIP ska utgå ifrån:

- Samtycke: personen själv ska samtycka till att planen upprättas.
- Delaktighet: personen själv ska vara delaktig och ha inflytande i arbetet.
- Påbörjas utan dröjsmål: arbetet med planen ska påbörjas utan dröjsmål, det vill säga inom några dagar.

Dagens ökade specialisering inom vård- och omsorgssektorn och mångfalden av utförare, offentliga som privata, ställer höga krav på organisationer och dess professioner att skapa en effektiv samordning av insatser som ges till en person som behöver stöd, vård och/eller omsorg. Samverkan behöver ske såväl inom kommunen som landstinget samt huvudmännen emellan.

Lagar och förordningar som styr verksamheten

Insatserna bedöms utifrån lagar och mål där formuleringarna kan ge utrymme för tolkning. Det är alltid den enskildes individuella behov och förutsättningar som ska styra. Verksamheten ska även följa Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd inom flera olika områden.

Lagar

Socialtjänstlagen (2001:453), SoL. www.riksdagen.se

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) säkerställer den enskildes rätt till integritet. www.riksdagen.se

Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård
www.riksdagen.se

Lagen om valfrihetssystem 2008:962 (LOV)
www.upphandlingsmyndigheten.se

Lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU)
www.upphandlingsmyndigheten.se

Lagen (1997:735) om riksfärdtjänst reglerar folkbokföringskommunens skyldighet att ge ersättning för resekostnader för personer som till följd av ett stort och varaktigt funktionshinder måste resa på ett särskilt kostsamt sätt.
www.rft.se

Hälso- och sjukvårdslag (2017:30) HSL,
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/halso--och-sjukvardsforordning-201780_sfs-2017-80

Dataskyddsförordningen – GDPR, SOU 2017:39
<https://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/dataskyddsförordningengdpr.13023.html>

Förvaltningslagen 2017:900, <https://lagen.nu/2017:900>

Föräldrabalken, www.lagen.nu/1949:381

Äktenskapsbalken, www.lagen.nu/1949:381

Kommunallagen (2017:725)

Föreskrifter och allmänna råd

Ledningssystem för kvalitet i verksamhet. (SOSFS 2011:9)
www.socialstyrelsen.se/sosfs/2011-9/

Riktlinjer för handläggning av bistånd enligt Socialtjänstlagen (2001:453) inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning i Danderyds kommun.

Antagna av socialnämnd 2019-04-09, SN 2019/0089

Samverkan vid in- och utskrivning till slutenvården (SOSFS 2005:27)
www.socialstyrelsen.se/sosfs/2005-27/

(SOSFS 2013:16) Socialstyrelsens föreskrifter om ändring i föreskrifterna och allmänna råden (SOSFS 2011:5) om lex Sarah
www.socialstyrelsen.se/sosfs/2011-5

SOSFS 2012:10) Socialstyrelsens föreskrifter om ändring i föreskrifterna (SOSFS 2009:6) om bedömningen av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård. www.socialstyrelsen.se/sosfs/2009-6

Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5) www.socialstyrelsen.se/publikationer2014/2014-5-19

Cirkulär från Sveriges kommuner och Landsting (SKL)

SKL tar i olika frågor fram cirkulär med syfte att tydliggöra och underlätta kommunernas handläggning av olika frågor. Samtliga överenskommelser och cirkulär finns på SKL:s hemsida www.skl.se

Överenskommelser inom länet

Det finns ett flertal överenskommelser mellan Stockholms läns Landsting och Danderyds kommun och/eller kommuner inom länet.

Samtliga överenskommelser och liknande finns på Storsthlm:s hemsida www.storsthlm.se

Riktlinjer, policys och tillämpningsanvisningar inom Danderyds kommun

Inom kommunen finns olika riktlinjer, policys och tillämpningsanvisningar som är relevanta för handläggning och beslut om insatser enligt SoL, LSS och annat som kan beröra socialtjänstens område. Samtliga aktuella riktlinjer, policys, tillämpningsanvisningar och andra specifika dokument finns på kommunens intranät. <http://intranat.danderyd.se/>

**Socialkontoret**

Avdelningen för äldre och personer med
funktionsnedsättning

TILLÄMPNINGSANVISNINGAR FÖR HEMTJÄNSTUTFÖRARE

Gäller från och med 2018-01-01

1. Beställning av hemtjänstinsatser

Bistånd och val av utförare

När biståndshandläggare beslutat om bistånd enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen (SoL), väljer kunden vilken utförare som ska utföra insatsen. För att underlätta valet för kunden tillhandahåller socialkontoret skriftlig information om vilka olika utförare som är godkända av socialnämnden enligt Lag om valfrihetssystem (2008:962) LOV.

I de fall kund inte kan eller vill välja utförare så erbjuder socialkontoret ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet väljs utifrån en av socialkontoret fastställd turordningslista där alla utförare som blivit godkända inom valfrihetssystemet deltar.

Beställning

Biståndshandläggarens ansvar

Biståndshandläggaren ska skicka ett uppdrag till den utförare som kunden har valt via verksamhetssystemet. Av uppdraget ska det framgå vilka insatser som ska utföras och målet för dessa, vilken omfattning och frekvens ska också framgå. I uppdraget ska även finnas uppgift om beräknad tid för att utföra uppdraget.

Utförarens ansvar

Utföraren ska titta i verksamhetssystemets meddelandefunktion varje vardag på förmiddagen och på eftermiddagen. Utföraren ska läsa meddelandet och uppdraget noggrant.

Utföraren ska bekräfta mottaget uppdrag till biståndshandläggaren genom att svara i verksamhetssystemets meddelandefunktion senast inom 24 timmar (helgfri vardag) samt påbörja uppdraget inom 24 timmar.

Låsvred skall beställas per omgående av utföraren. En kvittensprodukt ska sättas upp hos kund vid första besöket i väntan på att låsvredet installerats.

Avslut/byte av utförare

Den enskilde har rätt att byta utförare. Bytet ska ske under dagtid på vardagar och ska genomföras snarast, senast 1 vecka från det att ny utförare har fått beställning från socialkontoret.

I samband med byte av utförare eller att kunden avsäger sig hemtjänsten ska biståndshandläggaren informera hemtjänstutföraren om låsvred ska nedmonteras eller ej, via meddelandefunktionen i verksamhetssystemet. (se även separat rutin för Phonirolås)

Planering av uppdraget – genomförandeplan

Utföraren ska kontakta kunden senast inom 24 timmar efter mottaget uppdrag, för att komma överens om lämplig tidpunkt för när insatser ska utföras. Utföraren ska meddela biståndshandläggaren datum för verkställigheten via verksamhetssystemets meddelandefunktion samt registrerar detta i verksamhetssystemet.

Utföraren skall upprätta en skriftlig genomförandeplan tillsammans med kunden inom 14 dagar efter mottagen beställning. Utföraren ska använda mallen för genomförandeplan som finns i verksamhetssystemet. Vid upprättande av genomförandeplan ska utföraren följa beställarens anvisningar och socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL m.m. (SOSFS 2006:5). Utföraren ska meddela beställaren, via verksamhetssystemet, när genomförandeplanen finns att hämta.

Ändring av beräknad tid.

Ändringar av den beräknade tiden för uppdraget utgår i regel från en ny ansökan från kunden. Utföraren ska meddela berörd biståndshandläggare så snart kunden får förändrat hjälpbehov. Akuta situationer som kräver omedelbar åtgärd från utföraren ska omgående meddelas till ansvarig biståndshandläggare. Förändring av hjälpbehovet ska alltid meddelas skriftligt via verksamhetssystemets meddelandefunktion.

Tidsregistrering

Utföraren ska använda sig av elektronisk tidsregistrering. För att registrera utförd tid hos kund används en mobiltelefon. Om kunden inte finns i Phoniro Care ska särskild blankett användas för tidsregistrering och faxas till 08-568 911 36, enligt årsplanen när systemet stänger för registrering av utförd tid.

2. Ersättning för hemtjänstinsatser

- Ersättning utgår för faktiskt utförd tid.

Checkbelopp

Ersättning för utförd timme fastställs årligen av kommunfullmäktige, med ett så kallat ”checkbelopp”. I hemtjänstchecken ingår ersättning för samtliga kostnader, dubbelbemanning ersätts separat. I angiven timersättning ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande. Inga övriga ersättningar utgår till leverantören.

Avgift

Kunden betalar en fastställd avgift för utförd tid och för, av kunden ej avbeställda besök, inom 24 timmar. Undantag är akut sjukhusvistelse och dödsfall. Kunden betalar inte för dubbelbemanning. Om kunden inte har någon annan hemtjänstinsats betalar denne en fast månadsavgift för ledsagning och per tillfälle för avlösning i hemmet.

Fakturahantering

Socialkontoret tar ut underlag för fakturor ur Phoniro Care enligt årsplanen månaden efter det att insatsen är utförd. Om fler korrigeringar måste göras efter det ska särskild blankett för detta användas där registrerad tid, korrigering och faktiskt utförd tid uppges per kund. Denna blankett mailas till faktura@danderyd.se enligt årsplanen. Fakturan ska ha kommit in till socialkontoret senast den 10:e, månaden efter det att insatsen är utförd. På fakturan ska den totalt utförda tiden framgå samt eventuella korrigeringar enligt insänt underlag, tid för avbokade besök senare än 24 timmar pga. dödsfall eller sjukhusvistelser och antal för ny kund ersättning. Vid sent avbokade besök och ny kund ersättning ska särskild blankett för det bifogas fakturan.

Faktureringsavgifter, expeditonsavgifter eller dylikt får inte faktureras. Felaktig faktura kräver kreditfaktura. Betalning sker 30 dagar, netto enligt betalningsvillkor.

Faktureringsadress är;

Danderyds Kommun
Referensnummer 620100
Box 623
182 16 DANDERYD

Vid försenad betalning av socialnämnden utgår dröjsmålsränta som regleras enligt räntelagen. Dröjsmålsränta under 300 kr betalas inte.

Riktlinjer för missförhållanden enligt Lex Sarah

Antagen av socialnämnden 2015-09-02
Dnr: SN 2015/0132



DANDERYDS
KOMMUN



Innehåll

Inledning	2
Syfte	2
Information om rapporteringsskyldighet.....	2
Anställda rapporterar till den som bedriver verksamheten	3
Vad som ska rapporteras	3
Den som bedriver verksamheten utreder, avhjälper och anmäler	4
Rutiner för tillämpning av Lex Sarah.....	4

Inledning

Dessa riktlinjer omfattar rapportering av missförhållanden enligt Lex Sarah inom såväl myndighetsutövning som genomförandet av beslutade insatser enligt socialtjänstlagen, SoL, och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

Enligt bestämmelserna om lex Sarah i SoL, och LSS, ska

- anställda genast rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten
- den som bedriver verksamheten ska utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål
- den som bedriver verksamheten, ska om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Syfte

Bestämmelserna om lex Sarah är en del i arbetet med att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten. Syftet är att missförhållanden inte ska uppstå eller upprepas. Om ett missförhållande ändå uppstår ska verksamheten lära av det för att förhindra att ett liknande missförhållande eller en påtaglig risk för ett liknande missförhållande inträffar igen.

Därför är det viktigt att identifiera bakomliggande orsaker till missförhållandet på systemnivå. Bakomliggande orsaker till ett missförhållande är orsaker som finns på så kallad systemnivå: något som är relaterat till organisationen i sig, ledningen och styrningen av en verksamhet och därför bidrar till varför ett missförhållande kan inträffa.

Syftet med utredningen är alltså inte att peka ut en enskild anställd som syndabock, utan att förstå varför missförhållandet kunde inträffa i verksamheten. På så sätt kan verksamheten förhindra att något liknande inträffar igen.

Information om rapporteringsskyldighet

Informationen om skyldigheten att rapportera missförhållanden och risker för missförhållanden ska ges till den som omfattas av skyldigheten när denne påbörjar en anställning, ett uppdrag, en praktikperiod eller liknande. Informationen om rapporteringsskyldigheten ska ges såväl skriftligt som muntligt av den som bedriver verksamheten.

Eftersom rapporteringsskyldigheten gäller direkt när en anställd, uppdragstagare eller praktikant påbörjar sin anställning, sitt uppdrag eller sin praktikperiod behöver informationen lämnas så snart som möjligt.

Ett sätt kan vara att informera om skyldigheten samtidigt som man under någon av de första dagarna informerar om sekretess och tystnadsplikt.

Utöver den första informationen ska den därefter ges återkommande. Informationen ska ges minst en gång per år.

Anställda rapporterar till den som bedriver verksamheten

Anställda ska rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten. Den anställde ska inte rapportera missförhållanden till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Den som fullgör uppgifter inom socialtjänsten och i verksamheter enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade omfattas av rapporteringsskyldigheten. Det är:

- anställda
- uppdragstagare
- praktikanter under utbildning
- deltagare i arbetsmarknadspolitiskt program

En rapport om ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande ska lämnas genast, alltså när missförhållandet uppmärksammas eller när den rapporteringsskyldige får kännedom om det på ett annat sätt.

Socialnämnden ska alltid informeras omgående när en rapport om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande inkommer.

Vad som ska rapporteras

Rapporteringsskyldigheten gäller missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden i den egna verksamheten som drabbar en eller flera enskilda som får insatser eller kan komma ifråga för insatser

- inom socialtjänsten
- i verksamheter enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller vid utförande av personlig assistans där Försäkringskassan beviljat assistansersättning enligt socialförsäkringsbalken.

Med missförhållanden avses såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och som innebär eller har inneburit ett hot mot eller har medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa.

Exempel på handlingar och underlåtelse

- Fysiska övergrepp
- Sexuella övergrepp
- Psykiska övergrepp
- Brister i bemötande av anställda med flera
- Brister i rättsäkerhet vid handläggning och genomförande
- Brister i utförande av insatser (insatser som utförts felaktigt eller inte alls)
- Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik
- Ekonomiska övergrepp

Den som bedriver verksamheten utreder, avhjälper och anmäler

När den som bedriver verksamheten tar emot en rapport om ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande ska det rapporterade utredas, dokumenteras och avhjälpas eller undanröjas. Om ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande är allvarligt ska den som bedriver verksamheten snarast anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Den som bedriver verksamhet inom socialtjänsten eller enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade ska

- omedelbart när en rapport har tagits emot vidta de nödvändiga åtgärder som situationen kräver för att skydda den enskilde
- utan dröjsmål göra en utredning av det rapporterade missförhållandet eller risken för missförhållandet
- dokumentera utredningen
- vidta de åtgärder som behövs för att undanröja eller avhjälpa missförhållandet eller risken för missförhållandet
- även dokumentera de åtgärder som har vidtagits för att förhindra att liknande missförhållanden inträffar igen.
- Informationsskyldighet till Socialnämnden genom socialkontorets kvalitetsutvecklare ska vara dokumenterat i verksamhetens rutiner för Lex Sarah.

Rutiner för tillämpning av Lex Sarah

”Den nämnd som har ansvar för verksamhet inom socialtjänsten eller enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade, ”...” och den som yrkesmässigt bedriver enskild verksamhet ska fastställa rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras. Rutiner ska även fastställas för hur skyldigheten att anmäla allvarliga missförhållanden och risk för allvarliga missförhållanden ska fullgöras. Rutinerna ska dokumenteras.” (SOSFS 2011:5, 7 kap 1 §)

Information - Av rutinerna bör det framgå vem som ska informera de rapporterings-skyldiga om deras skyldighet.

Rapportering – Av rutinerna ska det framgå vem rapporteringen ska göras till och hur rapporteringen ska göras.

Undanröja och avhjälpa - Rutinerna bör visa vem som ansvarar för att åtgärder vidtas för att undanröja eller avhjälpa det rapporterade missförhållandet eller risken för missförhållandet utan dröjsmål.

Utredning - Rutinen bör visa vem som ansvarar för att utreda det som har rapporterats.

Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) – Rutinen bör visa vem som ska ansvara för bedömningen av om en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg ska göras, och vem som ska ansvara för att anmälan lämnas till Inspektionen för vård och omsorg.

Information till berörd personal - Av rutinerna bör det framgå vem som ska ta ställning till vilka personer i verksamheten som ska informeras och hur de ska informeras om en rapport och de åtgärder som har vidtagits med anledning av den, och om och hur berörd personal ska ges stöd.

Information om Lex Sarah-rapport och vidtagna åtgärder - Av rutinerna bör det framgå vem som ska ta ställning till vilka personer i verksamheten som ska informeras och hur de ska informeras om en rapport och vilka åtgärder som har vidtagits med anledning av den.

Information till den enskilde - Den enskilde som berörs bör alltid underrättas om ett missförhållande som har inträffat. Vidare bör den enskilde som berörs alltid underrättas när en anmälan har gjorts till IVO om ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande.

Stöd till den enskilde - Det bör framgå av rutinerna vem som ska ta ställning till om och hur den som har utsatts för ett missförhållande ska få stöd.

Jäv och liknande situationer - Det bör finnas rutiner för vem eller vilka som ansvarar för uppgifterna i de allmänna råden i 7 kap. SOSFS 2011:5, om den som ansvarar för uppgifterna själv berörs av innehållet i rapporten.

Beskrivning avseende Treserva i Danderyds kommun

Skicka ett mail till soc.it-fragor@danderyd.se så fort ni fått er första kund för att planera in en utbildning och sedan använder ni samma mailadress om ni har Treservafrågor.

Verksamhetssystemet Treserva

Socialkontoret och utförare av hemtjänst i Danderyds kommun använder programmet Treserva för att hantera beställningar från biståndshandläggare.

Biståndshandläggaren beställer beviljade insatser hos den utförare, som kunden har valt, via verksamhetssystemet.

Vad ska hanteras i verksamhetssystemet;

- Ta emot beställningar, läsa uppdrag
- Fördela insatser, registrera startdatum och verkställighet
- Hantera meddelandefunktionen
- Upprätta en skriftlig genomförandeplan

Genomförandet har både en utförardel i Windows och en utförardel i webb för hantering av genomförandet. Det innehåller bland annat funktioner för att arbeta med genomförandeplan, daganteckningar.

Flödesbeskrivning



Genomförandeprocessen inleds med att en handläggare i myndighetsdelen skapar ett uppdrag.

I Windows-delen finns det nya uppdraget från handläggare. Den som är ansvarig (chef för utförare, gruppchef eller liknande) för en eller flera utförarenheter har särskilda mappar på skrivbordet för att hantera uppdrag och enheter.

Utföraren kontrollerar dagligen om nya uppdrag finns att ta emot, samt om det kommit nya meddelanden. I meddelandefunktionen går det att skicka sekretessuppgifter.

Webb-delen är omsorgspersonalens verksamhetssystem. Systemet innehåller funktioner för att ta emot uppdrag och dokumentera.

Förutsättningar

Användaren måste finnas upplagd i Danderyds kommun med inloggningsmetoden ”Externa utförare”.

Denna inloggningsmetod förutsätter att användaren har ett registrerat mobilnummer, då inloggningsmetoden skickar ett SMS till användaren för att ytterligare säkra upp att det är ”rätt” användare som utför inloggningen.

För de användare som ska logga in i Treserva behöver vi i god tid få in följande uppgifter:

- Utförande enhet
- För- och efternamn
- Personnummer
- Mobilnummer

Vi behöver också få in uppgifter så snart något ändrats på befintlig användare eller när någon användare ska avslutas.

Information till utförare i Danderyds kommun

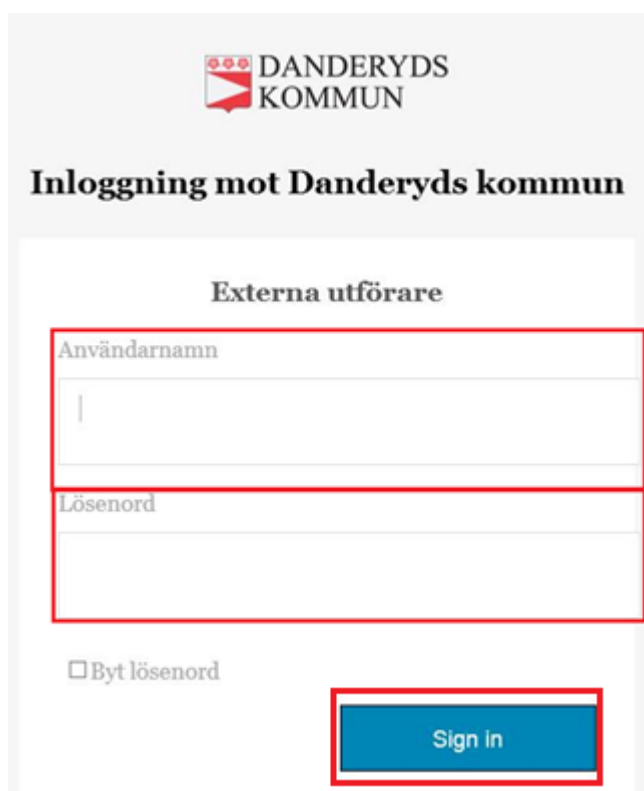
Här på nedanstående länk har vi samlat lathundar, blanketter och annan information som du som utförare i Danderyds kommun kan behöva.

<http://www.danderyd.se/Omsorg-socialt-stod/Aldreomsorg/Utforare/>

Treserva

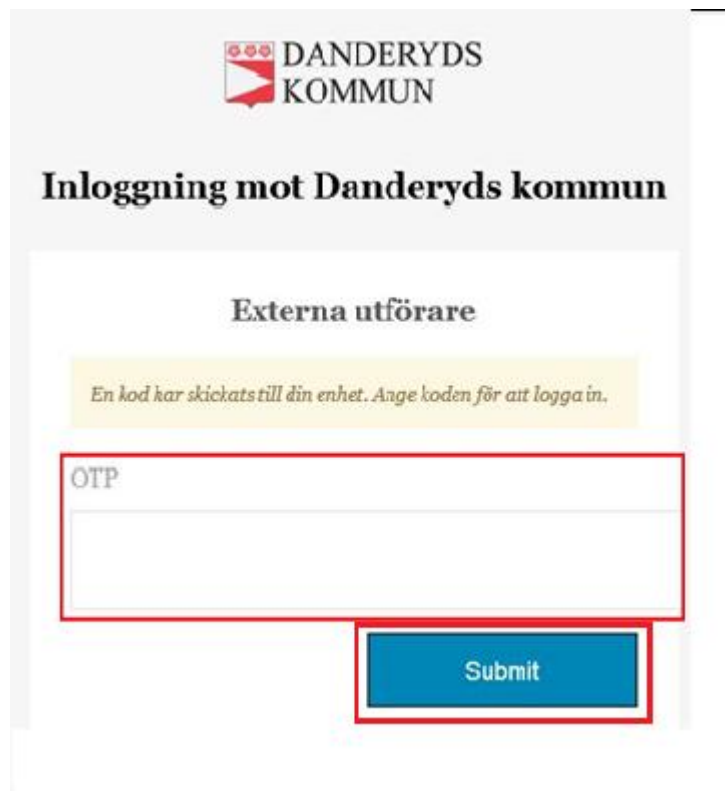
Lathund för inloggning i Treserva för Danderyds kommun

1. Först skriver du in adressen <https://externa.danderyd.se> i din webbläsare. Programmet kräver Internet Explorer senast version 10 eller senaste version av annan webbläsare.
2. Skriv in ditt användarnamn och lösenord och klicka på *Sign in*.



The screenshot shows the login interface for Danderyds kommun. At the top is the Danderyds Kommun logo. Below it is the title 'Inloggning mot Danderyds kommun'. Underneath is a section titled 'Externa utförare'. This section contains two input fields: 'Användarnamn' (Username) and 'Lösenord' (Password). Below these fields is a checkbox labeled 'Byt lösenord' (Change password). At the bottom right of the form is a blue button labeled 'Sign in'. Red rectangular boxes are drawn around the 'Användarnamn' and 'Lösenord' input fields, and the 'Sign in' button.

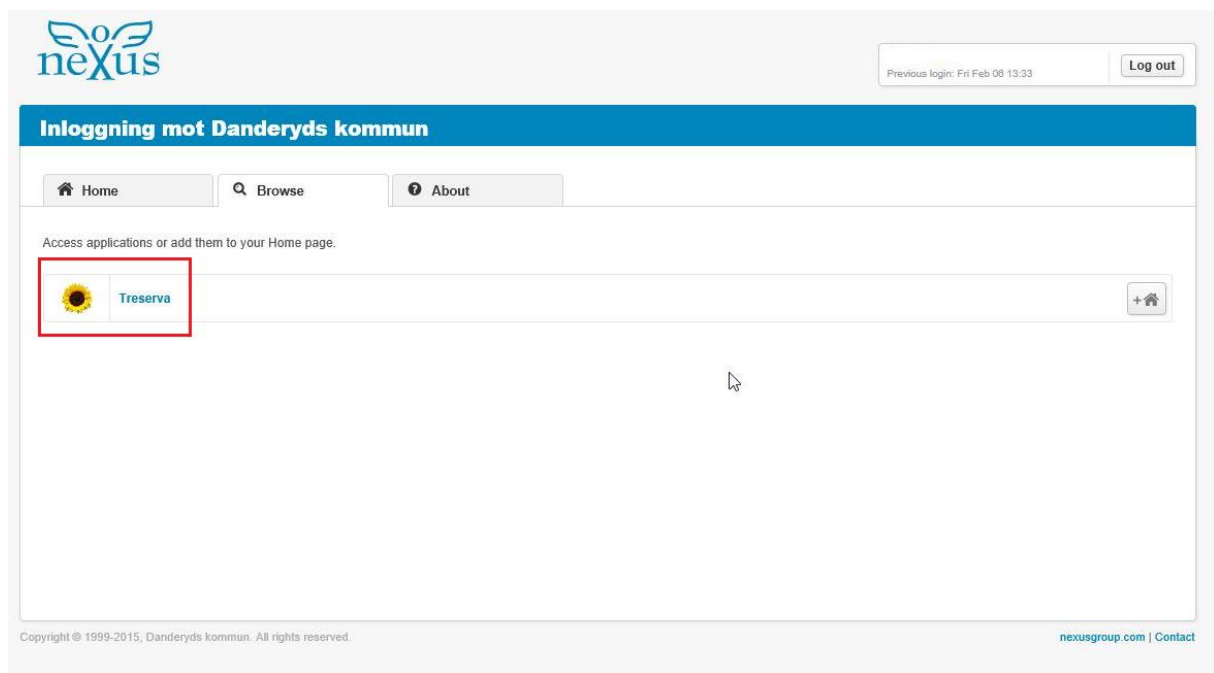
3. Du får nu ett SMS till din mobiltelefon som du skriver in och klickar på *Submit*.



4. Kontrollera att ditt användarnamn står i rutan uppe till vänster. Klicka på *Logga in* nere i högerhörnet.



5. Klicka på *Treserva* för att starta programmet.

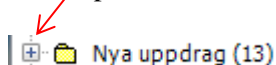


Fördelning nya uppdrag

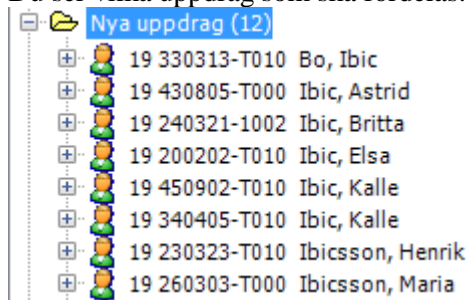
I trädet på skrivbordet ser du vilka nya uppdrag som ska fördelas ut till dina enheter.

Gör såhär:

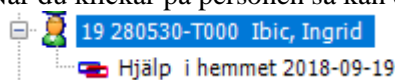
1. Klicka på +- tecknet framför **Nya uppdrag** i Trädet på ditt skrivbord.



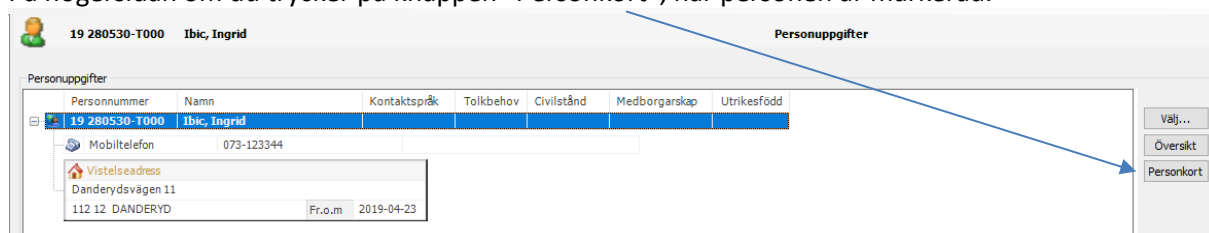
2. Du ser vilka uppdrag som ska fördelas.



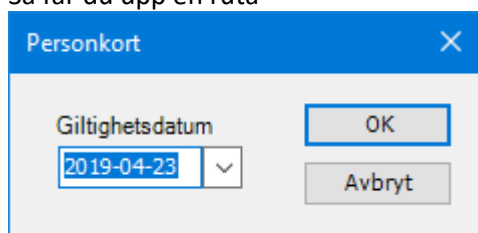
3. När du klickar på personen så kan du på högersidan se personens **Personuppgifter**.



På högersidan om du trycker på knappen "Personkort", när personen är markerad.



Så får du upp en ruta



Tryck OK

Får då upp personkortet som innehåller personuppgifter, vilket går att skriva ut i samband med att uppdraget skrivs ut, bra att ha som rutin.

2019-04-23

Personkort **Ibic, Ingrid** **19 280530-T000**

Kontaktuppgifter		
Namn/adress	Telefon	Personnr
Ibic, Ingrid		19 280530-T000
Danderydsvägen 11	073-123344 (m)	
112 12 DANDERYD		
E-post:		

Inga uppgifter om närstående finns registrerade.

Inga uppgifter om personliga referenspersoner finns registrerade.

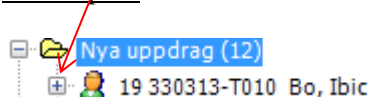
Inga uppgifter om 'Att tänka på vid besök' finns registrerade.

Inga uppgifter om överkänsligheter finns registrerade.

Inga uppgifter om samtycken finns registrerade.

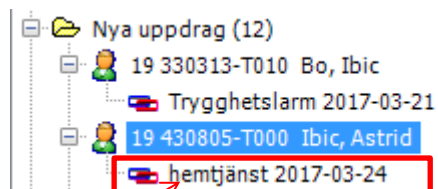
Stäng

4. Klicka på + tecknet framför den person du vill fördela uppdraget på.

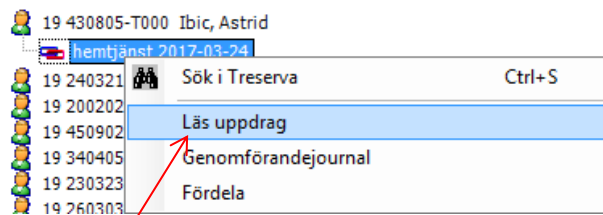


Du ser då vad det är för **Uppdrag**.

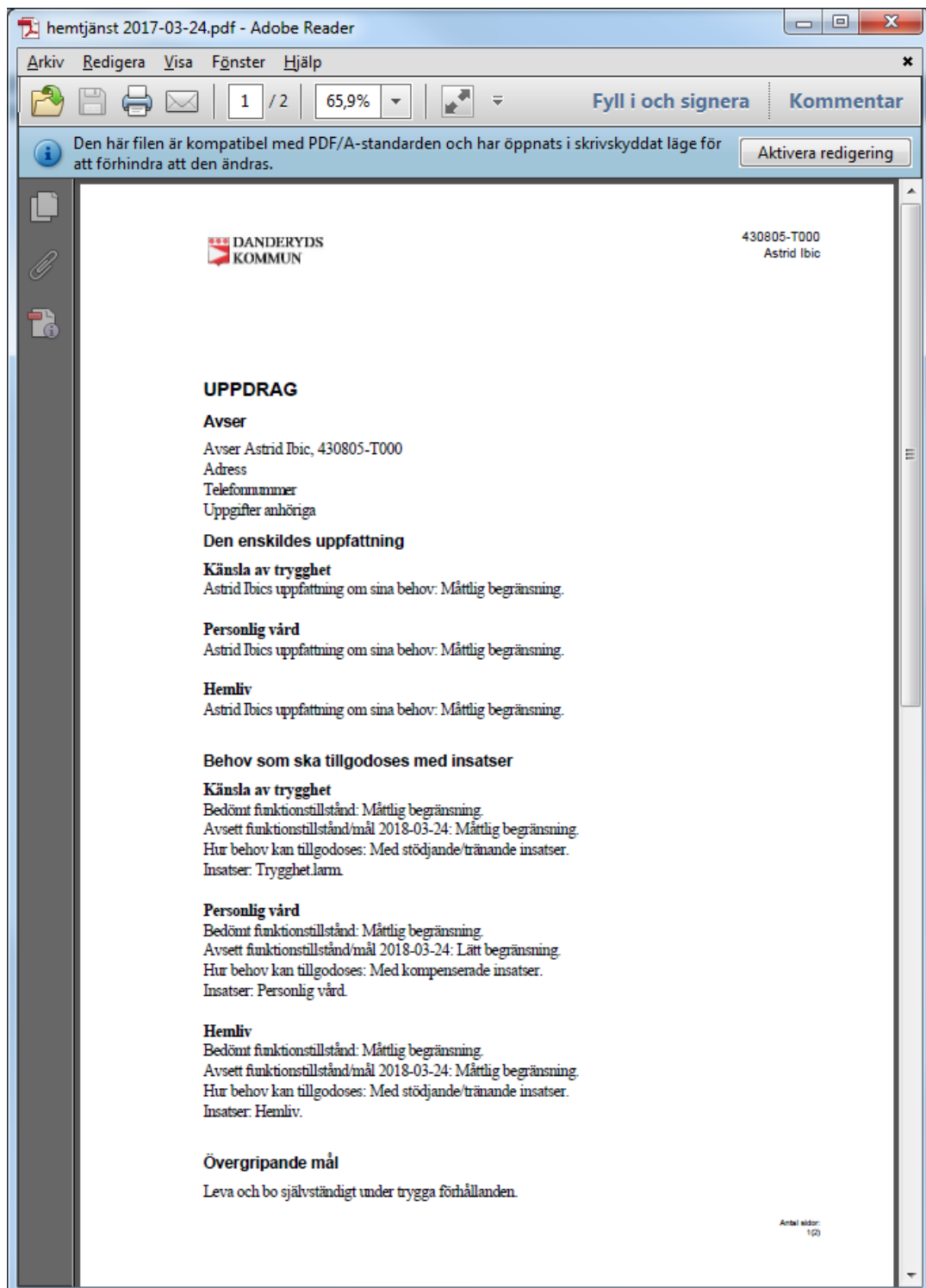
- 5.



6. Markera uppdraget och **Högerklicka**

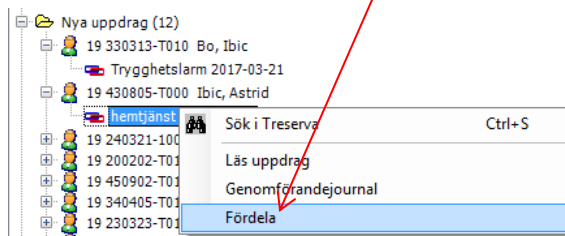


7. Välj **Läs uppdrag**.

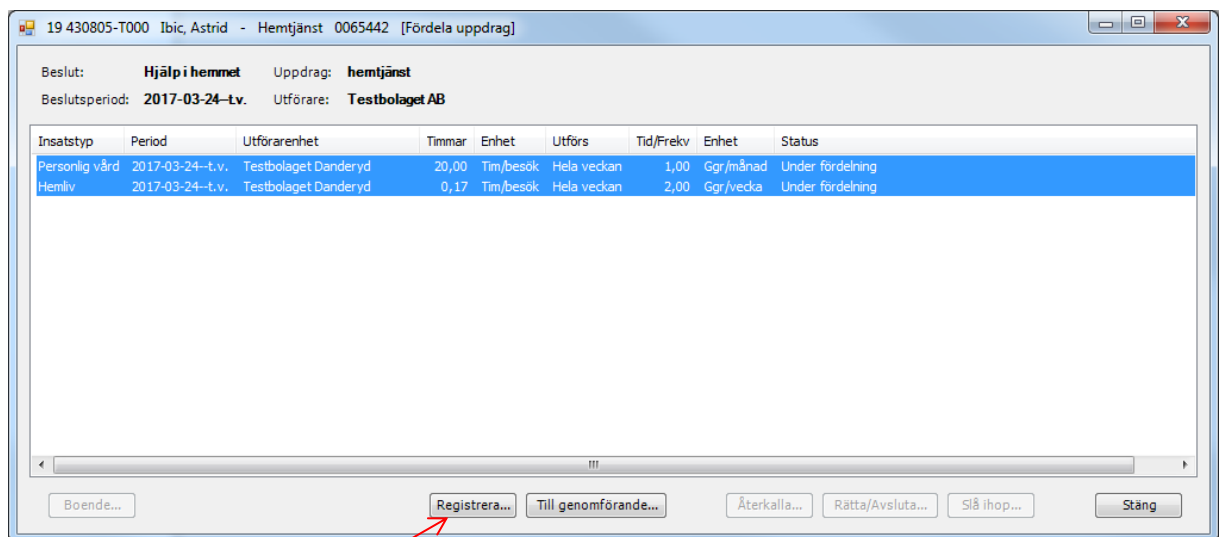


8. Här kan du läsa och skriva ut uppdraget. När du läst klart stäng ner uppdraget.

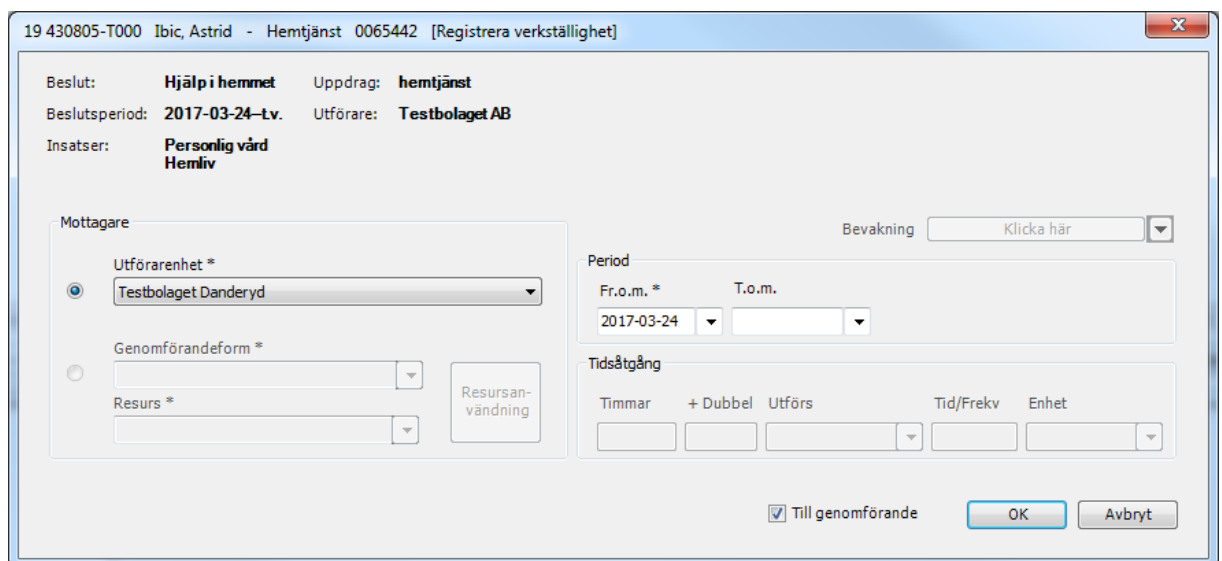
9. Högerklicka igen och välj sedan **Fördela**



10. Fönstret "Fördela uppdrag" öppnas och där markerar du insatsen/insatserna.



11. Tryck på knappen "Registrera" och nästa fönster öppnas.



12. Välj den utförarenhet och datum då uppdraget startade, bocka i rutan "Till genomförande" och tryck på "OK".

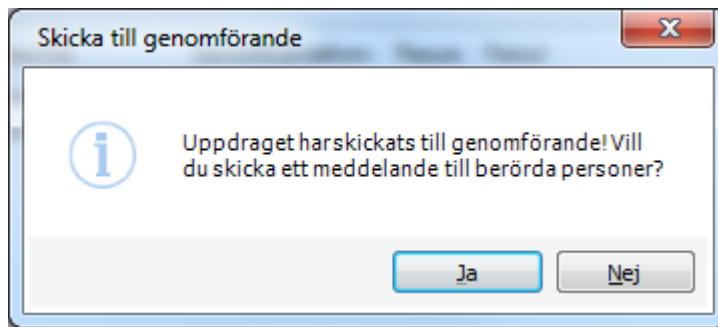
13. Eller om rätt från och med datum är satt så välj direkt "Till genomförande".

Insatstyp	Period	Utförarenhet	Timmar	Enhet	Utförs	Tid/Frek	Enhet	Status
Personlig vård	2017-03-24--t.v.	Testbolaget Danderyd	20,00	Tim/besök	Hela veckan	1,00	Ggr/månad	Under fördelning
Hemliv	2017-03-24--t.v.	Testbolaget Danderyd	0,17	Tim/besök	Hela veckan	2,00	Ggr/vecka	Under fördelning

14. Du kommer då till nästa bild där du får frågan "Vill du skicka följande insatser till genomförande?" Tryck OK om allt stämmer.

Insats	Utförarenhet	Genomförandeform	Resurs	Period
Personlig vård	Testbolaget Danderyd			2017-03-24-t.v.
Hemliv	Testbolaget Danderyd			2017-03-24-t.v.

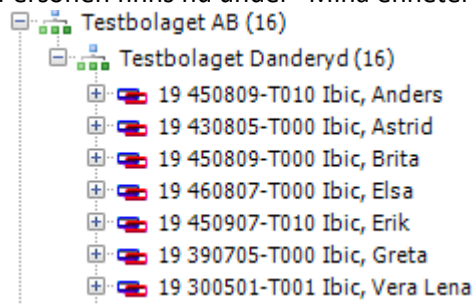
15. I kommande bild får du frågan om du vill skicka meddelande, tryck Ja om du vill annars Nej.



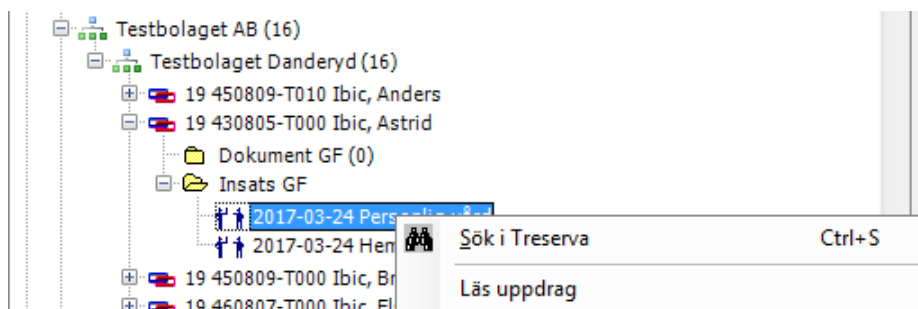
16. Insatserna har nu fått status "Skickad till genomförande"

19 430805-T000 Ibic, Astrid - Hemtjänst 0065442 [Fördela uppdrag]								
Beslut:	Hjälp i hemmet		Uppdrag:	hemtjänst				
Beslutsperiod:	2017-03-24-tv.		Utförare:	Testbolaget AB				
Insatstyp	Period	Utförarenhet	Timmar	Enhet	Utförs	Tid/Frekv	Enhet	Status
Personlig vård	2017-03-24--t.v.	Testbolaget Danderyd	20,00	Tim/besök	Hela veckan	1,00	Ggr/månad	Skickad till genomförande
Hemliv	2017-03-24--t.v.	Testbolaget Danderyd	0,17	Tim/besök	Hela veckan	2,00	Ggr/vecka	Skickad till genomförande

17. Personen finns nu under "Mina enheter"

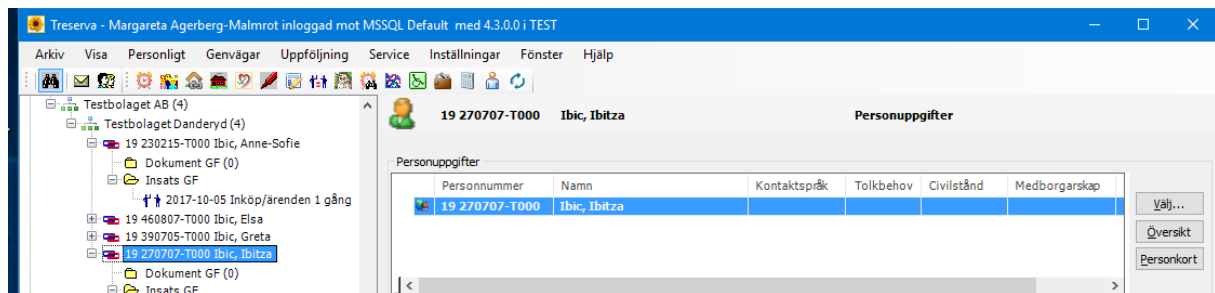


18. Har man missat att läsa uppdraget innan man fördelade så tryck på +-tecknet vid personen och vid Insats GF samt markera en insats och högerklicka.



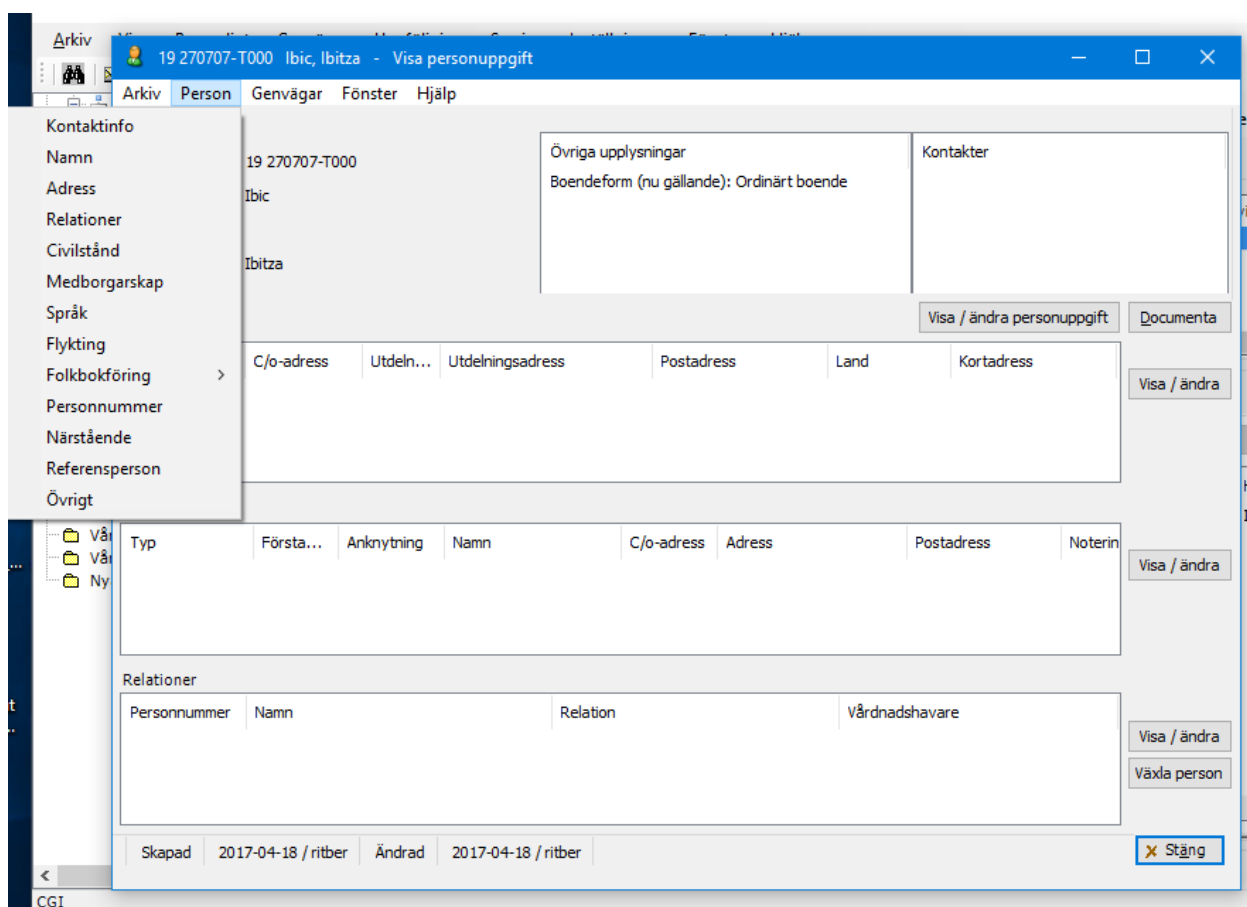
Personen finns nu även i genomförandewebb under "Mina enheter"

När du markerar personen så ser du personen även på vänster sida



Dubbelklicka på personen på vänstra sidan och du kommer in i personbilden.

Här väljer du "Person" och sedan ex. Kontaktinfo.



Treserva - Margareta Agerberg-Malmrot inloggad mot MSSQL Default med 4.3.0.0 i TEST

19 270707-T000 Ibic, Ibitza - Ändra personuppgift

Kontaktinfo Namn Adress Relation Civilstånd Medborgarskap Språk Folkbokföring Personnummer Skola/Arbete Närstående Referensperson Övrigt

Typ*

Innehåll*

Notering

Kontakttyp Innehåll Notering

Spara Ta bort Töm falt

Välj

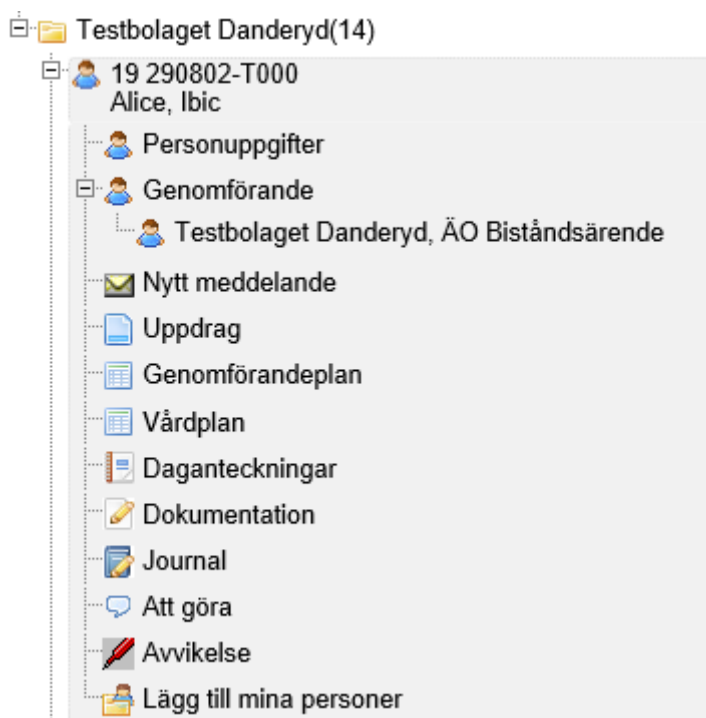
Skapad Ändrad

Stäng

Här kan man lägga in Kontaktinfo, Språk, Närstående, Referensperson, Vistelseadress etc.

I Treserva Genomförande

Markerar du namnet i trädet till vänster, som i det här exemplet Alice, Ibic



Då ser du på höger sida

19 290802-T000 Alice, Ibic - ÄO Biståndsärende

Personuppgifter

19 290802-T000
Ibic Alice
Danderydsvägen 11
112 11 DANDERYD

Telefon/E-post

073-445566(m)

Insatsöversikt (Antal: 6 st)

Samtycke (Antal: 0 st)

Ingen känd smitta

Överkänslighet (Antal : 0 st)

Har hjälpmedel

☐ JA ☒ NEJ

 [Utskrift personuppgifter](#)

 [Utskrift personkort](#)


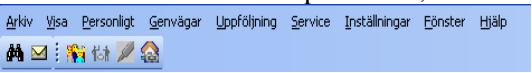
Insatser giltiga

2019-04-23

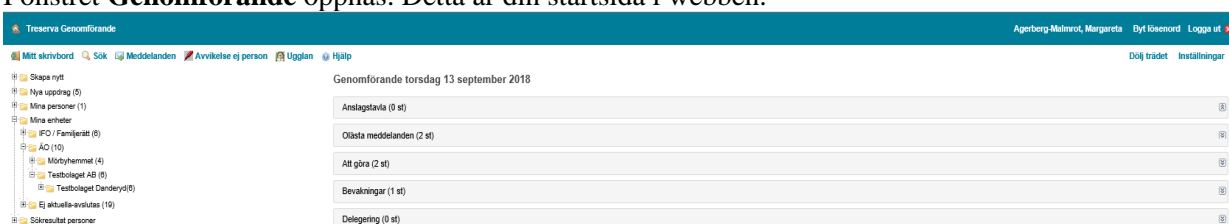
Personuppgifter och det går att skriva ut om man trycker på "Utskrift personuppgifter"

Genomförande i webb

Inloggning i genomförandewebben

För att komma till Genomförandewebben klickar du på ikonen,  som ser ut som ett hus och ligger i verktygsfältet, .

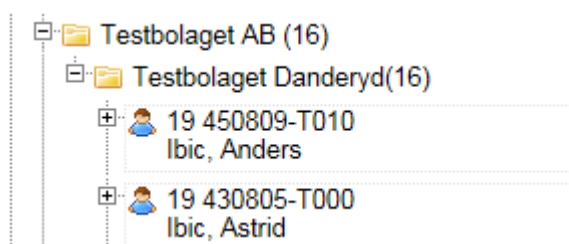
Fönstret **Genomförande** öppnas. Detta är din startsida i webben.



Visa information om person

Du kan söka efter personer via funktionen Sök (fliken Person) och markera önskad person i sökresultatet. Personen visas då i mappen Sökresultat personer i trädvyn.

Du kan även navigera till personen under någon av mapparna för utförarenheter under huvudmappen Mina enheter.



Treserva Genomförande

Mitt skrivbord
Sök
Meddelanden
Avvikelse ej person
Ugglan
Hjälp

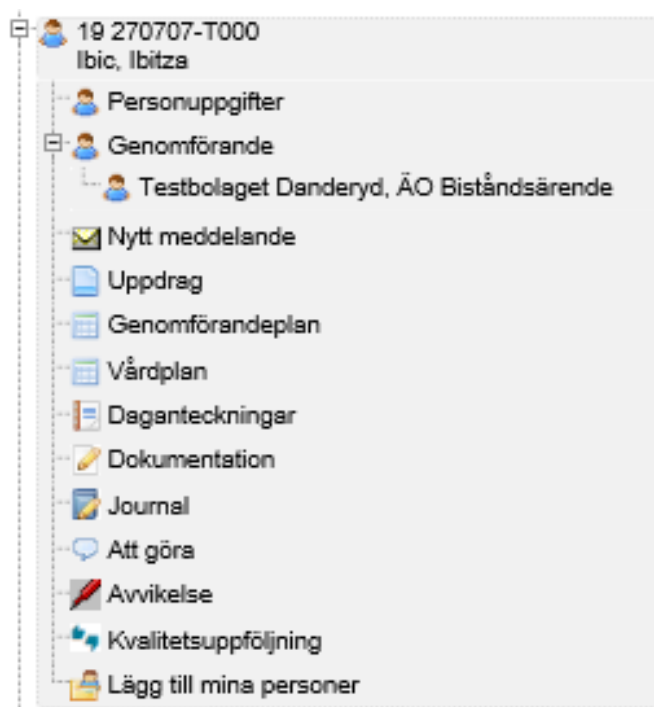
Skapa nytt
Nya uppdrag (5)
Mina personer (1)
Mina enheter
IFO / Familjerätt (8)
ÄO (10)
Mörbyhemmet (4)
Testbolaget AB (8)
Testbolaget Danderyd(8)
19 480807-T000
Ibic, Elsa
19 290301-T010
Ibic, Gunnar
19 270707-T000
Ibic, Ibitza
Personuppgifter
Genomförande
Testbolaget Danderyd, ÄO Biståndsärende
Nytt meddelande
Uppdrag
Genomförandeplan
Vårdplan
Daganteckningar
Dokumentation
Journal
Att göra
Avvikelse
Kvalitetsuppföljning
Lägg till mina personer
19 350331-T000
Ibic, Ingrid
19 200414-T010
Svensson, Sven
19 400312-T000
Villa, Ibic
Ej aktuella-avslutas (18)
Sökresultat personer

Genomförande torsdag 13 september 2018

Anslagstavla (0 st)
Olästa meddelanden (2 st)
Att göra (2 st)
Bevakningar (1 st)
Delegering (0 st)

I mappen Mina enheter finns de enheter som du är behörig till. I respektive mapp för utförarenhet finns alla personer med uppdrag listade. Expandera mapparna med hjälp av plustecknet.

Personens nod i trädvyn ser ut så här:



På vänstra delen av fönstret ser du ikoner och länkar till personuppgifter, uppdrag, genomförandeplan, journal, daganteckningar. Klickar du på en av ikonerna så visas den i högra delen.

Personen

På högra delen av fönstret visas personuppgifter samt insatsöversikt.

19 270707-T000 Ibic, Ibitza - ÅO Biståndsärende

Personuppgifter
19 270707-T000
Ibitza Ibic

Insatsöversikt (Antal: 5 st)

Visa antalet poster 10

Insats	Genomförandeperiod	Utförare
Ledsagning/förflyttning	2017-04-18 - t.v.	Testbolaget Danderyd
Personlig omvårdnad individuell	2017-04-18 - t.v.	Testbolaget Danderyd
Promenad	2017-04-18 - t.v.	Testbolaget Danderyd
Städ extra	2017-04-18 - t.v.	Testbolaget Danderyd
Tillsyn dag	2017-04-18 - t.v.	Testbolaget Danderyd

Visar 1 till 5 av totalt 5 poster

Samtycke (Antal: 0 st)

Ingen känd smitta

Överkänslighet (Antal: 0 st)

Här hjälpmedel
☐ JA ☒ NEJ

[Utskrift personuppgifter](#) [Utskrift personkort](#) Insatser giltiga 2018-09-13

Personuppgifter



Här kan du registrera ytterligare uppgifter exempelvis vilken anhörig som kontaktas i första hand, om det finns fler närstående, telefonnummer, annan information som är viktig att veta.

19 270707-T000 Ibic, Ibitza - Personuppgifter

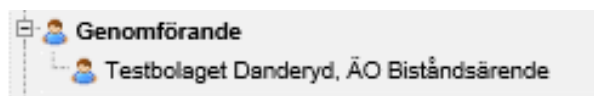
Namn	Adress	Telefon/E-post	Besöksinfo	Viktigt att veta	Närstående	Nyckelnummer	Referenspersoner
Efternamn <input type="text" value="Ibic"/>							
Förnamn <input type="text" value="Ibitza"/>							
 Spara person  Avbryt person							

Där klickar du på respektive flik som du vill lägga till uppgifter. För vissa flikar måste man spara per flik men du måste även sedan klicka på Spara person för att alla uppgifterna ska bli registrerade. Exempelvis besöksinfo

Namn	Adress	Telefon/E-post	Besöksinfo	Viktigt att veta
Portkod <input type="text"/>				
Noteringar <div><div></div><div>^</div><div>v</div></div>				
 Vägbeskrivning <input type="text"/>				
Noteringar <div><div></div><div>^</div><div>v</div></div>				
				
 Spara person  Avbryt person				

Tryck på "Spara person" när du är klar.

Genomförande



Genom att expandera noden Genomförande visas personens genomföranden på de enheter du har behörighet till. Du ser dels pågående insatser men även avslutade.

Nytt meddelande



Om du klickar på Nytt meddelande från personens trädvy får meddelandet en automatisk koppling till denna person.

Mottagare:	
Ämne:	Meddelande avseende 19 270707-T000 Ibic, Ibitza

Du väljer sedan själv till vem eller vilka detta meddelande ska skickas till genom att trycka på mottagare och där välja sändlista, eller mottagare.

Uppdrag



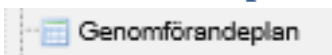
Via valet Uppdrag kan du visa en översikt över de uppdrag som finns registrerade för personen.

1. När du klickar på Uppdrag så visas en översikt över personens uppdrag i den högra delen av vyn.
2. Klicka på Öppna längst till höger på raden för önskat uppdragsnamn. Filen öppnas i Adobe Reader, där du kan läsa informationen.

19 270707-T000 Ibic, Ibitza - Uppdrag

Visa antalet poster 10			
Uppdrag	Datum	Utförarenhet	
Hemtjänst	2017-04-18	Testbolaget Danderyd	Öppna
<			
Visar 1 till 1 av totalt 1 poster			

Genomförandeplan



Du öppnar vyn Genomförandeplaner genom att klicka på Genomförandeplan i trädvyn. I den övre delen av vyn kan du skapa en ny genomförandeplan för personen. I den undre delen visas tidigare skapade genomförandeplaner i en listvy, där planer med den mest aktuella giltighetsperioden (kolumnen Period) visas överst i listan. Genomförandeplaner som är skrivskyddade indikeras med röd text i listan.

Skapa ny genomförandeplan

Du kan skapa en ny genomförandeplan på två olika sätt: antingen genom att kopiera en befintlig genomförandeplan eller genom att välja en fördefinierad formulärmall. Här beskrivs när man väljer en fördefinierad formulärmall.

19 270707-T000 Ibic, Ibitza - Genomförandeplaner

Genomförande* 1 Testbolaget Danderyd, AO Bistandsår

Mall* 2 IBIC AO Genomförandeplan utökad

BBIC-process

Planens namn* 3

Planen gäller fr.o.m. - (t.o.m) 2018-09-13 4 - 5 Skapa plan 6

1. I fältet Genomförande väljer du den utförarenhet som genomförandeplanen ska vara kopplad till.
2. Välj önskad formulärmall i fältet Mall.
3. Skriv planens namn.
4. Vid Datum är från-och-med-datumet för genomförandeplanens giltighetsperiod förifyllt med dagens datum.
5. Vid behov kan du ange ett till-och-med-datum i det andra fältet vid Datum. Om du lämnar fältet tomt är genomförandeplanen giltigt tills vidare ("tv").
6. Klicka på Skapa plan. Genomförandeplanen öppnas i en egen vy, redo för inmatning av uppgifter under de olika rubrikerna.

I genomförandeplanen finns en koppling till uppdragsdokumentet, varifrån avsnittet *Bedömt och prövat behov samt mål* hämtas och presenteras i genomförandeplanen. Se bild nedan.

Planen gäller fr.o.m. - (t.o.m): 2018-09-13 Planen är uppföljd: Delaktighet

Standardvy Granskningsvy Skriv ut arbetskopier Skriv ut blankettvis Visa hjälptexter Visa sidbrytningar COMPANY NAME

Genomförandeplan
Genomförandeplan
Bedömt och prövat behov samt mål
Bedömt och avsett funktionstillstånd
Delmål
Bemötande/Arbetsmetod
Relaterade faktorer
Livsområden
Planering av utförande (dygnsbaserad)
Planering av utförande (veckobaserad)
Planering av utförande (insatsbaserad)
Allmänt
Underskrifter

Bedömt och prövat behov samt mål

Bedömt och avsett funktionstillstånd ?

Handläggarens bedömning av behov och önskat resultat/målsättning ?

Personlig vård
Bedömt funktionstillstånd: Måttlig begränsning.
Ibitza har ont i sina armar och har yrsel och har därför svårt att tvätta håret och ryggen när hon ska duscha. edömningen är därmed att Ibitza behöver hjälp med att tvätta hår och rygg i samband med dusch två gånger i veckan
Avsett funktionstillstånd/mål 2018-04-18: Måttlig begränsning.
Målsättningen är att Ibitza ska fortsätta utföra de moment hon klarar i duschsituationen och att hon får hjälp med de moment hon inte klarar av att utföra.
Hur behov kan tillgodoses: Med stödande/tränande insatser.
Insatser: Personlig vård.


Hemliv
Bedömt funktionstillstånd: Måttlig begränsning.
Ibitza har gångsvårigheter och yrsel och har svårt att klara alla moment i städning och tvätt. Hon behöver därför hjälp med att dammsuga och torka golv var tredje vecka samt hjälp att hänga tvätt varannan vecka.
Avsett funktionstillstånd/mål 2018-04-18: Måttlig begränsning.
Målet är att Ibitza ska fortsätta utföra de hushållssysslor hon klarar att utföra själv genom att hon får hjälp med de tyngre sysslorna hon har svårt att utföra.

I genomförandeplanen förtydligas VAD stödet ska innehålla, HUR stödet ska utföras, VEM som utför stödet och NÄR stödet ska ges.

De livsområden som finns i uppdragsdokumentet beskrivs i genomförandeplanen.

Under exempelvis livsområdet ”Personlig vård” – förtydligas behovet av att sköta hygien, klä av/på sig, kroppsvård, sköta toalettbehov, äta och sköta sin fysiska och psykiska hälsa. Hur ska stödet utföras, vilka aktiviteter behövs det stöd i och hur kunden själv kan vara delaktig Hjälptexten får du upp genom att bocka i rutan ”Visa hjälptexter”

Planen / eller fr.o.m. – (t.o.m): 2018-02-19 ☐ Planen är uppföljd: ☐ Delaktighet

☒ Standardvy ☐ Granskningsvy ☐ Skriv ut arbetskopior ☐ Skriv ut blankettvy ☒ Visa hjälptexter ☐ Visa sidbrytningar  COMPANY NAME

Genomförandeplan

Genomförandeplan

Bedömt och prövat behov samt mål

Bemötande/Arbetsmetod

Relaterade faktorer

Livsområden

Lärande och tillämpa kunskap

Allmänna uppgifter och krav

Kommunikation

Förflyttning

Personlig vård

Hemliv

Mellanmänniska interaktioner och relationer

Utbildning, arbete, sysselsättning och ekonomiskt liv

Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv

Känsla av trygghet

Planering av utförande (dygnsbaserad)

Planering av utförande (veckobaserad)

Planering av utförande (insatsbaserad)

Allmänt

Underskrifter

Livsområden

Under rubriken Bedömt och prövat behov samt mål finns information överförd från uppdraget. Där finns handläggarens bedömning av nuvarande och avsett funktionstillstånd för de behovsområden som bedömts aktuella för mig. Det kan dock finnas behov av att i Genomförandeplanen lyfta fram både av handläggaren beskrivna behov men även andra och tydliggöra dem för att kunna genomföra de beviljade insatserna på ett tillfredställande sätt.

Lärande och tillämpa kunskap

Lärande av nya saker, tillämpning av kunskap som jag har sedan tidigare, hur man klarar att fatta beslut, göra val och lösa problem, hur sinnen fungerar, koncentration, minne, kroppsuppfattning. Har jag hjälpmedel för detta och hur används de? Vilka aktiviteter behöver jag stöd i? Hur jag själv vill/kan vara delaktig?

Lärande och kunskap

Allmänna uppgifter och krav







Att påbörja, utföra och avsluta en uppgift, följa rutiner, hantera ändrade rutiner, tidsbegrepp, hantera stress och krav. Har jag hjälpmedel för detta och hur används de? Vilka aktiviteter behöver jag stöd i? Hur jag själv vill/kan vara delaktig?

Allmänna uppgifter

Kommunikation

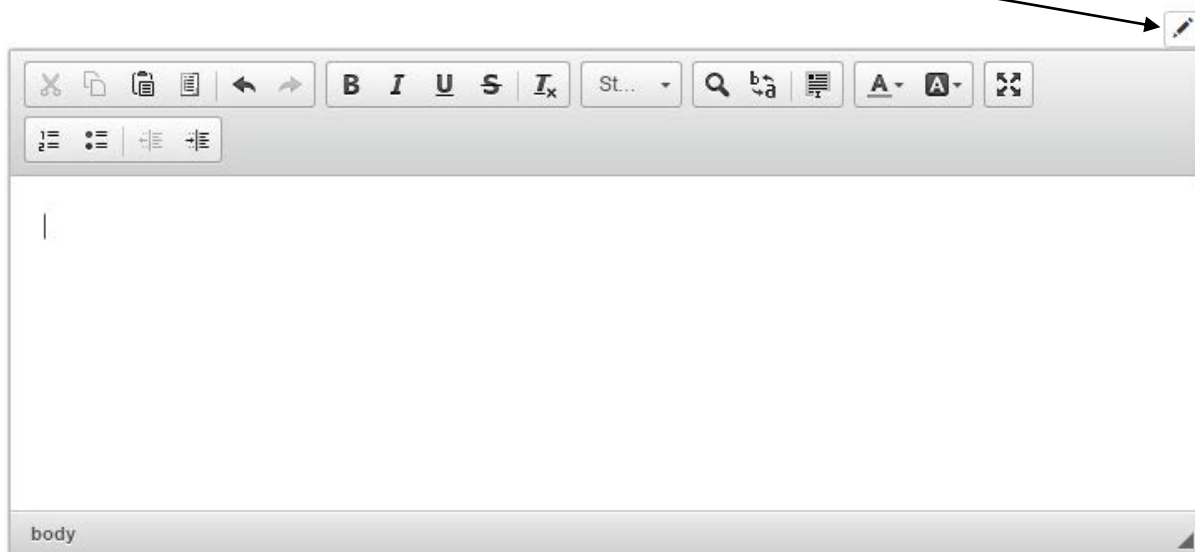
Att förstå och bli förstådd verbalt och ickeverbalt (talat- icke talat) skriva, läsa, tecken, bilder, gester, kroppsspråk. Har jag hjälpmedel för detta och hur används de? Vilka aktiviteter behöver jag stöd i? Hur jag själv vill/kan vara delaktig?

Redovisat: Margareta Agerberg-Matton 2018-02-19/
Ändrad: Margareta Agerberg-Matton 2018-02-19/ Malversion: 1

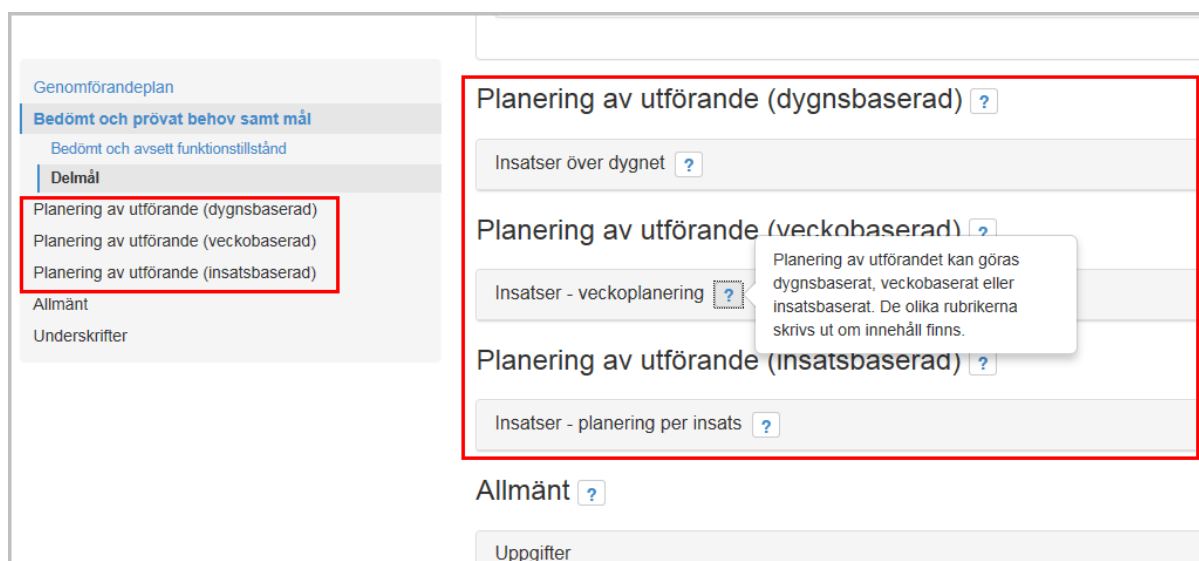
 Spara  Ta bort  Kopiera -  Upprätta handling  Förhandsgranska  Stäng

Textfält med formateringsverktyg

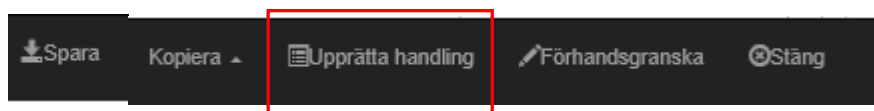
I dokumentet finns textfält som öppnas när du klickar på pennikonen.



Planeringen av insatsernas utförande i genomförandeplanen kan ske per dygn, per vecka eller per insats, beroende på vad som är mest lämpligt i det enskilda fallet.



När genomförandeplanen är klar väljer man "Upprätta handling" i listen längst ner.



Då kommer nästa bild



Upprätta handling

Vill du upprätta handling och därmed skrivskydda formuläret? OBS! Kom ihåg att sidbrytningar inte kan ändras efter detta steg. Använd förhandsgranskning för att försäkra dig om att handlingen ser ut som du tänkt.

Avbryt Upprätta handling

Här kan du antingen avbryta eller välja "Upprätta handling" Trycker på Upprätta handling då kommer nästa meddelande "Handlingen är upprättad" och här trycker du OK.



Meddelande

Handlingen är upprättad

Ok

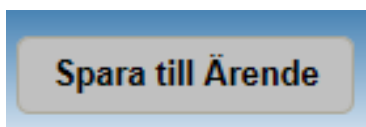
Efter det så väljer man att trycka på knappen "Spara till Ärende" längst upp till höger



19 430805-T000 Ibic, Astrid

Period: 2017-04-20 - Uppföljning Delaktighet

Spara till Ärende



Spara till Ärende

När du tryckt på knappen "Spara till Ärende" kommer en fråga upp "Vill du spara till ärende?"

Spara till ärende

Vill du spara till ärende?

Befattning

Administratör

Ärende

Hemtjänst

Avbryt

Spara till ärende

Tryck på ”Spara till ärende”

Meddelande

Genomförandeplan sparad till ärende

OK

Ett meddelande kommer upp att genomförandeplanen är sparad till ärende, tryck OK

19 270707-T000 Ibic, lbitza [Ärende]


ArkivVisaHjälp

Handläggaren ser då genomförandeplanen i ärendet under dokumentsammanställningen.

Visa antalet poster 10						Sök:	
Genomförandeplan	Planen gäller fr.o.m. - (t.o.m)	Genomförande	Skapad/ändrad	av	Bevakning		
genomförandeplan	2018-09-11 - tv	Testbolaget Danderyd	2018-09-12	Margareta Agerberg-Malmrot		Bevaka	Öppna
Visar 1 till 1 av totalt 1 poster							

Genomförandeplanen är också markerad med rött då den har status ”Upprättad handling.

Under dokumentation i trädet så finns genomförandeplanen också sparad som en .pdf

 Dokumentation

19 270707-T000 Ibic, Ibitza - Dokumentation

Enhet* Välj mall* Ange dokumentnamn* [Skapa nytt dokument](#)






Dokumentsammanställning

Visa antalet poster Sök:

Dokumentnamn	Skapat datum	Skapad av	Ändrat datum	Ändrat av	Enhet	
Genomförandeplan _1_0_2018-09-13.pdf	2018-09-13	Margareta Agerberg-Malmrot			Testbolaget Danderyd	Skriv ut
Genomförandeplan _1_0_2018-09-13.pdf	2018-09-13	Margareta Agerberg-Malmrot			Testbolaget Danderyd	Skriv ut

Visar 1 till 2 av totalt 2 poster

Exempel på genomförandeplan.



430805-T000
Astrid Ibic

Genomförandeplan

Namn
Ibic, Astrid

Personnummer
430805-T000

Utföraenhet

Enhetens namn
Testbolaget Danderyd

Kontaktpersonal
Anna Persson

Medverkande vid upprättande av planen (namn och anknytning)
Anna Persson samt dottern Johanna IBIC.
Den enskildes medverkan - Ja

Bedömt och prövat behov samt mål

Bedömt och avsett funktionsstillstånd

Handläggarens bedömning av behov och önskat resultat/målsättning
Känsla av trygghet
Bedömt funktionsstillstånd: Måttlig begränsning.
Avsett funktionsstillstånd/mål 2018-03-24: Måttlig begränsning.
Hur behov kan tillgodoses: Med stödjande/tränande insatser.
Insatser: Trygghet larm.

Personlig vård
Bedömt funktionsstillstånd: Måttlig begränsning.
Avsett funktionsstillstånd/mål 2018-03-24: Lätt begränsning.
Hur behov kan tillgodoses: Med kompenserade insatser.
Insatser: Personlig vård.

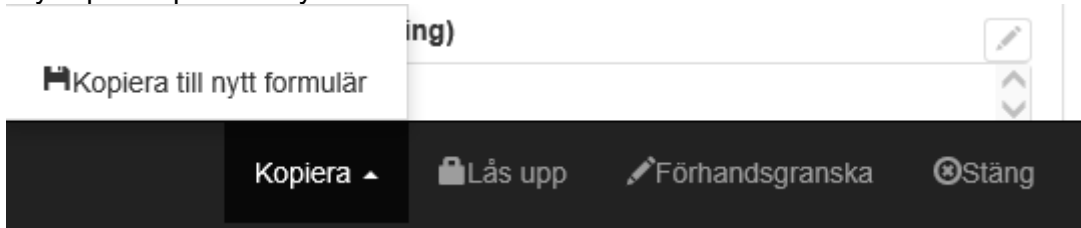
Hemliv

Kopiera genomförandeplan

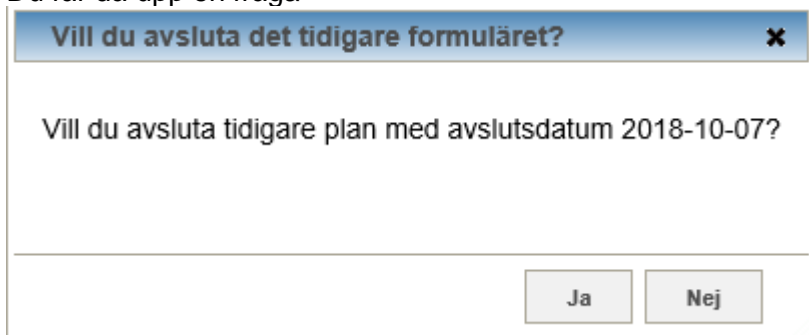


I den befintliga genomförandeplanen som är upprättad ställer du dig och i nedre menyraden väljer du "Kopiera" du får då upp ett val "Kopiera till nytt formulär"

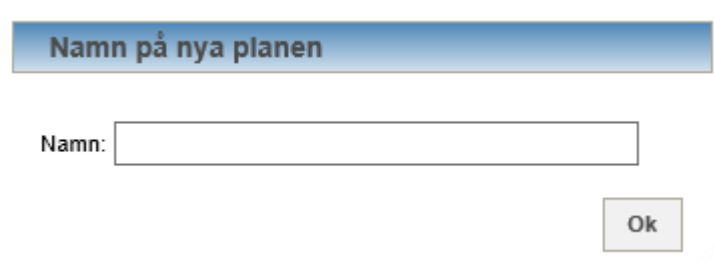
Tryck på "Kopiera till nytt formulär"



Du får då upp en fråga



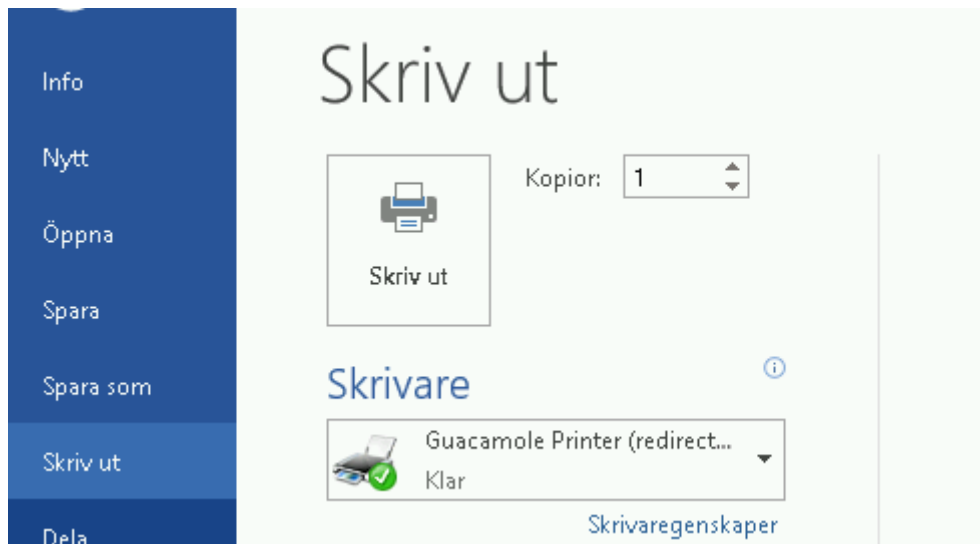
Tryck "Ja"



Du får upp en ny ruta där du namnger den nya planen. Tryck "Ok"
Den kopierade planen är arbetsmaterial och du kan redigera.

Treserva

1. För att skriva ut i Treserva högerklicka på uppdrag och välj "Läs Uppdrag"
2. Nu öppnas uppdraget och du väljer att skriva ut det.



3. Låt skrivaren Guacamole Printer stå kvar som vald skrivare och tryck på "Skriv ut" Då kommer nedanstående ruta upp.



Där trycker du på "öppna" då kommer dokumentet upp och du väljer åter att skriva ut.

4. Då kan du välja lokal skrivare.



Beskrivning avseende Phoniro i Danderyds kommun

Skicka e-post till soc.it-fragor@danderyd.se så fort ni fått er första kund så får ni förslag på utbildningstider för Phoniro och Treserva.

Socialkontoret och utförare av hemtjänst i Danderyds kommun använder programmen Phoniro Care, Phoniro Home Care och Phoniro weborder för tid- och insatsregistrering med kvittens och nyckelfri hemtjänst.

När kunden är fördelad i verksamhetssystemet Treserva kommer kund och uppdrag med automatik över till Phoniro Care.

Kontrollera om kunden redan har ett Phoniro låsvred installerat i webapplikationen Phoniro Care. Är kunden inte kopplad till ett låsvred så lägger ni in en beställning på låsvred i Webordersystemet samt kopplar kund till kvittensetikett (NFC) som ni lämnar hos kunden (sätts fast på insidan på ytterdörrskarmen) tills låsvred är installerat. När kunden har låsvred behövs ingen nyckel till kunden men ni ska ändå begära en i de fall kunden har larm eller inte kan öppna dörren själv.

När kunden finns i Phoniro Care med ett aktuellt uppdrag hos er kommer kunden över till Phoniro Home Care och tidregistrering med kvittens kan ske när kunden är kopplad till kvittensprodukt.





När kunden avslutat sin hemtjänst ska ni lägga in en nedmonteringsorder av låsvredet i webordersystemet i de fall kunden har låsvred. Har kunden kvar larmet ska låsvredet sitta kvar.

Hemtjänstutföraren köper in telefoner som är kompatibla med Danderyds Phoniro vilket inte är lika för alla kommuner, aktuell lista fås när meddelande om första kund inkommer till Danderyds kommun. Behov av antal telefoner beror på antal personal som har arbetspass samtidigt, det brukar räcka med två i början. Det ska alltid finnas minst en reservtelefon om den ordinarie telefonen behöver service eller gått sönder på annat sätt.

Innan utbildningen i Phoniro ska utföraren lämna telefonerna samt SIM-kort med datapaket till Gerd Söderlund, Socialkontoret för att telefonerna ska kunna programmeras.

Då alla telefonmodeller inte är kompatibla med Phoniro Phone, kontakta alltid soc.it-fragor@danderyd.se för aktuell lista innan inköp av nya telefoner.

Dokumentidentifiering	
Gäller från och med 2012-01-01	Senast ändrad 2016-11-29
Senast godkänd av Britt-Marie Ekström	Rutinansvarig Rita Berg/ Gerd Söderlund

Rutin vid installation/avinstallation av Phoniro låsvred

Biståndshandläggare	<p>Ny kund:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ansvarar för att kunden får muntlig och skriftlig information om låsvred samt att de ska lämna 1 nyckel till respektive lås till varje utförare. Försäkrar sig om att kunden är införstådd med att låsvredsinstallation kommer att göras. ➤ Informerar utföraren via verksamhetssystemet (idag Treserva) om att kunden är ny och att beställning av låsvredsinstallation ska göras. <p>Byte av utförare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informerar nya utföraren om att kund har haft annan utförare, informerar den tidigare utföraren om att låset ska vara kvar. <p>Avslut av kund men trygghetslarm kvar: Informerar utföraren om att nedmontering av låsvred <u>inte</u> ska göras.</p> <p>Uppföljning av beslut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Skriver ny utredning klart innan det gamla beslutet avslutas (utföraren förlorar tillgång till kund i telefon när inget pågående beslut är fördelat).
Hemtjänstutförare	<p>Ny kund:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beställer låsvredsinstallation genom Phoniro webordersystem, beställning ska ske senast efter första besöket. Fr.o.m. första besöket ska en kvittensprodukt användas i avvaktan på låsvredsinstallation. När låset är monterat ska utföraren ta bort knappen. Utföraren ska vara behjälplig och närvara vid installation/nedmontering av låsvredet om det krävs. Nyckel/nycklar ska tas in från kunden. <p>Avslut av kund:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beställer avinstallation av låsvredet genom Phoniro webordersystem när utföraren fått meddelande om att kunden inte längre är beviljad hemtjänstinsats eller trygghetslarm. Har kunden kvittensprodukt ska utföraren hämta denna och meddela systemförvaltaren på socialkontoret att detta gjort.



Systemförvaltare	<p>Ny kund:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ När låssmed monterat låsvred skickas ett automatgenererat e-postmeddelande till utförare och systemförvaltare. Systemförvaltaren kopplar kunden till rätt låsvred (utföraren kan vid behov också koppla kunden till rätt låsvred). <p>Avslut av kund:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Tar bort kopplingen till låsvredet när e-post kommer att webbordern om nedmontering är utförd.
------------------	--

Övrigt

Kunder där uppdraget kommer från annan kommun (genom Danderyds kommun) finns inte i Treserva och därför inte i Phoniuro Care. **Dessa kunder ska inte ha lås eller kvittensprodukt** och faktureras på hemtjänstfakturan med egen rad, underlagsblankett ska skickas till socialkontoret.

Gäller från och med 2018-03-01	Senast ändrad 2018-01-22
Senast godkänd av Namn avdelningschef	Rutinansvarig Befattning gruppleddare

Rutin gällande hanteringen av överskriden tid i Phoniro Care.

Rutinen berör hemtjänstutförare i Danderyds kommun och biståndshandläggare.

1. Utföraren ska meddela förändrat hjälpbehov hos kund under månaden i meddelandefunktion i Treserva.
2. Utföraren ska den första vardagen efter att systemet stängs (enligt årsplan) kontrollera den överskridna tiden i Phoniro Care och sammanfatta i meddelandefunktion i Treserva orsaken till överskriden tid. Orsaken kan tex vara förändrat hjälpbehov hos kund, ledsagning, datum och tidsåtgång ska anges samt var ledsagningen skett, serviceinsatser: städ, tvätt och inköp kan infalla flera gånger på en månad än vad som är beviljat pga när i månaden insatsen sker.
3. Biståndshandläggaren tar emot meddelanden i Treserva angående förändrat hjälpbehov under månaden och sparar meddelandena från hemtjänstutförarna i en särskild pärm/mapp.
4. Biståndshandläggaren ska en gång i månaden (enligt årsplan) skriva ut en lista per utförare på överskriden tid i Phoniro Care. Biståndshandläggaren kontrollerar att det finns en godkänd orsaksförklaring i verksamhetssystemet (Treserva) meddelandefunktion från utföraren. Biståndshandläggaren ska alltid skriva den totalt godkända tiden per kund samt initialer i "anteckningar" i Phoniro Care sista datumet i månaden.
5. Om orsaksförklaring från utföraren saknas i meddelandefunktion i Treserva godkänns ej den överskridna tiden.
6. Om kommentar saknas från biståndshandläggare i "anteckningar" i Phoniro care ersätts utföraren för den utförda tiden.
7. Utföraren ska skicka en korrigeringsblankett (enligt årsplan) gällande tid som inte godkänns till e-post adress: socfaktura @danderyd.se.

Regelverk för ersättning och registrering
inom Hemtjänsten, version 1.7.1
Gäller fr.o.m. 2019-09-01



Innehåll

Innehåll.....	2
1 Rutiner för biståndshandläggare	3
2 Rutiner för hemtjänstpersonal	3
3 Instruktioner specialinsatser och specialbesök	5
3.1 Tvätt utanför hemmet (registreras i de fall tvätten utförs utanför bostaden) ..	5
3.2 Inköp/ärendet (registreras i de fall inköpet utförs utan att kund medföljer)	5
3.3 Tillsyn (OBS: Endast för kunder som har tillsyn beviljad)	5
3.4 Trygghetslarm (ska alltid registreras)	6
3.5 Trygghetsringning (OBS: Endast för kunder som har trygghetsringning beviljad)	6
3.6 Dubbelbemanning	6
3.7 Sammanboende	7
3.8 Avböjda besök som ska registreras i Phoniro	7
3.9 Avböjda besök som inte ska registreras i Phoniro	8
3.10 Avböjd insats Ex kunden vill ha hjälp med matsituation men inte med dusch, båda insatserna är planerade i samma besök.	8
3.11 Extra besök (besök som utförs utanför beställningen)	8
3.12 Extra insatser på utfört besök	9
3.13 Ersättning för ny kund (nytt hemtjänstärende)	9
3.14 Justering av besökstid	9
3.15 Anhöriganställning	10
4 Rapporter	11
4.1 Ersättningsrapport	11
4.1.1 Filter	11
4.1.2 Kolumner	11
4.2 Uppföljningsrapport	13
4.2.1 Filter	13
4.2.2 Sortering	13
4.2.3 Kolumner	13
4.3 Avgiftsrapport	15
4.3.1 Filter	15
4.3.2 Sortering	15
4.3.3 Kolumner	15

1 Rutiner för biståndshandläggare

Biståndshandläggaren ska informera nya kunder om hur det fungerar i Danderyds kommun med Phonirovred och meddela hemtjänst- eller larmutföraren om låsvred inte ska beställas. Vid avslut av hemtjänstkund ska biståndshandläggaren meddela hemtjänstutföraren om låset ska vara kvar (kund byter utförare eller ska ha kvar larmet).

Biståndshandläggaren ska efter den 5:e i månaden enligt separat årsplan följa upp utförd tid kontra beviljad tid i Phoniro Care på rapporten ”Uppföljning”.

2 Rutiner för hemtjänstpersonal

För att rapporterna för ersättning och avgifter ska göra rätt beräkningar är det viktigt att fastställda rutiner för hur besök och insatser registreras i Phoniro följs. Vid förändringar av rapporter är det viktigt att analysera om rutinerna också behöver förändras.

Hemtjänstutföraren tar med sig en NFC-etikett till kund vid första besöket för att kunna registrera besöken med kvittens (startar/avslutar besök mot lås/NFC), den får sedan vara kvar hos kund tills låsvred installerats så att alla besök kan kvitteras. ***Saknar kunden kvittensprodukt ersätts utföraren endast i undantagsfall för okvitterade besök.***

Besökets start- och sluttid registreras i mobiltelefonen under ett pågående arbetspass när personalen startar och avslutar besök med kvittens enligt nedan. Undantag från detta beskrivs i kapitel 3.

Se separata lathundar för beskrivning av användandet av webbapplikation och mobilapplikation.

Det finns följande olika sätt att starta och avsluta ett besök:

Normalfallet

1. Starta besöket mot lås/NFC i fortsättningen benämnd kvittensprodukt
2. Utför insatser, gör ev. avprickning av specialinsatser samt anteckning vid avvikelser
3. Avsluta besöket mot kvittensprodukt

Besök som fortsätter utanför bostaden (t ex vid inköp ihop med kund)

1. Starta besöket mot kvittensprodukt
2. Lås dörren utan att avsluta besöket
3. Lås upp dörren utan att starta nytt besök
4. Utför insatser, gör eventuellt anteckning vid avvikelser
5. Avsluta besöket mot kvittensprodukt

Besök som avslutas utanför bostaden (t ex vid ledsagning till sjukhus)

6. Starta besöket mot kvittensprodukt
7. Utför insatser, gör eventuellt anteckning vid avvikelse
8. Lås utan att avsluta besöket
9. Avsluta besöket utan kvittens när kund och personal skiljs åt, anteckning ska skrivas

Kund vill ej att man låser när man går

1. Starta besöket mot kvittensprodukt
2. Utför insatser, gör ev. avprickning av specialinsatser samt anteckning vid avvikelse
3. Avsluta besöket mot kvittensprodukt men registrera avfärd om kunden har lås

Kund öppnar åt dig

4. Starta besöket mot kvittensprodukt men registrera ankomst om kunden har lås
5. Utför insatser, gör ev. avprickning av specialinsatser samt anteckning vid avvikelse
6. Avsluta besöket mot kvittensprodukt

Vid avvikelser (ej utförda insatser, extra besök/extra utförda insatser, okvitterat besök) ska en anteckning om orsak skrivas. Om anteckning saknas kan besöket komma att underkännas av biståndshandläggare varvid ersättning uteblir.

3 Instruktioner specialinsatser och specialbesök

Nedan följer en beskrivning på rutiner för registrering samt regler för beräkningar av ersättning och avgifter för de insatser och typ av besök som kräver speciell hantering.

3.1 Tvätt utanför hemmet (registreras i de fall tvätten utförs utanför bostaden)

Registrering

Insatsen "Tvätt utanför hemmet" registreras när insatsen utförs utanför bostaden

Besök i bostaden för hämtning av tvätt samt besök i bostaden för återlämning av tvätt registreras enligt punkt 2. Den som lämnar tillbaka tvätten i bostaden registrerar insatsen "Tvätt utanför hemmet". Under dessa besök kan även annan beviljad insats utföras. Viktigt att "Tvätt utanför hemmet" endast registreras EN gång. När man är i tvättstugan registreras inget besök eller tid.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån gällande schablon.

3.2 Inköp/ärendet (registreras i de fall inköpet utförs utan att kund medföljer)

Registrering

Besök i bostaden för hämtning av inköpslista samt besök i bostaden för leverans av inköpta varor registreras enligt punkt 2. Den som lämnar tillbaka varorna i bostaden registrerar insatsen "Inköp". Under dessa besök kan även annan beviljad insats utföras. Viktigt att "Inköp" endast registreras EN gång. När man utför inköpet/ ärendet registreras inget besök eller tid.

Detta gäller både vid inköp/ärendet åt enskild kund eller vid gemensamt inköp.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån gällande schablon.

3.3 Tillsyn (OBS: Endast för kunder som har tillsyn beviljad)

Registrering

Registrera besöket enligt punkt 2 samt insatsen "Tillsyn" vid tillsynsbesök som varar kortare än gällande schablontid. Kunden ska vara beviljad Tillsyn.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon.

Kunden betalar utifrån faktisk utförd tid.

3.4 Trygghetslarm (utförs av larmpatrull dygnet runt, ska alltid registreras)

Registrering

Registrera besöket enligt punkt 2 samt insatsen "Larm" i mobiltelefonen i samband med besöket. Om larmbesöket är dubbelbemannat registrerar personal 2 både insatsen "Larm" och "Dubbelbemanning".

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån gällande överenskommelse/avtal.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar ingen avgift för larmuttryckning.

3.5 Trygghetsringning (OBS: Endast för kunder som har trygghetsringning beviljad)

Besöket startas och avslutas utanför bostaden manuellt i mobiltelefonen efter avslutat telefonsamtal och insatsen "trygghetsringning" registreras. Ingen tid registreras.

Alternativt registreras det manuellt i webbgränssnittet, som ett manuellt "besök" och insatsen "trygghetsringning" registreras. Ingen tid registreras.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån gällande schablon per gång.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån gällande schablon per gång.

3.6 Dubbelbemanning

Registrering

Vid beviljad dubbelbemanning registrerar båda personerna besöket med mobiltelefonerna enligt:

- Personal 1 startar ett besök mot låset och låser upp samt registrerar ev. utförda specialinsatser.
- Personal 2 startar ett besök mot låset men registrerar ankomst samt registrerar "Dubbelbemanning".

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats, inkl. dubbelbemanningen.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats, men inget för dubbelbemanningen.

3.7 Sammanboende

Registrering

1. Starta besöket hos kund A med upplåsning och kvittens (kvittensetikett är kopplad till en av kunderna)
1. Utför besöket
2. När besöket är klart, registrera ev. specialinsatser för kund A i mobiltelefonen
3. Avsluta besöket hos kund A enbart med kvittens
4. Starta besöket hos kund B enbart med kvittens
5. Registrera ev. specialinsatser för kund B
6. Avsluta besöket hos kund B med låsning och kvittens
7. All tid är registrerad på Kund A, justera besöket genom att ta tid från kund A och lägga in på Kund B, totaltiden ska vara densamma

Olika alternativ för att justera besökstiden:

1. Sluttid för Kund A och starttid för Kund B justeras manuellt i mobilen i samband med godkännande av hela arbetspasset.
2. Sluttid för Kund A och starttid för Kund B justeras i efterhand i systemet. OBS: då måste kontorspersonal ta bort godkännande av arbetspasset inom 72 timmar.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån utförd tid eller enligt avgiftstaxa för respektive specialinsats.

3.8 Avböjda besök som ska registreras i Phoniro

Registrering

Om ett besök avböjs av kund 24 timmar eller närmare det planerade besöket så ska det manuellt registreras som ett avböjt besök i systemet (ska göras under kund – besök) av utföraren. Besöket registreras då med:

- tidpunkten för när det planerade besöket skulle ägt rum
- en anteckning om orsak till det avböjda besöket skall göras samt tidpunkt och datum för avbokningen

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån planerad tid.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån planerad tid.

3.9 Avböjda besök som inte ska registreras i Phoniro

Registrering

Om ett besök avböjs 72 timmar eller närmare och kunden inte kunnat påverka detta, ex akut sjukhusbesök eller kund avlider, ska blanketten ”Underlag ny kund och sent avbokat” användas.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån planerad tid upp till 72 timmar framåt i tiden.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar inget för de avböjda besöken.

3.10 Avböjd insats

Ex kunden vill ha hjälp med matsituation men inte med dusch, båda insatserna är planerade i samma besök.

Registrering

Utföraren registrerar besöket på vanligt sätt samt gör en anteckning att kunden avböjt viss insats. Besöket blir ett kortare besök än planerat.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts för utförd tid. Ingen ersättning utgår för den uteblivna insatsen.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån utförd tid.

3.11 Extra besök (besök som utförs utanför beställningen)

Biståndshandläggaren ska meddelas omgående enligt rutin.

Registrering

Utföraren registrerar besöket på vanligt sätt samt gör en anteckning om orsak till det extra besöket.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats i de fall orsaken godkänts av biståndshandläggare.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån utförd tid eller enligt avgiftstaxa för respektive specialinsats.

3.12 Extra insatser på utfört besök

Biståndshandläggaren ska meddelas omgående enligt rutin.

Registrering

Om en eller flera insatser utförts extra på ett ordinarie besök, dvs. ett besök där vissa insatser utförts enligt beslut medan andra utförts "extra", skall en anteckning om orsak till de extra insatserna göras.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån utförd tid samt enligt regelverk för respektive specialinsats i de fall orsaken godkänts av biståndshandläggare.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån utförd tid eller enligt avgiftstaxa för respektive specialinsats.

3.13 Ersättning för ny kund (nytt hemtjänstärende)

Registrering

Registreras inte i Phoniro, blanketten "Underlag ny kund och sent avbokad" ska användas.

Definition

Kunden är ny för utföraren om den inte förekommit hos utföraren under ett år.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts motsvarande två hemtjänsttimmar enligt utförd tid Dag om genomförandeplan finns på kunden.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar ingen avgift.

3.14 Justering av besökstid

Registrering

Justering av besökstid görs antingen vid start av besöket eller vid avslut. Justerade besök där både start- och avslutstid ändrats godkänns inte. Orsak till justeringen ska skrivas.

Beräkning av ersättning

Utföraren ersätts utifrån utförd tid om justering godkänns av socialkontoret.

Beräkning av avgifter

Kunden betalar utifrån utförd tid.

3.15 Anhörganställning

Anhörganställning godkänns inte av socialkontoret.

4 Rapporter

4.1 Ersättningsrapport

Rapporten används som underlag för ersättning till utförare. Rapporten finns tillgänglig på sidan ”Startsidan/Uppföljning/Ersättningsrapport hemtjänstutförare”.

4.1.1 Filter

Rapporten filtreras på:

- Fr.o.m. datum
- T.o.m. datum
- Organisation (för biståndshandläggare)

4.1.2 Kolumner

Kolumn	Beskrivning
Utförd tid dag	Tidsåtgång för samtliga besök under dagtid (påbörjat besök kl. 07.00 – 18.59) Med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3 inkl. larm dagtid.
Utförd tid kväll	Tidsåtgång för samtliga besök under kvällstid vardag (påbörjat besök måndag till torsdag kl. 19.00 – 21.59) Med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3 inkl. larm kvällstid.
Utförd tid helg	Tidsåtgång för samtliga besök under helg (påbörjat besök fredag från kl. 19.00 till måndag kl. 06.59 samt Sveriges officiella helgdagar) Med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3 inkl. larm dag- och kvällstid på helgen.
Utförd tid storhelg	Tidsåtgång för samtliga besök under storhelg (enlig inlagd kalender som uppdateras varje år) med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3 inkl. larm dag- kvällstid på storhelg. Kl. 18:00 dag före långfredag till 06:59 dag efter annandag påsk, Kl. 18:00 dag före pingstafton eller midsommarafton till 06:59 vardag närmast efter helgdagsaftonen. Kl. 18:00 dag före julafton eller nyårsafton till 06:59 vardag utom lördag närmast efter helgdagsafton.
Utförd tid natt	Tidsåtgång för samtliga besök under vald period under natt besök påbörjade efter kl. 22:00 och före kl. 07:00.
Totalt utförd tid	Summa ovanstående kolumner.
Totalt utförd tid exkl. larm	Ovanstående kolumn minus utförd tid på alla besök med insatsen larm registrerat

Avböjd tid	Den sammanlagda planerade tiden för besök som avböjts inom 24 timmar.
Varav dubbelb.	Tidsåtgång för alla besök där dubbelbemanning varit markerad.
Varav tillsyn	Schablontid för besök där tillsyn varit markerad.
Beviljad tid hemtjänst	Beviljade tiden för vald månad (i timmar och hundradelar) med undantag för kunder som är markerade med anhöriganställning.
Andel utfört	Utförd tid exkl. larm delat i Beviljad tid hemtjänst i procentenheter.
Antal larm	Antal besök där ”Larm” registrerats dag- och kvällstid (påbörjat besök kl. 07.00 – 21.59) för kunder som har trygghetslarm beviljad.
Antal larm natt	Antal besök där ”Larm” registrerats nattetid (påbörjat besök kl. 22.00 – 06.59).
Antal natthjälp	Antal besök som påbörjats mellan kl. 22:00 och 06:59
Antal fjärrtillsyn	Antal besök som utförts via e-tillsyn
Antal manuellt justerade besök	Antal besök där start- och/eller sluttiden manuellt justerats.
Antal manuellt skapade besök	Antal besök som skapats manuellt i webbgränssnittet.
Totalt antal besök	Summering av totalt utförda besök i antal.

4.2 Uppföljningsrapport

Rapporten används för att i detalj följa upp underlaget för ersättning till utförare. Rapporten finns tillgänglig på sidan ”Startsidan/Uppföljning/”Uppföljningsrapport hemtjänstutförare”. Rapporten visar alla kunder för vald organisation och månad, som haft besök och/eller uppdrag under vald period.

4.2.1 Filter

Rapporten filtreras på:

- Fr.o.m. datum
- T.o.m. datum
- Kundlista (för biståndshandläggare)
- Organisation (för biståndshandläggare)

4.2.2 Sortering

Rapporter sorteras efter:

- Efternamn (default)
- Organisation (för biståndshandläggare)
- Mer levererat än beställt

4.2.3 Kolumner

Kolumn	Beskrivning
År Månad	År Månad
Organisation	Namnet på underorganisation som utfört besök
Kundnr	Kundens unika nummer i Phoniro
Personnummer	YYYYMMDD-XXXX
Namn	Efternamn Förnamn
Kundlista	Ansvarig biståndshandläggare
Andel utfört (%)	Utförd tid exkl. larm i procent av Beviljad tid.
Beviljad tid hemtjänst	Beviljade tiden för vald period (i timmar och hundradelar) utom för de kunder som är markerade med anhöriganställd.
Totalt utförd tid exkl. larm	Tidsåtgång för utförarens samtliga besök under vald period (i timmar och hundradelar) med avdrag och tillägg enligt regelverk kap. 3 minus utförd tid på alla besök med enbart larm registrerat på dag- och kvällstid.

Varav Tillsyn	Tidsåtgång för samtliga besök med insatsen Tillsyn registrerad.
Varav tvätt utanför bostad	Schablontid för samtliga besök med ”Tvätt utanför bostad” registrerad.
Varav inköp	Schablontid för samtliga besök med ”Inköp/ ärende” registrerad.
Varav trygghetsringning	Schablontid för samtliga besök med ”Trygghetsringning” registrerad.
Varav avböjda besök	Planerad tid för besök som avböjts inom 24 timmar.
Varav dubbelbemanning	Tidsåtgång för samtliga besök där insatsen dubbelbemanning är registrerad.
Antal Larm	Antal besök där insatsen Larm registrerats dag- och kvällstid (besök påbörjade mellan kl. 07.00 och 21.59).
Antal Larm natt	Antal besök där insatsen Larm registrerats nattetid (besök påbörjade mellan kl. 22.00 och 06.59).
Antal Natthjälp	Antal besök som påbörjats mellan kl. 22:00 och 06:59.
Frånvaroperiod	Visar Ja eller Nej beroende på om det finns en registrerad frånvaroperiod under vald månad.
Kommentar	Kommentar från biståndshandläggare. Hämtas från anteckning på kund, anteckningstyp ”biståndshandläggare”.
Avvikelser	Anteckning från hemtjänstutförare, visar Ja eller Nej

4.3 Avgiftsrapport

Rapporten används för att beräkna avgiften till kunderna. Rapporten finns tillgänglig på sidan ”Startsidan/Uppföljning (central)/ ”Avgiftsrapport hemtjänstkunder”.

4.3.1 Filter

Rapporten filtreras på:

- År
- Månad
- Kundlista

4.3.2 Sortering

Rapporter sorteras efter:

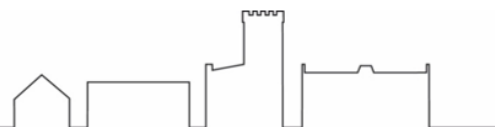
- Personnummer (default)
- Efternamn
- Avg. belagd tid (stigande)

4.3.3 Kolumner

Kolumn	Beskrivning
Personnummer	YYYYMMDD-XXXX
Namn	Efternamn Förnamn
Kundnr	Kundens unika kundnummer som skapas i Phoniros databas
Kundlista	Ansvarig biståndshandläggare
Beviljad tid hemtjänst	Beviljade tiden för vald månad, i timmar och hundradelar utom för de personer som är markerade med anhöriganställd.
Utförd tid	Tidsåtgång för samtliga besök under vald månad (i timmar och hundradelar). Med avdrag och tillägg enligt regelverk kap.3.
Avböjd tid	Planerad tid för besök som avböjts inom 24 timmar.
Totalt rapporterad tid	Summering av kolumnerna Utförd tid och Avböjd tid.

Anvisning för utförare gällande årsplan

- Utföraren ska ha kontakt med biståndshandläggare löpande under månaden när utförandet inte överensstämmer med uppdraget.
- Senast den dag då U är markerad i årsplanen ska utföraren gå igenom besöken för de kunder som har färre än 7 timmar utfört för att försäkra sig om att besöken stämmer så att fakturorna till de kunderna blir korrekta.
- Senast den dag då U är markerad i årsplanen ska utföraren gå igenom de kunder som har överskriden tid och meddela biståndshandläggare via Treservas meddelandefunktion om orsaken till den överskridna tiden, alternativt vilken tid som ska korrigeras.
- Finns det felaktigt registrerad tid på kunder ska korrigeringsblankett användas och e-postas till socfaktura@danderyd.se (obs kundnummer, ej personuppgift) senast den dag som är markerad med X i årsplanen.



Årsplan för avstämning av överskriden tid och felaktig registrerad tid i Phoniro Care år 2022

Månad/dag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Januari	Helgdag	Söndag			S U	Helgdag		Lördag	Söndag	B		X		F	Lördag	Söndag
Februari					Lördag	Söndag	S U	B		X		Lördag	Söndag	F		
Mars					Lördag	Söndag	S U	B		X		Lördag	Söndag	F		
April		Lördag	Söndag		S U	B		X	Lördag	Söndag		F			Helgdag	Lördag
Maj	Söndag				S U	B	Lördag	Söndag		X		F		Lördag	Söndag	
Juni				Lördag	Söndag	Helgdag	S U	B		X	Lördag	Söndag	F			
Juli		Lördag	Söndag		S U	B		X	Lördag	Söndag	F					Lördag
Augusti					S U	Lördag	Söndag	B		X		F	Lördag	Söndag		
September			Lördag	Söndag	S U	B		X		Lördag	Söndag	F				
Oktober	Lördag	Söndag			S U	B		Lördag	Söndag	X		F			Lördag	Söndag
November					Lördag	Söndag	S U	B		X		Lördag	Söndag	F		
December			Lördag	Söndag	S U	B		X		Lördag	Söndag	F				

Förklaring: S = Systemet är stängt för registrering avseende föregående månad från kl. 00:00
U = Utförare noterar senast kl. 23:59 i Phoniro under kund/anteckningar/avvikelser anledning till överskriden tid
B = Biståndshandläggare noterar senast kl. 23:59 i Phoniro under kund/anteckningar/biståndshandläggare vad som är godkänt vid överskriden tid
X = Korrigeringsrapporter ska ha inkommit till e-post socfaktura@danderyd.se senast kl. 16:00
F = Faktura till kund skickas till ekonomisystemet ca. kl. 14:00

Datumen är satta så att utförare och handläggare har fyra arbetsdagar för kommunikation inräknat dagen systemet stänger för vidare registreringar och datum för inlämning av korrigeringsrapporter



Hemtjänstavgifter för äldre och funktionsnedsatta i Danderyds kommun 2022

I Danderyds kommun kostar hemtjänst 310 kr per timme, men maximalt 2 170 kr per månad.

- Hemtjänst 310 kr/timme
- Trygghetslarm 250 kr/månad – ingår i maxtaxan

Avgifter för den som inte har andra hemtjänstinsatser:

- Enbart avlösning 104 kr/gång

Lämnar kunden återbud till planerad hemtjänst senare än 24 timmar före insatsens påbörjan debiteras den planerade tiden och redovisas i PhoniroCare.

Avbokas tiden sent pga sjukhusvistelse eller dödsfall betalar kunden inte och tiden redovisas inte i PhoniroCare.

Utförare får betalt för inplanerad tid upp till 72 timmar. Denna redovisas på särskild blankett som skickas tillsammans med fakturan.

För att kunden ska kunna få en korrekt faktura i tid behöver vi:

Korrekt rapportering i PhoniroCare:

All tid skall rapporteras in i PhoniroCare via telefonen och lås/NFC-etikett. Den hanteringen säkerställer också bäst att inrapporterad tid stämmer överens med utförd tid.

Rättelser insända inom tidsgräns

Om den inrapporterade tiden i PhoniroCare inte stämmer överens med faktiskt utförd tid ges tillfälle att korrigera på en särskild blankett. Där uppges företag, månad, kundnr enligt PhoniroCare, redan registrerad tid i PhoniroCare, differensen och den faktiskt utförda tiden.

Blanketten måste inkomma till socfaktura@danderyd.se senast datum enligt gällande tidsplan.

Snabba svar på frågor om registrerad (utförd) tid

Om personal på Socialkontoret har frågor angående den inrapporterade tiden kontaktas utföraren via mail i Treserva. Denna bör besvaras snarast möjligt för att eventuell korrigering ska kunna ske innan faktura till kunden går ut.

Avgiftshandläggare

Therese Back

08-568 911 22

socfaktura@danderyd.se



Till samtliga utförare inom hemtjänst

Information om hemtjänstcheck år 2022

Kommunfullmäktige i Danderyds kommun beslutade den 8 november 2021 om 1% höjning av hemtjänstcheck för 2022.

Hemtjänstcheck, kr/timme 2022	
Privat utförare	448

Med vänliga hälsningar

Maria Alm
Avdelningschef äldre och funktionsnedsättning
Socialförvaltningen



Lathund för fakturering av hemtjänst

Ersättningen är år 2022 448:-/timme.

Ersättning för obekväm arbetstid ingår i ersättningen.

Grunden till fakturan är ersättningsrapporten i PhoniroCare.

PhoniroCare stängs enligt årsplan för registrering, ersättningsrapporten tas ut ur systemet och är underlag för faktura.

Följande underlag används som komplement till ersättningsrapporten:

Om det finns kunder som av någon anledning inte finns i PhoniroCare (kunder som tillfälligt vistas i kommunen) redovisas utförd tid på blanketten ”**tillfällig vistelse här eller i annan kommun**” och mailas in till socfaktura@danderyd.se enligt årsplan, alternativt biläggs fakturan.

När systemet är stängt görs korrigeringar/avvikelser från det som är registrerat i PhoniroCare på blanketterna ”**underlag korrigering avdrag**” eller ”**underlag korrigering tillägg**” och mailas enligt årsplan till socfaktura@danderyd.se.

I två fall skall det **inte** registreras i PhoniroCare, kunden skall inte betala, men utförare skall få betalt.

Ni har rätt till två timmars ersättning vid ny kund besök för skapande av genomförandeplan.

Ni har även rätt att få betalt för upp till 72 timmars inplanerad tid när kunden avbokar sent pga sjukhusvistelser eller dödsfall.

Detta redovisas på blankett ”**underlag ny kund och sjukhusvistelse**” och mailas till socfaktura@danderyd.se enligt årsplan.

Obs när det mailas skall kundnr i PhoniroCare användas.

Alla dessa underlag skall tillsammans stämma överens med fakturan.

Det som finns med på de övriga underlagen läggs in på egen rad på fakturan så det kan urskiljas vad som avses.



Faktura sänds till:

Danderyds Kommun

Referensnummer 620100

Box 623

182 16 DANDERYD

Se nästa sida för exempel på hur faktura bör se ut.



Fakturaspecifikation 2022

Danderyds kommun
Referensnr 620100
Box 623
182 16 DANDERYD

<u>Artikel</u>	<u>Antal</u>		<u>Kr</u>	
Hemtjänst	antal utförda timmar	x	448	Information hämtas från ersättnings- rapport
Sent avbokat	antal planerade timmar	x	448	
Ny kund ersättning	antal kunder (gfp)	x	896	Manuellt in- skickade un- derlag
Korr ej godkänd tid	antal felaktiga timmar	x	- 448	
Vistelse annan kommun	antal utförda timmar	x	448	

INFORMATIONSMATERIAL

Till kontaktuppgiftslista

- Kontaktuppgifter till verksamhetschef/kontor/samordnare (dagliga driften)
- Adress, mail, telefon

Till informationsblad

- Information om företaget, uppgifter enligt bifogad mall
- Logotype
- Bild i JPEG om det finns

Till hemsidan

- Länk till hemsida

