



Hemtjänst

Fastställt av socialnämnden
Framtagen av socialförvaltningen
Uppdaterad 2021-02-04
Ärendenr SON 2020/84
Version 3.0

Hemtjänst

Innehållsförteckning

Hemtjänst	1
Inledning	2
Beskrivning av insatsen.....	2
Beskrivning av målgruppen	2
Krav på insatsen hemtjänst	2
Från beslut till verkställighet.....	2
Trygghetslarm.....	3
Ej verkställda beslut	3
Förändrade behov	3
Frånvaro.....	3
Byte av utförare	4
Kontaktpersonal	4
Mat och måltider	4
Riskbedömning	4
Hälsa- och sjukvård	4
Samverkan med hemsjukvården.....	4
Delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter och egenvård	4
Vardagsrehabilitering	5
Mun- och tandhälsa	5
Vård i livets slutskede	5
Hjälpmedel	5
Personal	6
Anhöriganställning.....	6
Övrigt	6
Säkerhet och krisberedskap	6
Nyckelhantering	6

Inledning

Tillsammans med ”Grundläggande uppdrag och kvalitetskrav för utförare av socialtjänst” och riktlinjer för utförande av hemtjänst, utgör detta dokument de kvalitetskrav som ställs på utförare av insatsen hemtjänst. Socialnämnden praktiserar Lagen om valfrihet (LOV) för insatsen hemtjänst, vilket innebär att brukaren kan välja mellan upphandlade leverantörer, så kallade utförare i privat regi, och Region Gotlands egen regi. Förutsättning för val av utförare är att utföraren verkar i område där brukaren bor. Kvalitetskraven gäller för utförare i såväl Region Gotlands egen regi som för utförare i privat regi.

Beskrivning av insatsen

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp på insatser som ges till den enskilde utifrån dennes individuellt bedömda behov. Hemtjänst kan t.ex. innehålla service, personlig omvårdnad, ledsagning, avgiftsfri avlösning och tillsyn. I samlingsbegreppet hemtjänst ingår insatsen trygghetslarm och verkställs klockan 07.00-22.00 av utförare kvalificerad för omvårdnad och som brukaren har valt. Från klockan 22.00-07.00 verkställs insatsen trygghetslarm av egenregins hemtjänst.

Beskrivning av målgruppen

Hemtjänst riktar sig till den som bor i ordinärt boende som inte på egen hand klarar av att tillgodose sina behov. Hemtjänst innebär att den enskilde får stöd och hjälp i vardagen för att uppnå en skälig levnadsnivå.

Krav på insatsen hemtjänst

Från beslut till verkställighet

Socialnämndens myndighetsavdelning utreder och fattar beslut om hemtjänst. Myndighetsavdelningen överlämnar uppdrag till den utförare som den enskilde har valt.

Krav
Utföraren ska säkra att uppdrag från biståndshandläggare tas emot och att information ges till berörd personal.
Insatser av daglig karaktär ska verkställas i enlighet med uppdrag och beslut snarast, dock senast inom tre vardagar efter fattat beslut.
Insatser med specifik tidsangivelse, t.ex. städ, ska verkställas inom angiven tidsram i enlighet med uppdrag och beslut.
Utföraren kontaktar brukaren för planering av insatserna.
Insatsen ska vara utformad så att den stärker den enskildas möjligheter att leva ett självständigt och oberoende liv och brukaren ska ges möjlighet att vara delaktig.

Trygghetslarm

Krav
Samtliga leverantörer ska kommunicera med varandra och verka för att upprätthålla en kvalitetssäkrad larmkedja.
Utförare klockan 07.00-22.00 med kvalificering för omvårdnad ska utföra insatsen trygghetslarm för brukare som valt denne som utförare.
Trygghetslarm installeras av hjälpmedelscentralen snarast dock senast inom tre vardagar från det att hjälpmedelscentralen mottagit beställning.
Trygghetslarm besvaras snarast av larmoperatör från det att brukaren har larmat. Om talkontakt inte går att upprätta med brukaren så ska larmoperatören ringa till brukaren under minst en minut på vart och ett av de telefonnummer som finns angivna till brukaren.
Utförare ska kvittera mottagning av larm inom 5 minuter.
Kvittering av närvaro hos brukaren ska ske inom 45 minuter från mottagning av larm (total inställelsetid som längst 50 minuter).
Utförare ska kvittera att uppdraget är slutfört.
Utförare verksamma klockan 07.00-22.00 och klockan 22.00-07.00 ska kommunicera med varandra så att en kvalitetssäker omvårdnad sker.
Verkställd insats hemma hos brukare, med anledning av att larmoperatör ringt upp utförare, ska dokumenteras i verksamhetssystem. Orsak och ev. kontakt med hälso- och sjukvården ska anges.
Utförare ska vid driftsstörning, som inte kan åtgärdas via fjärrfunktion av larmoperatör eller Region Gotlands hjälpmedelscentral, installera ett reservlarm hemma hos brukaren. Utföraren ska ha kunskap och rutiner för att installera reservlarm.
Frekvent funktionsövervakning ska ske av Region Gotlands hjälpmedelscentral vardagar 07.30- 16.00. Övrig tid ansvarar upphandlad larmoperatör för.

Ej verkställda beslut

Krav
Utföraren ska dokumentera när man ej kunnat verkställa beslutade insatser.

Förändrade behov

Krav
Utförare ansvarar för att verkställa tillfälligt utökade förändringar av insatser.
Vid långsiktiga förändrade behov ska myndighetsavdelningen meddelas skyndsamt.
Utförare ansvarar för att omgående eller senast fyra veckor, delge myndighetsavdelningen den gallrade sociala dokumentationen vid avslut av insats.

Frånvaro

Vid frånvaro på grund av sjukhusvistelse eller korttidsboende reduceras den beviljade tiden och ersättning utgår inte fr.o.m. dagen efter inskrivning t.o.m. dagen före utskrivning. Om den enskilde avsäger sig alla sina insatser utgår ersättning enligt gällande ersättningsrutin.

Krav
Frånvaro ska registreras i verksamhetssystemet.

Byte av utförare

Den enskilde har rätt att byta utförare om denne önskar. Vid byte av utförare gäller 14 dagars uppsägningstid. Myndighetsavdelningen ansvarar för att meddela utförare om att byte kommer att ske, samt skicka beställning till den nya utföraren.

Vid byte ska den <u>nya</u> utföraren kontakta föregående utförare och komma överens om när byte ska ske.
Endast en utförare kan debitera ersättning avseende samma tidsperiod.

Kontaktpersonal

Krav
Den enskilde ska erbjudas en kontaktpersonal inom en vecka från beställning.
Den enskilde ska alltid informeras om möjligheterna att byta kontaktpersonal om så önskas.
Utförare ska ha rutiner för t.ex. hur man utser, hur man byter, hur man säkrar när någon slutar, hur ofta träffar kontaktpersonal brukaren.
Utförare ska ha skriftlig beskrivning för uppdrag som kontaktpersonal.

Mat och måltider

Krav
Utförare ska ha kännedom om Region Gotlands måltidspolicy, ” <i>Den goda måltiden, mat och måltidspolicy för Region Gotland</i> ”.

Riskbedömning

Krav
I samband med att verksamheten tar emot en ny brukare ska en riskbedömning göras utifrån brukarperspektivet (fallrisk, trycksår, nutrition, risk för brand).

Hälso- och sjukvård

Samverkan med hemsjukvården

Krav
Utföraren ska ha dokumenterade och på ledningsnivå beslutade rutiner för samverkan med hemsjukvården.

Delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter och egenvård

Hälso- och sjukvårdspersonal som har formell kompetens för en arbetsuppgift kan genom utbildning och delegering överlåta denna arbetsuppgift till en medarbetare utan formell kompetens, men med reell kompetens. Även vid utförande av egenvård behövs ibland instruktion, information och utbildning av legitimerad personal.

Krav
Utförarens personal får efter delegering och/eller instruktion på uppdrag av legitimerad personal ta på sig ansvar för hälso- och sjukvårdsuppgifter.
Utföraren ska säkra att vårdåtgärder från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal tas emot och att information ges till berörd personal.

Personal som utför delegerade arbetsuppgifter måste genomgå den godkända delegeringsutbildningen enligt MAS-regler.
Vid utförande av delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter är personalen att ses som hälso- och sjukvårdspersonal varför dokumentation enligt patientdatalagen ska ske. Dokumentation ska ske i verksamhetssystemet samt eventuella signeringslistor.

Vardagsrehabilitering

Personalen ska ha ett habiliterande/rehabiliterande förhållningssätt för att bibehålla eller öka den enskildes förmåga att klara sitt dagliga liv så självständigt som möjligt. Rehabiliterande förhållningssätt ska genomsyra all verksamhet.

Krav
Personalen ska uppmuntra och stödja den enskilde till att vara aktiv och delta i vardagliga aktiviteter efter förmåga.

Mun- och tandhälsa

Den enskilde som har behov av vård och omsorg en stor del av dygnet omfattas av tandvårdsreformen om uppsökande verksamhet och nödvändig tandvård. Uppsökande verksamhet innefattar munhälsobedömning, individuell rådgivning, utbildning och handledning till omvårdnadspersonal om daglig munvård samt erbjudande om eventuell nödvändig tandvård.

Krav
Personal ska delta vid munhälsobedömning som utförs av Tandvårdsenheten, om inte den enskilde specifikt motsäger sig detta.
Utförare ansvarar för att omvårdnadspersonal regelbundet får utbildning av tandhygienist och att det ingår i ny personals introduktion.

Vård i livets slutskede

Syftet med vård i livets slutskede är att hjälpa den enskilde att uppnå bästa möjliga livskvalitet genom att främja välbefinnande och att ge god symtomlindring. Vården planeras och genomförs i samarbete med hemsjukvård och/eller det palliativa teamet.

Krav
Vård ska bedrivas utifrån ett palliativt förhållningssätt som syftar till att lindra lidande och främja livskvaliteten för den enskilde och dennes närstående.
Utförare ska ha ett strukturerat arbetssätt och lokala rutiner för den palliativa vården och dödsfall.
Personalen ska prioritera insatser som ökar den enskildes trygghet och lugn.
En döende person får inte lämnas utan någon i sin närhet om den enskilde inte själv uttryckt önskemål om det. Bedömning bör göras av sjuksköterska.

Hjälpmedel

Krav
Utförare ska själv svara för och bekosta arbetstekniska (verksamhetshjälpmedel) hjälpmedel som i första hand används för personalens arbetsmiljö.
Utförare ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning i lyft och förflyttningsteknik.

Personal

Anhöriganställning

Krav

Anhöriganställningar ska inte förekomma förutom vid avgiftsfri avlösning.

Övrigt

Säkerhet och krisberedskap

Krav

Utförare ska ha rutiner för säkerhet och krisberedskap.

Utförare ska ha en beredskapsplan och rutiner för situationer med höga temperaturer över 27 grader.

Nyckelhantering

Krav

Utförare ska säkerställa skriftliga rutiner för hantering av nycklar till den enskildes bostad. Om kostnader för byte av lås/nycklar uppstår pga. borttappade nycklar, betalas detta av utförare.