

Vård- och omsorgsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till äldrenämnden

Datum:
2023-11-16

Diarienummer:
ALN-2023-00712

Handläggare:
Yvonne Jonsson, Rasmus Wennström

Revidering av riktlinjer för biståndsbedömning i äldreomsorgen

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar

- att** anta föreslagen revidering av *Riktlinjer för biståndsbedömning i äldreomsorgen, Bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) inom äldrenämndens ansvarsområde i Uppsala kommun*, samt
- att** de nya riktlinjerna ersätter tidigare riktlinjer.

Ärendet

Föreslagna riktlinjer ersätter äldrenämndens tidigare riktlinjer för biståndsbedömning i äldreomsorgen. Det grundläggande syftet med riktlinjerna är liksom tidigare att säkerställa en rättssäker, effektiv och likvärdig hantering avseende såväl handläggning som bedömning av enskildas ansökningar om bistånd enligt socialtjänstlagen inom nämndens ansvarsområde.

Äldrenämndens riktlinjer för biståndsbedömning behöver kompletteras i avsnittet om inköp som serviceinsats. Detta för att göra vissa förtydliganden avseende serviceinsatsen inköp, samt för att introducera en ny serviceinsats i form av *uppackning av varor*. I övrigt föreslås inga ytterligare ändringar i denna revision av de befintliga riktlinjerna.

Beredning

Ärendet har beretts på avdelningen för systemledning, enheten för strategiskt stöd.

Föredragning

I september 2022 fattade äldrenämnden beslut om att implementera digitala inköp som serviceinsats. Möjligheten till inköp digitalt omfattar även annat än dagligvaror, till

exempel apoteksärenden, klädinköp, med mera. Digitala inköp är en möjlighet för den enskilde, genom ökad valfrihet av handlare och utbud av varor. I vissa fall kan inköp i fysisk butik vara lämpligt. Detta bedöms utifrån enskild individs individuella behov. Implementeringen är genomförd i enlighet med äldrenämndens tidigare beslut, och det är i dagsläget möjligt att ta del av insatsen *inköp*, med eller utan digitalt genomförande.

Vissa individer har förmågan att självständigt genomföra digitala inköp, men kan behöva stöd med att packa upp och organisera de levererade varorna i hemmet. Detta specifika behov är för närvarande inte tillgodosett inom befintliga riktlinjer. Mot bakgrund av detta föreslår förvaltningen att införa en ny serviceinsats, *Uppackning av varor*. Syftet med denna service är att erbjuda stöd till de som behöver hjälp med att packa upp levererade varor och placera dem på lämpliga platser, såsom i kylskåp, frys eller andra förvaringsutrymmen.

I samband med detta tillägg föreslås även en revision av serviceinsatsen *Inköp*. Denna insats kan även innefatta planering av veckans måltider, samt stöd avseende val av inköp vid beställning av dagligvaror, vilket förtydligas i den nya riktlinjen. Det anses skäligt att den enskilde får möjlighet till serviceinsatsen *Inköp* en gång per vecka.

Ekonomiska konsekvenser

Ej aktuellt med föreliggande förslag till beslut.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad den 16 november 2023
- Bilaga, Förslag på reviderade Riktlinjer för biståndsbedömning i äldreomsorgen

Vård- och omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund
Förvaltningsdirektör

Normerande styrdokument

Beslutsfattare:
Äldrenämnden

Dokumentansvarig:

Datum:
2023-12-15

Diarienummer:
ÄLN-2023-xxxx

Riktlinjer för biståndsbedömning i äldreomsorgen

Biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen (2001:453) inom äldrenämndens ansvarsområde i Uppsala kommun

Policy

Riktlinje

Rutin

Vägledning

Innehåll

Inledning	4
Syfte.....	4
Omfattning	4
Äldrenämndens ansvar	5
Lagbestämmelser och krav	5
Socialtjänstlagen	5
Skälig levnadsnivå	6
Rätten att ta ut avgifter	6
Ansvarsfördelning mellan kommuner enligt SoL	7
Bosättningskommunens ansvar.....	7
Tillfällig vistelse i annan kommun	7
Dokumentation.....	8
Rapporteringsskyldighet och särskild avgift	8
Äldrenämndens värdebegrepp, värdighetsgarantier och servicegarantier	8
Synpunkter och klagomål.....	10
Lex Sarah.....	10
Hot och våld.....	11
Språk och förvaltningsområde	12
Tolk	12
Minoriteter och minoritetsspråk.....	12
Migrationsverket.....	12
Förebyggande åtgärder.....	13
Informationsskyldighet och uppsökande verksamhet	13
Öppna insatser.....	13
Rehabiliterande åtgärder	13
Stöd till anhöriga	13
Handläggning av ärenden.....	14
Förhandsbedömning och ansökan.....	14
Ställföreträdare, ombud och stödperson	14
Individens behov i centrum (IBIC)	15
Skälig levnadsnivå.....	16
Hälsa- och sjukvård samt egenvård	16
Hälsa- och sjukvård	16
Egenvård.....	17
Samordnad individuell plan – SIP	17
Barnperspektiv	18
Beslut och överklagande	18

Verkställighet.....	18
Val av utförare	18
Val av insatsform	19
Uppföljning av beviljade insatser	19
Bedömning av behov	20
Att bedöma behov enligt Socialstyrelsens rekommendationer	20
Om behovet kan tillgodoses på annat sätt.....	20
Hushållsgemenskap.....	21
Husdjur	21
Ekonomihantering	21
Bedömning av de vanligaste förslagen på insatser.....	22
Allmänt.....	22
Hemtjänst	22
Serviceinsatser.....	22
Omvårdnadsinsatser.....	25
Särskilda verkställighetsformer av hemtjänstbeslut.....	27
Hemtjänst i form av Trygg hemgång.....	27
Hemtjänst i form av Stöd i assistansliknande form, STASS.....	28
Andra insatser i ordinärt boende	28
Ledsagning	28
Kontaktperson	29
Dagverksamhet.....	29
Avlösning i hemmet.....	30
Korttidsboende.....	30
Särskilt boende	31
Definition och begrepp.....	32
Spridning	32
Uppföljning.....	32
Läshänvisningar	32
Lagar och författningar	32
Övrigt	33
Relaterade dokument	33

Inledning

Dessa riktlinjer beskriver hur äldrenämnden inom ramen för sitt uppdrag verkar för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull gemenskap med andra, samt får den hjälp de behöver och sina behov tillgodosedda i överensstämmelse med socialtjänstlagen.

Syfte

Syftet med riktlinjerna är i första hand att fungera som vägledning och stöd vid myndighetsutövning inom äldrenämndens ansvarsområde. Dokumentet stödjer rättssäkerheten för enskilda och ska samtidigt säkerställa att beslut om insatser fattas utifrån behovsgrund och på likartade grunder. Handläggningen sker alltid med beaktande av omständigheterna i det individuella fallet.

Dokumentet ger också information för den som vill fördjupa sig i nämndens syn på verksamheten och handläggningen enligt socialtjänstlagen.

Omfattning

Riktlinjerna omfattar biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen inom äldrenämndens ansvarsområde i Uppsala kommun. För genomförandet av nämndens uppdrag finns vård- och omsorgsförvaltningen. Riktlinjerna är ett stöd för de biståndshandläggare som arbetar för nämnden och fattar myndighetsbeslut efter individuella bedömningar av enskildas behov.

Vård- och omsorgsförvaltningen följer de lagar och föreskrifter som finns gällande verksamhetsområdet. Aktuell lagstiftning – vars innehåll tolkas med hjälp av förarbeten och praxis – går därför före vad som eventuellt anges i dessa riktlinjer. Att tolka lag är ofta en grannlaga uppgift då en individuell bedömning alltid måste göras i ärenden som rör enskilda. Dessa riktlinjer ska ses som ett komplement till gällande lagstiftning, författningar och föreskrifter. Riktlinjerna är normgivande för biståndsbedömningen och bedömningen av insatsernas omfattning och ska inte åsidosättas om inte lag eller föreskrift säger annat. Riktlinjerna ska ge ökad rättssäkerhet för enskilda och ska samtidigt säkerställa att biståndsbeslut fattas på likartade bedömningsgrunder.

Äldrenämndens ansvar

Äldrenämnden i Uppsala ansvarar för

- uppgifter enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL i ordinärt eller särskilt boende för personer över 65 år som är i behov av bistånd på grund av ålder, sjukdom eller fysisk funktionsnedsättning,
- uppgifter avseende det kommunala åtagandet enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL för personer över 65 år, dock inte för personer över 65 år som omfattas av lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS eller har en psykisk funktionsnedsättning, för vilka omsorgsnämnden ansvarar
- anhörigstöd till anhöriga till personer över 65 år, som vårdar eller stödjer en närstående.

Nämnden ansvarar inte för ekonomiskt bistånd, insatser till personer med en psykisk funktionsnedsättning eller uppgifter enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Ibland kan en enskild behöva hjälp och stöd från flera nämnder. Det kan då bli aktuellt för nämnderna att, med den enskildes samtycke, samverka i frågor som rör stöd, hjälp och behandling.

Lagbestämmelser och krav

I denna skrift återges lagtext. Det är dock viktigt att vara medveten om att lagändringar kan ske, och den som tillämpar lag bör alltid kontrollera i gällande författningssamling att inte några justeringar har gjorts.

Det kan även finnas andra lagar och regler av betydelse för avgörandet av en specifik fråga som inte anges här. Förutom de lagar och förordningar som finns på området regleras verksamheten även av föreskrifter från framför allt Socialstyrelsen.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och sex andra myndigheter inom hälso- och sjukvård, socialtjänst, läkemedel och folkhälsa ger ut sina författningar i en gemensam författningssamling. Syftet är ökad tydlighet där myndigheternas ansvarsområden ligger nära varandra. Författningssamlingen heter *Gemensamma författningssamlingen avseende hälso- och sjukvård, socialtjänst, läkemedel, folkhälsa med mera* vilket förkortas HSLF-FS.

Det är viktigt att nämndens medarbetare håller sig uppdaterade på de föreskrifter som finns och tar del av det utbildningsmaterial som Socialstyrelsen tillhandahåller för verksamhetsområdet. Vård- och omsorgsförvaltningen följer även rättsutvecklingen genom att ta del av rättsfall, uttalanden från tillsynsmyndigheter etcetera i den mån dessa kan vara vägledande för verksamheten.

Socialtjänstlagen

Grunden för rätten till bistånd formuleras i 4 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Ansvar för socialtjänsten i Uppsala kommun är fördelat på flera nämnder. Äldrenämnden ansvarar således endast för den del av socialtjänsten som beskrivs i reglementet, (se avsnitt Äldrenämndens ansvar). Enligt socialtjänstlagen innebär ansvaret att omsorgen om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). Nämnden 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 genom stöd i hemmet och annan lättåtkomlig service samt 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. I den uppsökande verksamheten ska kommunen upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område, (SoL 5 kap 4-6§).

Rätt till bistånd föreligger endast om den enskildes behov inte kan tillgodoses på annat sätt. Det måste dock alltid göras en individuell bedömning vid prövning av rätt till bistånd. Den enskilde har i första hand ett eget ansvar för sitt liv och sina förhållanden i övrigt. Först när den enskilde inte kan tillgodose sitt behov kan insatser ges med stöd av SoL. Vid varje ny ansökan görs en ny prövning av rätten till bistånd. Vid prövningen av behovet av bistånd för livsföringen i övrigt får hänsyn inte tas till den enskildes ekonomiska förhållanden om rätten att ta ut avgifter för biståndet regleras i 8 kap.

Skälig levnadsnivå

De insatser som beviljas ska tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå. Av lagens förarbeten framgår bland annat att begreppet blir ett uttryck för vissa minimikrav på insatsen vad gäller kvaliteten. Vidare framgår att tolkningen av begreppet skälig levnadsnivå kan ske mot bakgrund av rättighetsbestämmelsens grundläggande syfte, vilket är att vara en yttersta garanti för medborgarnas livsföring i olika avseenden (Prop. 2000/01:80 s 91¹). Det finns inte någon vedertagen definition av begreppet skälig levnadsnivå, däremot finns begreppen skälig och levnadsnivå definierade var för sig.

Skälig (Svenska akademins ordbok 2009): rimlig, rättvis, billig, godtagbar samt överensstämmande med en normal och naturlig uppfattning om vad som är lämpligt.

Levnadsnivå (Nationalencyklopedin 2014): Levnadsnivå jämföras med levnadsstandard vilket definieras som ett begrepp som avser individens materiella standard samt icke-materiella faktorer som påverkar individens livskvalitet).

Rätten att ta ut avgifter

I 8 kap socialtjänstlagen regleras kommunernas rätt att ta ut avgifter för insatser som beviljas enligt samma lag. Avgifterna får inte överstiga kommunens självkostnad. För mer information kring hur avgiften beräknas hänvisas till dokumentet "Tillämpningsanvisningar inom omsorgerna om äldre och funktionsnedsatta i Uppsala kommun" som antas av äldrenämnden och revideras årligen. På

¹ Ny socialtjänstlag m.m. Proposition 2000/01:80

www.uppsala.se finns även möjlighet att utifrån egna uppgifter få fram en beräkning av sin avgift.

Beräkningen är preliminär och är inte att anse som något löfte eller beslut om viss avgift. Avgiftsutrymmet bestäms slutligt genom ett beslut som skickas hem till den enskilde.

De avgifter som tas ut är fastställda av kommunfullmäktige. Kommunfullmäktiges beslut om generella avgiftsprinciper och avgiftens storlek kan bara överklagas genom kommunalbesvär inom tre veckor från och med kommunfullmäktiges beslut. Det individuella avgiftsbeslutet för varje person kan däremot överklagas genom förvaltningsbesvär vilket innebär att förvaltningsdomstol gör en individuell prövning av nämndens rätt att ta ut avgift i det enskilda fallet. Enskilda har också rätt till omräkning och nytt beslut om inkomster eller utgifter ändras på sätt som påverkar avgiftsutrymmet.

Ansvarsfördelning mellan kommuner enligt SoL

Bosättningskommunens ansvar

För att ingen enskild ska riskera att hamna mellan stolarna finns regler om vilken kommun som ansvarar för en enskild enligt 2a kap SoL. Huvudregeln för ansvarsfördelningen framgår av 2a kap 3 § SoL. Ansvaret för den enskilde ligger hos bosättningskommunen. Med bosättningskommun avses den kommun där den enskilde är bosatt.

Begreppet bosatt är inte alltid helt enkelt att tolka. Att den enskilde är folkbokförd på en viss adress kan vara en indikation på att den enskilde är bosatt på adressen, men folkbokföringsadressen är inte avgörande. Snarare bör man se till att enskilda ska anses bosatta där han eller hon ”kan antas komma att tillbringa sin regelmässiga dygnsvila”. Som bosättningskommun räknas därutöver den kommun som den enskilde har starkast anknytning till, oavsett om han eller hon är bosatt i en annan kommun.

En vistelse i en annan kommun kan leda till att bosättningskommunen ändras, beroende på den enskildes avsikter. En kommun som anser att ett ärende ska flyttas över ska begära detta hos den andra kommunen. En sådan begäran ska vara skriftlig.

Den kommun som får en sådan begäran ska skriftligen svara och ange sin inställning. Vid bedömningen av om en överflyttning ska ske ska hänsyn tas till om den enskilde har starkast anknytning till den andra kommunen och om det med hänsyn till den enskildes önskemål, hjälpbehovets varaktighet och omständigheterna i övrigt framstår som lämpligt. Detta framgår av 2a kap 10 § SoL. Om kommunerna inte kommer överens finns det möjlighet att ansöka om överflyttning hos IVO.

Tillfällig vistelse i annan kommun

Om personer som är bosatta i Uppsala kommun och som har beviljade insatser från äldrenämnden planerar att vistas kortare tid (högst sex månader) i annan kommun och under vistelsen behöver stöd i vistelsekommunen finns det möjlighet att få sina insatser utförda där. Biståndshandläggare i bosättningskommunen ombesörjer

ansökan. Vistelsekommunen begär ersättning från Uppsala kommun gällande utförd tid.

Dokumentation

Vid handläggning och genomförande av insatser ska Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS följas. Föreskrifterna innebär att dokumentation ska ske fortlöpande. De anger också vad som ska dokumenteras. De uppgifter som behövs för att insatserna ska kunna genomföras på ett ändamålsenligt och säkert sätt ska i en beställning lämnas till den utförare som handhar det praktiska genomförandet av en insats. Om den enskilde motsätter sig att uppgifter lämnas och ingen annan sekretessbrytande grund för utlämnande av uppgifterna finns kan information inte lämnas över till utföraren.

Rapporteringskyldighet och särskild avgift

Biståndsbeslut som nämnden meddelar ska verkställas inom skälig tid. Vilket i praktiken innebär omedelbart. Nämnden rapporterar kontinuerligt till IVO om beslut inte verkställs inom tre månader från det att beslutet är fattat. IVO kan utreda skälen till att nämnden inte verkställt beslutet. Vad som är skälig tid får bedömas från fall till fall. Om ingen godtagbar anledning finns till att beslutet inte verkställts kan IVO ansöka hos förvaltningsrätten om att nämnden ska åläggas att betala särskild avgift. Den särskilda avgiften fungerar som en sanktion för bristande verkställighet. Reglerna om särskild avgift innebär att det är viktigt för nämnden att dokumentera varför ett beslut inte verkställs. Det är till exempel viktigt att hålla regelbunden kontakt med enskilda som säger sig endast vilja flytta till ett specifikt boende. Även om den enskilde har uttryckt ett önskemål kan nämnden erbjuda andra alternativ och det ska dokumenteras om den enskilde fortsatt vidhåller att endast ett visst boende önskas. Enskilda som begärt en specifik verkställighet har rätt att när som helst ändra sig och till exempel tacka ja till något annat än det önskade alternativet. Erbjudanden om verkställighet ska dokumenteras.

Äldrenämndens värdebegrepp, värdighetsgarantier och servicegarantier

Den nationella värdegrunden för äldreomsorgen gäller alla kommuner och verksamheter som utför äldreomsorg enligt socialtjänstlagen. Värdegrunden bygger på att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att uppnå det behöver äldreomsorgen bland annat värna och respektera den enskilda personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och anpassning till den enskilda personen. Äldre personer ska bland annat, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.

Äldrenämnden i Uppsala kommun har antagit sex värdebegrepp, som tillsammans med den nationella värdegrunden utgör grunden för den lokala äldreomsorgen;

- Trygghet,
- Inflytande,
- Tillgänglighet,
- Oberoende,
- Respekt och
- Bemötande

Värdebegreppen, som förkortas TITORB, ska prägla all verksamhet som nämnden finansierar. Utöver värdebegreppen har äldrenämnden antagit värdighetsgarantier för hemtjänstinsatser och vård- och omsorgsboenden samt servicegarantier för myndighetsutövningen gällande dessa insatser. Syftet med garantierna är att enskilda ska känna till vad de har rätt att förvänta sig från äldreomsorgen i Uppsala. Garantierna innebär även att nämnden sätter konkreta och uppföljningsbara garantimål för verksamheterna.

Värdighetsgarantin för hemtjänstinsatser innebär att den enskilde har rätt att:

- Veta vilken personal som ska utföra insatser i hemmet
- Inom skälig tid bli kontaktad om det kommer någon annan personal än den som förväntas komma
- Inom skälig tid bli kontaktad om personalen blir försenad
- Få en årlig läkemedelsgenomgång (om den enskilde får hjälp av hemvården med läkemedel)
- Kunna påverka tidpunkten för utevistelse/promenad (om beslutet omfattar sådan insats)
- Få dokumenterat i sin genomförandeplan hur och när utevistelse/promenad ska utföras (om beslutet omfattar sådan insats).

Värdighetsgarantin för vård- och omsorgsboenden innebär att den enskilde har rätt att:

- Kunna påverka tidpunkt för utevistelse/promenad
- Kunna välja promenad i grupp eller att promenera enskilt med stöd av personal
- Få dokumenterat i sin genomförandeplan hur och när utevistelse/promenad ska utföras
- Ha en lugn och trivsamt måltidsmiljö
- Påverka menyn samt tidpunkt för måltider
- Få en årlig läkemedelsgenomgång.

Servicegarantin för handläggning innebär att den enskilde ska:

Få ett beslut om särskilt boende inom två månader från det att ansökan och underlag inkommit

Få ett beslut om insatser i ordinärt boende inom två veckor från det att ansökan och underlag inkommit.

Den som inte är nöjd med hur insatser som nämnden beviljat genomförs kan klaga, i första hand direkt till utföraren men även till vård- och omsorgsförvaltningen. Synpunkter som inkommer till vård- och omsorgsförvaltningen hanteras i nämndens synpunktshanteringsystem.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål är en viktig del i det systematiska förbättringsarbetet. Synpunkterna tas om hand och hanteras såväl individuellt som i ett större perspektiv. Om utföraren genomför insatser på ett bristande sätt eller i strid med den enskildes beslut eller nämndens avtal tar handläggaren i första hand en kontakt med utföraren för att säkerställa att den enskilde får det som han eller hon har rätt till. Inkomna synpunkter tas även om hand ur ett systematiskt perspektiv, där bristande genomförande kan leda till sanktioner eller – om det gäller särskilt allvarliga synpunkter – hävande av avtalet mellan nämnden och utföraren. Synpunkter kan även handla om nämndens handläggning av ärenden, exempelvis i fråga om handläggningstider, bristande rutiner eller bemötandefrågor.

Som en del i att vara en lärande organisation är synpunkter och klagomål en viktig del i nämndens strävan efter att hela tiden förbättra och utveckla verksamheten. Synpunkter och klagomål är, tillsammans med eventuella lex-Sarah-rapporter, viktiga verktyg för att organisationen ska kunna hitta sina egna brister och åtgärda dem.

Synpunkter som rör rena bedömningsfrågor hanteras i normalfallet inte inom ramen för nämndens synpunktshanteringssystem. En enskild som är missnöjd med nämndens bedömning i ett enskilt ärende kan överklaga beslutet och få detta överprövat av domstol.

Synpunkter tas emot via webformulär (se www.uppsala.se) eller muntligt/skriftligt. Synpunkter kan lämnas till samtliga tjänstepersoner inom organisationen, som i förekommande fall ansvarar för att synpunkten registreras i synpunktshanteringssystemet.

En enskild som anser att det finns allvarliga brister i socialtjänstens verksamheter kan framföra sitt klagomål till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), som är tillsynsmyndighet över dessa verksamheter. Ett klagomål kan anmälas direkt på IVO:s hemsida (se www.ivo.se). IVO bedömer de uppgifter som inkommit, vilket kan leda till att IVO begär ett yttrande från nämnden eller att ett tillsynsärende öppnas för att granska nämndens verksamhet. Enskilda som anser sig ha blivit felaktigt behandlade av en myndighet eller en tjänsteman i samband med handläggningen av ett ärende kan även vända sig till Justitieombudsmannen (JO) (se www.jo.se). JO:s uppdrag är att granska myndigheter och övervaka att den offentliga makten utövas i enlighet med de lagar och regler som gäller.

Lex Sarah

För att förbättra kvaliteten inom verksamheter som avser insatser enligt SoL finns en lagstadgad skyldighet för alla som arbetar inom området – oavsett om det rör utförandet eller utredning och beslutsfattande – att uppmärksamma sin verksamhet på brister som medför att den enskilde utsätts för ett missförhållande eller riskerar att utsättas för ett missförhållande (SOSFS 2011:5). Ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande ska avhjälpas och utredas i syfte att hitta brister i verksamheten och rätta till dem så att missförhållanden inte uppstår. Om missförhållandet är allvarligt ska händelse även anmälas till IVO.

Exempel på händelser i den utförande verksamheten som utgör missförhållanden kan vara

- fysiska, psykiska eller sexuella övergrepp
- ekonomiska övergrepp eller utnyttjande av den enskildes ekonomiska utsatthet brister i bemötande av anställda med flera
- brister i utförande av insatser (insatser som utförts felaktigt eller inte alls)
- bristande integritetsskydd för personuppgifter eller felaktig/bristande hantering av reglerna om sekretess och tystnadsplikt
- brister i fysisk miljö, utrustning och teknik.

Exempel på händelser i myndighetsutövningen som utgör missförhållanden kan vara

- att barns rätt inte tillvaratas genom bristande information och bristande möjligheter för barnet att framföra sina åsikter
- att den enskildes ansökan hanteras felaktigt (till exempel genom att den inte tas emot, inte utreds eller inte avslutas med ett beslut)
- felaktig handläggning (till exempel genom oskäligt lång handläggningstid, bristande kommunicering enligt 25 § förvaltningslagen (2017:900) (FL) eller att den enskilde inte får skriftligt beslut om avslag eller att gynnande beslut ändras på ett otillåtet sätt)
- bristande integritetsskydd för personuppgifter eller felaktig/bristande hantering av reglerna om sekretess och tystnadsplikt
- brister i bemötande av anställda.

En anmälan av en händelse enligt lex Sarah kan bara göras inom den egna verksamheten. Enskilda personer, företrädare eller andra myndigheter/företag som nämnden kommer i kontakt med i sin verksamhet kan således inte göra en lex Sarah-anmälan avseende en händelse som skett hos nämnden. Inte heller kan nämnden göra en lex Sarah-anmälan avseende en händelse som skett till exempel hos en privat utförare. En sådan händelse bör dock naturligtvis uppmärksammas hos den verksamhet där händelsen skett, så att tjänstepersoner i verksamheten kan bedöma om händelsen är sådan att en rapport bör göras.

Den lagstadgade skyldigheten innebär att den tjänsteman som noterar ett missförhållande – även om tjänstemannen själv inte varit involverad i själva händelsen – ska rapportera denna inom verksamheten. Äldrenämnden har särskilda rutiner och mallar för hanteringen av utredningar och bedömningar enligt lex Sarah. En utredning ska inriktas på vad som blivit fel, varför det hände och vad man kan göra för att förhindra att det händer igen.

Hot och våld

Äldre som utsätts för hot och våld ska särskilt uppmärksammas utifrån de behov som de har.

Äldrenämnden har en utarbetad handbok ”Våld i nära relation, Handbok äldre” där handläggningsfrågor rörande dessa personer särskilt uppmärksammas. För äldrenämnden är det viktigt att dessa frågor tas på största allvar och att alla handläggare har kunskap om på vilket sätt de ska arbeta med frågor om utsatthet för våld, hot och annan brottslighet.

I Uppsala kommun är det socialnämnden som har ansvaret för samordningen av frågor kring våld i nära relationer. I de fall en person över 65 år behöver insatser på grund av

sjukdom eller fysisk funktionsnedsättning och samtidigt insatser på grund av utsatthet för hot eller våld ska samverkan ske mellan äldrenämnden och socialnämnden. I dessa fall är det särskilt viktigt att en helhetsbedömning av den enskildes situation görs och att båda nämnderna tar sitt ansvar för personens behov.

Språk och förvaltningsområde

Tolk

När en person inte behärskar det svenska språket eller är allvarligt hörsel- eller talskadad ska myndigheter anlita tolk om det behövs. Biståndshandläggaren ska förvissa sig om att den enskildes uppgifter och synpunkter kommer fram och att den enskilde kan tillgodogöra sig den information som lämnas. Såvida inte en fullständig förståelse i kommunikationen kan säkerställas på annat sätt bör auktoriserad tolk anlitas. Vid anlitan av tolk kan hänsyn ibland behöva tas till valet av tolk. Den tolk som anlitas bör inte känna till den enskilde på ett sätt som innebär att den enskildes integritet riskerar att kränkas. Tolken kan närvara vid mötet personligen eller via telefon.

Minoriteter och minoritetsspråk

Enskilda har rätt att använda finska, meänkieli respektive samiska vid sina muntliga och skriftliga kontakter med en förvaltningsmyndighet vars geografiska verksamhetsområde helt eller delvis sammanfaller med minoritetsspråkets förvaltningsområde. Detta gäller i ärenden i vilka den enskilde är part eller ställföreträdare för part, om ärendet har anknytning till förvaltningsområdet.

Om den enskilde använder finska, meänkieli eller samiska i ett sådant ärende, är myndigheten skyldig att ge muntligt svar på samma språk. Enskilda som saknar juridiskt biträde har dessutom rätt att på begäran få en skriftlig översättning av beslut och beslutsmotivering i ärendet på finska, meänkieli respektive samiska.

Myndigheten ska även i övrigt sträva efter att bemöta de enskilda på dessa språk.

Förvaltningsområde för finska

Uppsala kommun ingår i förvaltningsområdet för finska. Det innebär att enskilda har rätt att använda finska vid muntliga och skriftliga kontakter med nämnden i enskilda ärenden där nämnden fattar beslut, samt erhålla muntligt svar på samma språk. Enskilda har också rätt att begära skriftlig översättning av beslut och motivering. Uppsala kommun ska, i egenskap av förvaltningsområde, se till att det finns personal tillgänglig som kan tillgodose kommunmedborgarnas önskan att kontakta myndigheten på finska.

Migrationsverket

Migrationsverket har det övergripande ansvaret för mottagandet av asylsökande. För asylsökande och andra personer som omfattas av lagen om mottagande av asylsökande med flera (1994:137) (LMA) finns särskilda bestämmelser om bistånd i den lagen. Asylsökande har normalt ingen rätt till bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL för förmåner som motsvaras av det bistånd som individen har rätt till enligt LMA.

Kommunen kan dock vara skyldig att ge andra former av bistånd med stöd av SoL om detta bistånd inte kan ges med stöd av LMA. Avgörande för frågan om kommunen eller Migrationsverket är ansvarig för att tillgodose biståndsbehovet för en asylsökande är om den sökta insatsen utgör en förmån som motsvarar det bistånd som utges med stöd av LMA eller inte.

Förebyggande åtgärder

Informationsskyldighet och uppsökande verksamhet

Nämnden ska genom uppsökande verksamhet upplysa om nämndens verksamhet. Genom uppsökande verksamhet kan äldre som inte har kontakt med äldreomsorgen få information om dess verksamheter. När det är lämpligt skall nämnden samverka med andra samhällsorgan och med organisationer samt andra föreningar.

Öppna insatser

Nämnden erbjuder även insatser som är öppna för alla medborgare över 65 år. Det innebär att den enskilde inte behöver ha ett beslut om bistånd för att få tillgång till insatsen. Det rör sig till exempel om träffpunkter, seniorrestauranger, anhörigstöd och värdskap på trygghetsbostäder.

Innehållet i de öppna insatserna ska ha en hälsofrämjande inriktning med fysisk aktivitet, social samvaro och goda matvanor för att stimulera till ökad livskvalitet, trygghet och bibehållen funktion upp i åren.

Rehabiliterande åtgärder

Äldrenämnden anser att det är viktigt att skapa förutsättningar för ett gott liv. Detta sker genom ett rehabiliterande förhållningssätt som månar om att enskildas egna förmågor tillvaratas.

Fysisk aktivitet på recept (FaR)

Är en åtgärd där hälso- och sjukvårdspersonal i samråd med den enskilde ordinerar anpassad fysisk aktivitet och minskat stillasittande. Syftet är att förbättra den enskildes hälsa, livskvalitet och självständighet utifrån mål och förmåga.

Stöd till anhöriga

Kommunen ska ge stöd och avlastning till dem som vårdar anhöriga/närstående. Stödet ska, så långt det är möjligt, vara individanpassat och utformas i samråd med berörda parter. Biståndshandläggaren ska uppmärksamma anhörigas behov av stöd och bistå anhöriga genom att informera om kommunens insatser samt om vilket utbud som finns av andra stödformer, till exempel anhörigkonsulenter, stödgrupper etc.

I Uppsala kommun finns Anhörigcentrum som fungerar som ett stöd för den som vårdar en anhörig/närstående. Anhörigcentrum anordnar informationstillfällen och föreläsningar samt anhöriggrupper, stödsamtal och rådgivning med mera. För mer information, se www.anhorigcentrum.uppsala.se.

Den som har ett stort vård- och omsorgsbehov och som vårdas i hemmet av anhörig/närstående har även rätt till 24 timmars avgiftsfri avlösning per månad, egentidsstöd för anhörig. Detta gäller under förutsättning att den enskilde inte redan har omfattande hjälp från hemtjänsten. Har den enskilde beviljats växelvård kan avgiftsfri avlösning ges i upp till 12 timmar. Avlösning innebär att anhörigstödjure avlöser anhörig/närstående i hemmet och tar över vårdansvaret, så att den anhörige/närstående kan få egen tid att disponera. Avlösningen är avgiftsfri och ges utan biståndsbedömning, under de förutsättningar som anges ovan. I de fall behov av ytterligare avlösning finns måste den enskilde ansöka om detta till biståndshandläggare. Avlösning som beviljas genom biståndsbeslut är belagd med avgift.

Handläggning av ärenden

Förhandsbedömning och ansökan

När nämnden genom en ansökan eller på annat sätt får kännedom om att en enskild kan vara i behov av insatser enligt socialtjänstlagen ska nämnden skyndsamt inleda en utredning. I de fall som uppgifter inkommer från någon annan än den enskilde kan nämnden ta kontakt med den som uppgifterna berör för att utröna om det finns behov av insatser. Socialtjänstlagen innehåller dock inga möjligheter till tvångsinsatser, vilket innebär att en utredning av den enskildes behov och beslut om insatser endast kan genomföras om den enskilde själv vill det.

Det vanligaste är att en utredning inleds genom ansökan av den enskilde själv. I ansökan ska den enskilde ange de behov som han eller hon inte själv kan tillgodose. För att utreda behovet kan det bli aktuellt att inhämta underlag i form av läkarintyg, ADL-bedömning (bedömning av Aktiviteter i Dagliga Livet) eller liknande. Allt underlag till utredningen inhämtas med den enskildes samtycke. Det är den som ansöker om en insats som har ansvaret för att visa att behovet finns. Det är också den enskilde som styr utredningen av behov genom att beskriva vad han eller hon vill ha hjälp med.

Ställföreträdare, ombud och stödperson

För att kunna inleda en utredning enligt SoL krävs att den enskilde själv ansöker om bistånd eller att nämnden efter en anmälan eller uppgift som inkommit på annat sätt inleder en utredning. Insatser enligt SoL kan inte ges mot den enskildes vilja. I praktiken innebär detta att den enskilde måste samtycka till att en utredning görs. Det är dock inte alltid möjligt för den enskilde att ensam ta tillvara sin rätt. Den enskilde kan behöva hjälp av ett ombud, en ställföreträdare eller en stödperson för att framföra sin ansökan

Ombud ska ha fullmakt, som kan vara muntlig eller skriftlig. Äldrenämnden rekommenderar att skriftlig fullmakt inhämtas om inte särskilda skäl föreligger. En fullmakt slutar gälla omedelbart om den återkallas av någon av parterna. Det är möjligt att utfärda en så kallad framtidsfullmakt som fortsätter gälla även efter att fullmaktsgivaren har förlorat sin beslutsförmåga. En sådan fullmakt måste vara skriftlig och i övrigt uppfylla i lagen ställda formaliakrav.

Om det är uppenbart att någon på grund av sjukdom, psykisk störning, försvarat hälsotillstånd eller liknande förhållande inte längre har förmåga att ta hand om sina ekonomiska angelägenheter, får en anhörig vidta rättshandlingar med anknytning till den dagliga livsföringen. Behörigheten innefattar bland annat att betala löpande utgifter och att ansöka om insatser och förmåner. Behörigheten får tas i bruk i viss turordning, i första hand make eller sambo, därefter barn och sedan andra anhöriga i den ordning som anges i lagen.

Om anhöriga saknas eller av annan anledning inte vill eller kan företräda den som saknar förmåga att på egen hand ansöka om insatser eller i övrigt hantera sina angelägenheter kan god man eller förvaltare aktualiseras för att tillvarata den enskildes rätt. Personer som på grund av sjukdom eller av annan orsak inte kan tillvarata sina egna intressen behöver ofta hjälp med såväl ekonomiska angelägenheter som att tillvarata sina rättigheter och sörja för sin person. Ansökan om god man eller förvaltare görs hos överförmyndarnämnden.

Individens behov i centrum (IBIC)

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

Nämnden har antagit Socialstyrelsens framarbetade modell Individens behov i centrum (IBIC) vilket innebär att fokus läggs på den enskildes behov i stället för utbudet av existerande insatser. Modellen IBIC utgår från regelverket för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.

I IBIC används klassifikationen ICF, vilket är ett internationellt system för att beskriva funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa. ICF används för att med ett gemensamt språk som stöd fånga upp kombinationen av olika perspektiv och för en helhetssyn på hur en person fungerar i sin livssituation.

När nämnden utreder en ansökan om stöd och hjälp görs detta utifrån den enskildes behov inom nio 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 (kroppsfunktion)
- Personligt stöd från person som vårdar eller stödjer en närstående (omgivningsfaktor)

När den enskildes behov är utrett tas ställning till vilken typ av insats som lämpligast tillgodoser den enskildes behov av stöd och hjälp.

Genom att arbeta utifrån den beskrivna arbetsprocessen i IBIC skapas förutsättningar för likvärdig handläggning och dokumentation. Det innebär ökad rättssäkerhet, tydligare bedömning, bättre insyn och möjlighet till inflytande samt möjlighet att få stöd och hjälp utifrån egna behov. Detta skapar även gynnsammare förutsättningar att följa upp och utvärdera resultat.

Skälig levnadsnivå

De insatser som beviljas ska tillförsäkra en skälig levnadsnivå. Begreppet skälig levnadsnivå har ingen exakt definition. I förarbetena till den tidigare socialtjänstlagen anfördes att det skulle vålla stora svårigheter att närmare ange vad som avses med skälig levnadsnivå i lagtexten. Begreppet måste bedömas med utgångspunkt i den tid och de förhållanden som den hjälpbehövande lever i. Det angavs därför att fastställandet av vilken levnadsnivå som anses skälig måste överlämnas till kommunerna att fastställa. I senare förarbeten beskrivs skälig levnadsnivå även som ett uttryck för kvaliteten i insatsen och vilken ambitionsnivå som kan vara rimligt i ett enskilt fall. Bedömningen av vilka insatser som behövs för att den enskilde ska uppnå skälig levnadsnivå bedöms alltså utifrån den tid och de förhållanden som just då råder, men också utifrån den enskildes egen situation och behov. Detta innebär att skälig levnadsnivå kan innebära olika saker för olika individer vid olika tidpunkter och förhållanden. Vid bedömningen av vad som i det enskilda fallet ska ses som skäligt kan handläggaren vid tveksamhet söka stöd i rättspraxis, dessa riktlinjer samt vid gemensamma ärendedragningar.

Hälso- och sjukvård samt egenvård

Hälso- och sjukvård

Insatser som omfattas av hälso- och sjukvårdens insatser upp till sjuksköterskenivå kan ges till en enskild som omfattas av SoL. Dessa insatser styrs av en egen lag, hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL.

Invånare som behöver hälso- och sjukvård i hemmet kan få kommunal hemsjukvård om de har behov av hälso- och sjukvård i mer än 14 dagar, har fyllt 17 år och inte på egen hand eller med stöd kan uppsöka vårdcentral. Inom kommunen utförs hälso- och sjukvård av legitimerad personal; sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster/fysioterapeuter samt av övrig personal efter instruktion eller delegering från sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast/fysioterapeut.

Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt. För insats av arbetsterapeut har kommunen ansvar från första dagen. Kommunen ansvarar för individuellt förskrivna hjälpmedel för personer över 21 år inom området rörelsehinder, personlig vård och kognition.

För att få hemsjukvård gör vårdcentralen först en bedömning av individens behov och sedan görs en samordnad vårdplanering tillsammans med den kommunala hemsjukvården. (Undantaget är personer placerade på HVB-hem, där regionen har ansvaret för all hälso- och sjukvård.)

Arbetsterapeuten, fysioterapeuten/sjukgymnasten och sjuksköterskan samarbetar med personal vid hemtjänst och särskilda boenden. Det kan till exempel handla om hjälpmedelsförskrivning, hjälp med olika behandlingar, träning i vardagssituationer eller läkemedelshantering.

Vård i samverkan (ViS) är en överenskommelse avseende hälso- och sjukvård mellan Region Uppsala och kommunerna i Uppsala län. Överenskommelsen handlar om samverkan och ansvar när det gäller personer med behov av hälso- och sjukvård, inklusive habilitering, rehabilitering och medicintekniska hjälpmedel. Samtliga dokument som beskriver hur Region Uppsala och kommunens utförare ska samverka finns publicerade i Region Uppsalas dokumenthanteringssystem DocPlus.

Egenvård

Åtgärder som endast kan utföras av viss behörig personal eller kräver viss sjukvårdsutbildning eller mer omfattande instruktion och handledd träning är att beteckna som hälso- och sjukvård. För att hemtjänstpersonal ska utföra sådana åtgärder krävs en delegering från ansvarig distriktssköterska. Sådana åtgärder är inte omvårdnadsinsatser enligt socialtjänstlagen och omfattas därför inte av biståndsbeslutet.

Om ansvarig inom hälso- och sjukvården bedömer att hälso- och sjukvårdsuppgifter kan utföras som egenvård kan insatser beviljas för egenvård. En förutsättning för att beviljas bistånd är i dessa fall att den enskilde själv klarar av att ta ansvar för uppgiften men behöver praktiskt hjälp. Behovet ska inte kunna tillgodoses på annat sätt.

För att bistånd för egenvårdsåtgärd ska kunna beviljas krävs

- intyg som visar att åtgärden bedömts som egenvård samt att den enskilde själv bedömts kunna ansvara för insatsen
- att personal som ska genomföra åtgärden inte behöver särskild utbildning.

Vilka åtgärder som kan bedömas som egenvård kan inte anges generellt.

Bedömningen görs av ansvarig legitimerad personal. Den enskildes förmåga att ansvara för åtgärden är dock avgörande. Om den enskilde t.ex. har nedsatt kognitiv förmåga som innebär att denne inte har förmåga att ansvara för sin medicinering så ska hanteringen av läkemedel och andra medicinska åtgärder skötas av hälso- och sjukvårdspersonal och inte som egenvård.

Samordnad individuell plan – SIP

SIP är en vård- och omsorgsplan som beskriver insatser/åtgärder som den enskilde har behov av från både hälso- och sjukvård och socialtjänst och som tagits fram genom samordnad vård- och omsorgsplanering. Professionerna inom regionen och kommunerna, är skyldiga att ta fram planer tillsammans med den enskilde. Från kommunen ska en legitimerad yrkesutövare medverka i överrapportering/planering när behov av kommunal hemsjukvård finns. I SIP ska det framgå, vilka insatser som behövs, vilka insatser respektive huvudman ska svara för, vilka åtgärder som vidtas av någon annan än kommun eller Regionen samt vem av huvudmännen som ska ha det övergripande ansvaret för planen.

Barnperspektiv

Om det finns barn i den enskildes hushåll ska detta alltid beaktas. Med barn avses alla som är under 18 år. I vissa fall, särskilt om barnen är små, kan barnperspektivet innebära att omfattningen av insatser eller utförandet av insatserna delvis bestäms utifrån beaktande av barnens bästa. Att det finns små barn i hushållet kan till exempel innebära att det finns särskilda skäl att välja en verkställighetsform som tillgodoser barnets behov av kontinuitet.

Beslut och överklagande

En enskild som inkommit med en ansökan har alltid rätt att få ett beslut. Beslutet kan innebära att insatser beviljas eller avslås, helt eller delvis. Beslutet ska vara utformat så att den enskilde lätt kan förstå vad det innebär, och ska även ange under vilken tidsperiod som en insats beviljas. Beslut som myndigheten fattar kan överklagas. Det gäller inte enbart beslut om biståndsinsatser utan även till exempel beslut att inte lämna ut allmänna handlingar, bestämma avgiftsutrymme med mera. Verkställigheten av ett beslut kan normalt sett inte överklagas, men i vissa fall kan den enskilde ha rätt att av domstol få prövat om han eller hon uppnår skälig levnadsnivå genom den verkställighet som nämnden erbjuder. Om någon är missnöjd med ett beslut som nämnden fattat bör han eller hon alltid höra av sig så fort som möjligt. Ett överklagande av ett beslut måste ha inkommit till nämnden inom tre veckor från det att den enskilde tog del av beslutet, annars avvisas överklagandet. Överklagandet ska vara ställt till förvaltningsrätten i Uppsala och bör innehålla en beskrivning av varför den enskilde är missnöjd med beslutet.

Verkställighet

Val av utförare

I Uppsala kommun har en person som beviljats hemtjänstinsatser rätt att välja utförare av hemvård under förutsättning att utföraren godkänts av äldrenämnden inom ramen för valfrihetssystemet för hemvård. Biståndshandläggaren ska informera om vilka utförare den enskilde har möjlighet att välja mellan. Biståndshandläggaren ska också hjälpa den enskilde med att byta utförare i då så önskas.

Även vad gäller andra insatser till exempel särskilt boende eller dagverksamhet, försöker nämnden att så långt det är möjligt tillgodose den enskildes önskemål om verkställighet. I dessa fall är det dock även viktigt att inriktningen på verksamheten är lämplig utifrån den enskildes behov, vilket kan innebära att valmöjligheterna begränsas något.

När en utförare verkställer biståndsbeslutet ligger nämndens bedömning och beslut till grund för den genomförandeplan som utföraren upprättar tillsammans med den enskilde.

Genomförandeplanen ska beskriva hur beviljade insatser ska genomföras med hänsyn till den enskildes självbestämmande och integritet. En enskild som är missnöjd med hur ett beslut verkställs bör i första hand vända sig direkt till den utförare som ansvarar för utförandet. Om problemet kvarstår bör den enskilde vända sig till biståndshandläggare.

Val av insatsform

I vissa fall kan situationen uppstå att den enskilde gärna vill ha en viss typ av insats för att få sitt behov tillgodosett. Det kan till exempel vara fallet om den enskilde gärna vill bo kvar hemma med hemtjänst trots att han eller hon i och för sig uppfyller kriterierna för att bli beviljad särskilt boende.

När det gäller utformandet av hjälpinsatser sägs det bland annat så här i förarbeten till socialtjänstlagen: ”Vid bedömningen av vilken insats som kan komma i fråga måste en sammanvägning göras av olika omständigheter såsom den önskade insatsens lämplighet som sådan, kostnaderna för den önskade insatsen i jämförelse med andra insatser samt den enskildes önskemål. Det kan enligt regeringens mening inte finnas en obegränsad frihet för den enskilde att välja sociala tjänster oberoende av kostnad.” (prop. 2000/01:80 s 90 f)

Detta innebär att det ibland kan bli aktuellt för handläggaren att avslå den insats som den enskilde själv önskar, med hänvisning till att nämnden kan erbjuda en annan insats som är lämpligare och mer kostnadseffektiv. När det gäller enskilda som har ett stort vårdbehov och som vill fortsätta bo kvar hemma anser nämnden att den enskildes vilja – under förutsättning att boende i hemmet fortfarande kan anses lämpligt – bör tillmätas avgörande betydelse i de fall skillnaden i årskostnad mellan insatserna understiger ett prisbasbelopp. Om kostnaden för insatser i hemmet är mellan ett och sju prisbasbelopp högre än kostnaden för en alternativ lämplig insats måste en sammanvägd bedömning göras av den enskildes vilja, insatsernas respektive lämplighet och en jämförelse mellan kostnaderna. Om kostnadsskillnaden per år överstiger sju prisbasbelopp är det nämndens uppfattning att det endast i undantagsfall bör kunna komma i fråga att bevilja den dyrare insatsformen. Då krävs att den dyrare insatsen är betydligt mer lämplig för den enskilde än den insats som nämnden i stället kan erbjuda eller att det av annan anledning finns särskilt beaktansvärda skäl att bevilja den dyrare insatsen.

Uppföljning av beviljade insatser

Biståndshandläggare har ansvar för att följa upp hur beviljade insatser utförs – att insatserna tillgodoser den enskildes behov av stöd och hjälp, att verkställigheten sker i enlighet med beslutet och med hänsyn till den enskildes medinflytande samt är av god kvalitet. Viktiga underlag vid uppföljningen är det tidigare beslutet, genomförandeplanen samt, när det gäller hemtjänst, registrerad utförd tid. Beslut om insatser som pågår under längre tid följs upp minst en gång per år. Första gången ett beslut verkställs eller då nämnden fått annan information kan anledning finnas att följa upp beslutet tidigare. Exempel är att behoven förändrats, att något särskilt har hänt eller genom klagomål från den enskilde.

Bedömning av behov

Att bedöma behov enligt Socialstyrelsens rekommendationer

Bedömningen av den enskildes behov sker, som nämnts ovan, genom modellen individens behov i centrum (IBIC). Bedömningen av enskildas behov beskrivs av Socialstyrelsen som följande process.



En bedömning av den enskildes behov görs av biståndshandläggaren utifrån den enskildes ansökan om hjälp och stöd. Det är med andra ord den enskilde själv som i ansökan, med handläggarens hjälp, ska definiera vilka behov som ska utredas. Behovet av insatser motsvaras av skillnaden mellan det bedömda funktionstillståndet och det avsedda. När behoven strukturerats upp utifrån de livsområden som aktualiserats gör handläggaren en bedömning av om sökandens behov är sådana att han eller hon behöver socialtjänstens hjälp. Socialstyrelsen sammanfattar detta som att handläggaren bedömer om individens behov inom aktuella livsområden innebär behov av stöd och hjälp från socialtjänsten för att uppnå skälig levnadsnivå eller om behovet kan tillgodoses på annat sätt. Ansökta behov som kan tillgodoses på annat sätt ska leda till beslut om avslag. Även en begränsning i omfattning eller innehåll i förhållande till ansökan innebär att den enskilde har rätt till ett beslut om avslag. Om en ansökan avslås helt eller delvis ska handläggaren i sin bedömning motivera varför avslag meddelats.

Handläggaren ska föreslå insatser som tillgodoser de behov som utredningen synliggjort. Det är möjligt att handläggaren i detta läge föreslår en insats som den enskilde själv inte vill ha. Den enskilde har alltid rätt att avböja insatser som han eller hon inte vill ha. Insatser kan inte beviljas mot den enskildes vilja. Handläggaren och den enskilde behöver i dessa fall resonera vidare kring om det finns andra alternativa insatser som lämpligen kan tillgodose behoven. Handläggaren ska dokumentera den enskildes ställningstagande till förslag på insatser.

Om behovet kan tillgodoses på annat sätt

Rätt till bistånd inträder först när den enskilde inte själv eller på annat sätt kan få sitt behov tillgodosett. Frivilligorganisationer kan erbjuda enskilda stöd vid sidan av eller som komplement till biståndsbedömda insatser. Biståndshandläggaren ska till exempel informera om de frivilligorganisationer som erbjuder ledsagning och social samvaro. Handläggaren ska också informera om de öppna träffpunkter som finns och om andra möjligheter till social samvaro utifrån den enskildes situation.

Den enskilde har ett eget ansvar för sin situation och för sina livsval. Biståndshandläggaren ska i bedömningen av hjälpbehov informera om möjligheten till hjälpmedel och vara behjälplig med kontakt med arbetsterapeut.

Nedan anges några vanliga gränsdragningar som aktualiseras vid biståndsbedömningar, till exempel för att ansvaret ligger på annan huvudman, på annan person, eller på den enskilde själv. Det sistnämnda kan till exempel vara fallet då den enskilde valt att skaffa husdjur eller annan egendom som kräver viss omsorg. I dessa situationer måste hjälpbehovet lösas genom att den enskilde antingen avstår

från den egendom som han eller hon inte längre kan ta hand om, eller köper tjänster från den fria marknaden i syfte att kunna behålla egendomen.

Hushållsgemenskap

Makar har ett gemensamt ansvar för praktiska sysslor i hemmet enligt 1 kap 2 och 4 §§ äktenskapsbalken, (1987:230), ÄktB. Hemtjänsten ska inte ta över den icke biståndsbehövande makens/makans ansvar för skötseln av det gemensamma hushållet. Mer direkt personliga omvårdnadsbehov anses däremot inte ligga inom detta ansvar. Samma principer som för makar ska tillämpas för sammanboende par samt personer som av annan anledning delar hushåll. Det innebär att om flera personer delar hushåll, förutsätts de bidra efter förmåga till skötseln av hushållet. Om flera personer delar hushåll men behovet av insatser för praktiska sysslor ändå finns, bör samtliga personer i hushållet ansöka om sådant stöd. I dessa fall ska biståndsbeslutet delas mellan personerna i hushållet.

Husdjur

Socialtjänstlagen innebär endast rätt till bistånd för att den enskilde ska uppnå skälig levnadsnivå. Det innebär att den enskildes livsval i vissa fall inte omfattas av biståndsramen. Endast i mycket sällsynta fall kan husdjur anses nödvändiga för den enskildes livsföring och därmed berättiga till bistånd. Utgångspunkten för den som bor hemma med husdjur är att ägaren har det fulla ansvaret för sitt husdjur. Det innebär att nämnden inte beviljar hjälp med till exempel rastning av hundar, utfodring av djur eller liknande åtgärder som syftar till att tillgodose behoven hos husdjuret.

Enligt äldrenämndens policy för djur i vården är husdjur tillåtna vid kommunens vårdboenden. Ägaren ska även då ha det fullständiga ansvaret och kunna ta hand om djuret. Fullständigt ansvar innebär inköp av mat, ge mat, rastning, veterinärbesök, rengöring av till exempel kattlåda samt städning/renhållning. Vårdboendets chef är ytterst ansvarig för om beslutet om inflyttning av djur på boende är förenligt med de förutsättningar som finns vid boendet. Förändras den boendes/ägarens hälsotillstånd och omöjliggör fullständigt ansvar för husdjuret, upphör tillstånd att ha husdjuret på vårdboendet.

Ekonomihantering

Den som inte längre själv kan klara av att sköta sin ekonomi rekommenderas att använda autogiro när detta är möjligt. I de fall den enskilde har behov av hjälp vid uttag av kontanter ska han/hon hänvisas till butik som erbjuder kassaservice, eller bankomat för att själv göra uttag. Om det inte är möjligt för den enskilde att själv klara av sina ekonomiska göromål kan en ställföreträdare med fullmakt eller god man vara den enskilde behjälplig.

Bedömning av de vanligaste förslagen på insatser

Allmänt

När den enskildes behov är utrett ska handläggaren presentera förslag på insatser som kan tillgodose dessa behov. Insatser kan inte beviljas mot den enskildes vilja. Nedan beskrivs de insatser som är vanligast förekommande. Ibland behövs endast vissa moment i en insats för att tillgodose ett behov, och det är viktigt att tillvarata de förmågor som den enskilde fortfarande har. Vissa behov kan kräva flera olika insatser för att fullt ut tillgodoses. Utifrån nedanstående beskrivning av vad dessa insatser normalt innefattar och i vissa fall även vad som normalt anses tillgodose en skälig levnadsnivå bedömer handläggaren vilken eller vilka insatser som kan tillgodose den enskildes individuella behov. Eftersom insatserna ska utformas efter den enskildes behov kan hända att nämnden bör bevilja en insats som inte beskrivs nedan. Om inte annat framgår av nämndens delegationsordning tas sådana beslut av äldrenämndens individutskott.

Hemtjänst

Hemtjänst innebär i första hand hjälp i det egna hemmet. Även vissa åtgärder utanför hemmet ingår i begreppet hemtjänst, som till exempel inköp av varor, medföljande i samband med läkarbesök eller vid promenader. Övriga insatser utanför hemmet är normalt sett att härleda till annan insatsform än hemtjänst.

Enligt de värdighetsgarantier som nämnden har antagit ska den som får hemtjänstinsatser ha rätt att veta vilken personal som ska utföra insatser i hemmet och inom skälig tid bli kontaktad om det kommer någon annan personal än den som förväntas komma eller om personalen blir försenad. Om den enskilde får hjälp av hemvården med läkemedel ska han eller hon ha rätt att få en årlig läkemedelsgenomgång. Om beslutet innehåller insatsen utevistelse ska den enskilde ha rätt att kunna påverka tidpunkten för denna och att få dokumenterat i sin genomförandeplan hur och när utevistelsen ska genomföras.

Alla hemtjänsttagare ska få en namngiven omsorgskontakt som man själv och ens anhöriga vet att man kan kontakta och som håller ihop hemtjänsten. På så sätt ska vardagen underlättas för den som har hemtjänst och även för anhöriga. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose hemtjänsttagarens behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning, (gäller från 1 juli 2022).

Serviceinsatser

Med serviceinsatser menas insatser av ren servicekaraktär, där insatsen generellt sett inte är att anse som integritetskänslig. Vilka serviceinsatser som bör beviljas beror på den enskildes behov. En insats består av flera delmoment.

Inköp

Inköp kan beviljas för regelbundet återkommande inköp av dagligvaror. Hjälpmått för inköp av dagligvaror förutsätts ske digitalt över internet. ~~I särskilda fall i närmaste livsmedelsbutik med fullgott sortiment enligt den enskildes önskemål.~~ *Nämnden anser det skäligt att den enskilde får hjälp med detta en gång per vecka. Insatsen kan även innefatta att planera veckans måltider samt att stödja vid val av inköp vid beställning av dagligvaror.* ~~att skriva en inköpslista samt att plocka in matvaror i skåp.~~ Inköp kan beviljas även för annat än dagligvaror, till exempel apoteksärenden, klädinköp med mera. Den enskildes möjligheter att själv utföra inköpen till exempel genom *inköp digitalt* distansköp eller genom att nyttja färdtjänst, bör alltid beaktas. ~~Om den enskilde ska följa med vid inköpen ska detta framgå av beslutet.~~ Apoteksärenden och klädinköp där den enskilde följer med bör dock beviljas som medföljande i stället.

Uppackning

I de fall den enskilde personen inte själv klarar att packa upp levererade varor från leverantör kan denne behöva hjälp med att ställa in varor i kylskåp, frys eller annat skåp. Nämnden anser att det är skäligt att få hjälp med detta en gång per vecka i samband med leverans av varor från leverantör.

Städning

Städning ska, i den mån det är möjligt, ske tillsammans med den enskilde. Beroende på vad den enskilde själv kan utföra innefattar hjälp med städning normalt dammsugning, våttorkning av golv, dammtorkning samt rengöring av kök och badrum. Den enskilde kan även få hjälp med att vattna blommor och med sophantering. Hemtjänsten ansvarar inte för att hantera sopor till kommunens återvinningscentraler. I insatsen städning kan ingå att hemtjänsten ett par tillfällen per år torkar skåpluckor, dörrar och lister, putsar fönster och byter gardiner och rengör kyl, frys, spis och mikrovågsugn samt vid behov byter säkringar och glödlampor, sopar bort snö från farstutrappa och ramp/handikapp hiss. Det kan även ingå hjälp med att bära in ved och att elda om detta är en förutsättning för att hålla värmen i bostaden.

Det ingår inte i insatsen städning att klippa gräs eller utföra trädgårdsarbete, snöröjning, putsning av kristallkronor, packning och flyttning, vedhuggning eller städning av balkonger, garderober och köksskåp. Det ingår inte heller någon grov- eller flyttstädning.

Hjälpmått för städning beviljas normalt för två rum och kök för ensamstående och upp till tre rum och kök för makar. Har man en större bostad får man själv ombesörja städandet av de extra ytorna, till exempel genom att köpa tjänsten av annan. Städfrekvensen är i normalfallet var tredje vecka. För att beviljas extra städning krävs särskilda skäl. Astma/allergi ska styrkas av läkarintyg. Personer med inkontinensproblematik ska erbjudas kontakt med sjuksköterska i hemvården för utredning och förskrivning av kostnadsfria förbrukningsartiklar. Enklare uppsnygning av kök och badrum, i de fall behovet finns, förväntas i normalfallet ske i samband med andra insatser, till exempel avtorkning av köksytor i samband med hjälp vid måltider och enklare städ av badrummet i samband med toalettbestyr, hjälp med hygien eller dusch.

Bäddning/renbäddning

Den som inte själv kan bädda sin säng kan beviljas daglig hjälp med detta. Renbäddning beviljas normalt sett varannan vecka. Den som har behov av renbäddning oftare, tex på grund av inkontinens, har rätt att däremellan få sängen renbäddad vid behov. Den som har insatsen renbäddning varannan vecka behöver alltså inte beviljas ytterligare renbäddning för att täcka eventuella tillfälligt uppkomna behov. Ett sådant behov hanteras i stället genom biståndshandläggarens individuella bedömning av tidsåtgången för insatsen.

Tvätt

Tvätt innebär hjälp med tvättning av kläder, handdukar och sänglinne. Nämnden anser det skäligt att den enskilde får hjälp med tvätt varannan vecka. Insatsen kan även innefatta att boka tvättid och att hänga upp, vika och lägga in den rena tvätten på plats i skåpen. Utgångspunkten är att den enskilde själv ska göra de moment av insatsen som han eller hon klarar av. Insatsen innefattar inte hjälp med tvätt av mattor eller tunga överkast, och inte heller ingår det att få sin tvätt struken eller manglad.

Matdistribution

Insatsen matdistribution innebär att färdiglagad matlåda levereras hem till den enskilde. Matlåda kan erhållas för både lunch och middag. Den enskilde är hänvisad till den leverantör som den valda utföraren har avtal med. Leveransen av matlådan är en hemtjänstinsats, men själva kostnaden för matlådan ingår inte i hemtjänstavgiften. Priset för matlådan är bestämt av kommunfullmäktige och framgår av äldrenämndens antagna dokument "Tillämpningsanvisningar för avgifter inom omsorgerna om äldre och personer med funktionsnedsättning i Uppsala kommun" som revideras årligen.

Social samvaro

Insatsen social samvaro är en social aktivitet som ska tillgodose den enskildes behov av social kontakt när inga eller få egna sociala kontakter finns. I bedömningen av om denna insats bör väljas för att tillgodose den enskildes behov ska den enskildes egna kontaktnät alltid vägas in.

Utformningen av insatsen ska utgå från vad den enskilde själv vill göra. Det kan röra sig om en kopp kaffe och samtal, att lösa korsord eller läsa högt ur bok/tidning eller att utveckla det sociala nätverket. Den som bor tillsammans med annan eller har god kontakt med anhöriga/vänner bör i normalfallet anses ha fått sitt behov av social samvaro tillgodosett genom dessa kontakter. Omfattningen av insatsen beror på den enskildes situation och vilka andra sociala aktiviteter som den enskilde beviljats. Den som saknar ett eget socialt nätverk och inte har några andra sociala aktiviteter kan beviljas social samvaro varje vecka, om behovet finns. Den som har beviljats andra insatser som också syftar till att bryta social isolering, till exempel ledsagning eller dagverksamhet, bör i normalfallet anses ha fått sitt behov tillgodosett genom dessa insatser. Se också avsnitt "Om behovet kan tillgodoses på annat sätt".

Utevistelse

Insatsen utevistelse kan innefatta att hemtjänstpersonal går en promenad tillsammans med den enskilde eller på annat sätt hjälper den enskilde vid vistelse utomhus.

Insatsen beviljas den som inte har möjlighet att på egen hand ta sig utanför bostaden. Insatsen utevistelse beviljas utifrån den enskildes behov. Nämnden anser det skäligt att den enskilde kan beviljas upp till en timmes utevistelse per vecka, och själv välja om han eller hon vill använda sin tid vid ett längre tillfälle eller flera kortare promenader. Detta bör dokumenteras i genomförandeplanen. Den som har beviljats andra insatser som också syftar till att den enskilde ska få hjälp att komma ut utanför bostaden, till exempel att följa med vid matinköp eller ledsagning, bör i normalfallet anses ha fått sitt behov av promenader tillgodosett genom dessa insatser. Se också avsnitt ”Om behovet kan tillgodoses på annat sätt”.

Medföljande

Medföljande innebär att den enskilde kan få hjälp med viss ledsagning av sin hemtjänstutförare om detta bedöms lämpligt. Begreppet skiljer sig från ledsagning, som kan beviljas som en egen insats och i dessa fall inte utförs av hemtjänstpersonalen. Medföljande från hemtjänsten kan beviljas i samband med läkarbesök, apoteksärenden, besök hos frisör, fotvård eller liknande. Medföljande beviljas endast om den enskilde inte själv, (till exempel genom färdtjänst eller sjukresor), kan ta sig till och från den tilltänka aktiviteten och det ska särskilt anges i beslutet om den medföljande ska stanna under hela aktiviteten. Om medföljare krävs vid sjukresa ska detta styrkas genom intyg av läkare, såvida inte resan är akut.

Medföljande i samband med läkarbesök beviljas i skälig omfattning. I den mån den enskilde kan och vill ta stöd av anhörig/närstående eller frivilligorganisationer vid till exempel läkarbesök anser nämnden detta vara det lämpligaste alternativet. Ansvaret för att den enskilde informeras på ett sådant sätt att denne kan ta till sig informationen som lämnas vid läkarbesöket åvilar Regionens verksamhet och inte kommunen. Den enskilde ska ange i ansökan frekvensen av läkarbesöken för att nämnden ska kunna ta ställning till i vilken omfattning insatsen bör beviljas.

Medföljande till frisör, fotvård och liknande, i de fall tillgång till detta inte kan fås direkt i hemmet, beviljas i den omfattning behovet är sådant att den enskilde behöver aktiviteten för att uppnå skälig levnadsnivå.

Omvårdnadsinsatser

Med omvårdnadsinsatser avses insatser av mer integritetskänslig karaktär. Det kan röra sig om hjälp med hygien och kläder, vid toalettbesök eller matning/stöttning i samband med måltider. Insatserna kan också vara av trygghetsskapande karaktär, till exempel tillsyn eller möjlighet att genom trygghetslarm kunna påkalla hemtjänstens uppmärksamhet. En insats kan bestå av flera delmoment. Biståndshandläggaren beviljar insatser utifrån den enskildes behov och bör i bedömningen utveckla vilka moment som den enskilde behöver hjälp med. Omvårdnadsinsatser är särskilt integritetskänsliga och vid utförandet ska utförarna respektera den enskildes önskemål om hur en viss insats ska utföras.

Beredning av måltider

Beredning av måltider innefattar uppvärmning och enklare tillagning av mat, dukning, uppläggning av maten på ett aptitligt sätt, servering av måltiden, diskning och att hålla rent vid matplatsen. Även om flera av de delmoment som insatsen innehåller är av servicekaraktär klassas beredning av måltider som en omvårdnadsinsats eftersom

insatsen ofta innebär ett ansvar för den enskildes kosthållning, där omvårdnadsdelarna svårligen kan separeras från de delar som avser ren service. Om den enskilde själv kan tillaga maten men behöver hjälp att diska efteråt beviljas beredning av måltider för momentet diskning. Beredning av måltider avser framför allt tillagning av frukost och mellanmål/kvällsmål.

När det gäller lunch och middagsmål bör den enskilde, om han eller hon inte själv kan tillaga maten, i första hand hänvisas till att köpa matlåda eller färdigrätt. Beredning av måltider kan innefatta uppvärmning av sådan matlåda/färdigrätt, medan leveransen av lådan ingår i insatsen matdistribution. I vissa fall kan hemtjänstpersonal även tillaga mat direkt i den enskildes hem. Den tillagningen avser enklare rätter. Exempel på sådana enklare rätter finns bland annat i boken ”Matglädje på 20 minuter – en kokbok för hemtjänstpersonal” som tillkommit på initiativ av Nätverket för äldres mat och måltider i Uppsala län. Tillagningen av varm mat är avsedd att vara ett komplement till matlåda/färdigrätt och kan beviljas vid ett tillfälle per dag. Vid tillagningen kan mat beredas som räcker till mer än en måltid.

Måltidsstöd

Måltidsstöd innebär att den enskilde får stöd i samband med måltiden för att kunna tillgodogöra sig maten på ett bra sätt. Det kan handla om hjälp med matning eller att den enskilde får sällskap under hela måltiden eller en stund i början för att stimulera lusten att äta.

På- och avklädning

Insatsen på- och avklädning beviljas när den enskilde behöver hjälp med att klä på eller av sig kläder. Detta kan framför allt vara vid uppstigning och sänggående men kan även vara aktuellt vid andra tillfällen på dygnet utifrån den enskildes behov. Det kan röra sig om hjälp med samtliga kläder eller bara vissa plagg. I de fall stödstrumpor ordinerats av läkare är det en hälso- och sjukvårdsinsats som endast kan beviljas om den är att anse som egenvård.

Personlig hygien

Insatsen personlig hygien avser hjälp med hygien exklusive dusch. Hjälp vid dusch beviljas som en egen insats. Hjälp med personlig hygien kan innebära hjälp med nedre hygien, munvård, rakning, kamning, klippning av fingernaglar, rengöring av glasögon och hjälp med att sätta på och byta batterier i hörapparat. I insatsen kan även ingå enklare rengöring av protes eller hjälpmedel. Skötsel av fötter beviljas inte.

Dusch

Insatsen innefattar hjälp i samband med dusch. I insatsen kan ingå hjälp med att tvätta och torka håret samt att torka och vid behov smörja in kroppen.

Toalettbestyr

Hjälp med toalettbestyr innebär hjälp vid toalettbesök, byte av inkontinensskydd och tömning av portabel toalett eller tömning av stomipåse eller uribag/kateterpåse samt personlig hygien i samband med detta. Insatsen kan även innefatta omläggning av stomi, byte av stomipåse och hantering av urinkateter eller uridom i de fall dessa

åtgärder bedömts som egenvård. Se också avsnitt ”Avgränsning till hälso- och sjukvårdsinsatser”.

Trygghetslarm

Trygghetslarm är en trygghetsskapande insats som beviljas den som annars känner sig otrygg i hemmet. Genom att larmet installeras kan den enskilde kalla på hemtjänstutförare vid till exempel fallsituation eller behov av hjälp med toalettbesök.

Tillsyn

Insatsen tillsyn är en trygghetsskapande insats som kan beviljas till exempel om en person löper stor risk att falla i hemmet. Insatsen är främst avsedd för de som inte har larm eller som har svårt att använda larmet. I normalfallet sker tillsyn digitalt genom trygghetskamera eller annan digital teknik. Tillsyn kan även ske genom telefonkontakt. En person med behov av frekventa tillsynsbesök under dygnet bör informeras om andra boendeformer där nämnden lättare kan tillgodose sådant behov. Tillsyn beviljas inte för tid då den enskilde av annan anledning än behov av tillsyn har planerade besök av personal från hemvården.

Särskilda verkställighetsformer av hemtjänstbeslut

I Uppsala kommun finns möjlighet att ansöka om särskilda verkställighetsformer av de hemtjänstinsatser som den enskilde har behov av. I de allra flesta fall kan den enskildes behov tillgodoses genom ordinarie utförare och nämnden kan säkerställa en skälig levnadsnivå till var och en i kommunen inom ramen för den ordinarie hemtjänsten. I vissa undantagsfall kan nämnden dock besluta att låta hemtjänstinsatserna utföras på annat sätt. Kriterierna för sådana beslut tydliggörs nedan. Samma avgiftsregler gäller som för hemtjänst.

Hemtjänst i form av Trygg hemgång

Trygg hemgång beviljas, som utgångspunkt, vid utskrivning från slutenvården i syfte att öka trygghet i den egna bostaden, öka den enskildes personens funktionsförmåga, minska behov av omfattande insatser och korttidsboende samt motverka återinläggningar i slutenvården. Trygg hemgång kan rikta sig både till individer som tidigare haft och som inte haft kommunala insatser före inskrivning i slutenvården.

Trygg hemgång kan även beviljas till individer som vistas på korttidsboende om detta kan bidra till att korta av vistelsen på korttidsboende och understödja för individen att återfå funktionsförmåga och klara sig i det egna hemmet.

För att beviljas insatsen trygg hemgång bör den enskilde uppfylla något av följande kriterier:

- Individen har ett utökat behov av insatser i samband med utskrivning från sjukhus och insatsen bedöms ha en positiv inverkan på funktions- och/eller aktivitetsförmåga och upplevelse av trygghet
- Individen har redan tillräckliga insatser i hemmet, men sjukhusvistelsen eller förändring av behovet leder till otrygghet inför återgång till hemmet;
- Individen har ett stort och föränderligt behov av insatser efter utskrivning;
- Individen vill inte gå till korttidsboende, även om kriterierna för detta uppfylls.

Hemtjänst i form av Stöd i assistansliknande form, STASS

STASS är i grunden ett beslut om hemtjänst som verkställs på ett annat sätt än annan hemtjänst. STASS tillgodoser stöd och hjälp i ordinärt boende och beviljas till enskilda med stora omvårdnadsbehov för längre sammanhängande tidsperioder under dygnet och ibland i kombination med punktinsatser. Det vanliga är att den person som ansöker om hemtjänst hos vård- och omsorgsförvaltningen i första hand får sina insatser utförda av utförare inom Uppsala kommuns valfrihetssystem. Om det har prövats och inte fungerat eller inte bedömts vara aktuellt kan det övervägas om STASS är aktuellt. Bedömningsgrunder Beslut om STASS kan fattas då det, förutom stora omvårdnadsbehov, finns vägande skäl för att insatserna måste verkställas med hög personalkontinuitet.

Exempel på detta kan vara

- att brukaren har en av läkare styrkt infektionskänslighet vilket gör att antalet personer hemma hos brukaren behöver begränsas
- om den enskildes hälsoläge och/eller funktionsnedsättning är sådan att denne behöver personal med särskild kompetens, till exempel inom hälso- och sjukvårdsområdet i nära samverkan med legitimerad personal
- då det finns små barn i hemmet under de tider då hjälpen ska ges och man behöver ta hänsyn till barnperspektivet
- andra särskilda omständigheter, exempelvis personer med skyddade personuppgifter där hotbild är aktuell
- STASS kan även ges i utredningssyfte i särskilda fall för att kartlägga stödbehov.

Verkställighetsformen innebär ökad möjlighet till kontinuitet och ska säkerställa att ett begränsat antal personer ger stödet. I de fall en handläggare bedömer det aktuellt med STASS ska handläggaren särskilt motivera varför ordinarie hemtjänst inte bedöms vara tillräckligt för att tillgodose den enskildes behov. Det ska framgå av biståndshandläggarens beslut om hemtjänstinsatserna ska ges i form av stöd i assistansliknande form. STASS är inte likställt med personlig assistans enligt LSS utan är en hemtjänstform. Verkställighet STASS, (som är en verkställighetsform av hemtjänst), kan endast verkställas av särskild utsedd utförare i kommunens egen regi.

Andra insatser i ordinärt boende

Ledsagning

Insatsen ledsagning ökar möjligheten att leva ett självständigt liv och motverkar isolering. Det stimulerar den enskilde till gemenskap med andra. Insatsen ledsagarservice ska ge den enskilde möjlighet att delta i samhällslivet, ta del av kultur och fritidsaktiviteter i sin närmiljö samt besöka närstående och medverka i andra sociala aktiviteter. Ledsagning beviljas endast om behovet av förflyttning mellan platser inte kan tillgodoses på annat sätt, till exempel genom färdtjänst, riksferdtjänst eller dylikt. Handläggaren kan även informera den enskilde om möjligheten att ta kontakt med frivilligorganisationer, om den enskilde så önskar.

Ledsagare kan beviljas för att ta sig till och från en aktivitet, om aktiviteten är sådan att den enskilde är i behov av den för att uppnå skälig levnadsnivå. Omfattningen av ledsagningen beror på den enskildes individuella behov. Om behovet av ledsagning

överstiger 15 timmar per månad bör övervägas om det finns andra insatser eller aktiviteter som kan tillgodose den enskildes behov av social stimulans. Om den enskilde är i behov av personlig omvårdnad under själva aktiviteten ska det framgå av beslutet.

En ledsagare ska inte utföra sådant som faller under hemtjänstens uppgifter, till exempel hjälp med tvätt och inköp av matvaror eller medföljande i vissa fall (se avsnitt Medföljare). För personer i särskilt boende ska behov av ledsagare tillgodoses av boendet.

Ledsagning beviljas i normalfallet för A-C-län, vilket innebär Stockholms län (AB) och Uppsala län (C). Ledsagning utanför dessa län kräver särskild ansökan, utredning och beslut. I bedömning av sådan ansökan ska framgå varför behovet inte kan tillgodoses inom A-C-län. Om den enskilde ansöker om att få hjälp under resa till semesterort ska syftet med resan vägas in i bedömningen om behoven kan tillgodoses genom befintliga insatser.

Kontaktperson

Kontaktperson kan beviljas för att hjälpa den enskilde i personliga angelägenheter. Biståndet kontaktperson kan beviljas för personer som lever socialt isolerade och som behöver stöd för att bryta isolering för att få ökade möjligheter till sociala kontakter och för att ersätta anhöriga/närstående där dessa inte finns. Målsättningen med biståndet är att den enskilde ska kunna etablera vanliga sociala relationer och leva ett självständigt liv och att stödet därigenom ska kunna trappas ned för att slutligen upphöra. Även andra situationer där den enskilde behöver hjälp för att komma till rätta med sin situation kan motivera ett beslut om kontaktperson. En plan för hur biståndet successivt kan ersättas av fungerande sociala relationer eller genom att den enskilde självständigt förmår att hantera uppgiften bör upprättas i ärenden där bistånd i form av kontaktperson är/har varit långvarigt. Överstiger behovet två träffar per månad bör övervägas om den enskildes behov bör tillgodoses genom någon annan insats. I dessa fall kan det bli aktuellt att informera den enskilde om andra insatser och möjligheter som till exempel dagverksamhet, träffpunkter, frivilligorganisationer med mera.

Kontaktperson ska inte beviljas för att hjälpa den enskilde att tolka eller översätta. Alla myndigheter har lagstadgad skyldighet att vid behov anlita tolk i kontakter med personer som inte behärskar det svenska språket eller som är allvarligt hörsel- eller talskadade.

I vissa fall, där den enskilde behöver hjälp att få struktur på och överblick över sin ekonomi och där den enskilde efter inledande hjälp bedöms klara fortsatt hantering själv, kan en kontaktperson vara en lämplig lösning för att få ordning och struktur. Kontaktperson bör dock inte beviljas för att under längre tid ta hand om den enskildes ekonomi. Om den enskilde har ett permanent behov av hjälp med sitt ekonomiska handhavande bör det övervägas om den enskilde kan skriva fullmakt till annan eller om behov av till exempel god man föreligger.

Dagverksamhet

Insatsen dagverksamhet kan vara lämplig för personer med demenssjukdom och för personer med fysiska omvårdnadsbehov som behöver regelbunden tillsyn, träning och social samvaro. Dagverksamhet stimulerar till aktivitet, vilket kan bidra till att behålla befintliga sociala, psykiska och fysiska funktioner och fördröja tidpunkten för

inflyttning i särskilt boende. Syftet kan även vara att avlösa anhöriga. Dagverksamhet är ett viktigt komplement till hemtjänsten. Genom social stimulans och aktivering kan dagverksamheten bryta ensamhet och isolering samt hjälpa den enskilde att bibehålla fysiska och psykiska funktioner.

För att den enskilde ska beviljas dagverksamhet med inriktning mot demenssjukdomar bör demensdiagnos vara fastställd. I vissa fall kan plats beviljas tillfälligt i avvaktan på utredning och diagnos.

Avlösning i hemmet

Avlösning i hemmet kan beviljas enskilda som har en närstående som vårdar den enskilde i hemmet. Avlösning kan även vara icke biståndsbedömd och avgiftsfri upp till 24 timmar per månad (se vidare avsnitt "Stöd till anhöriga"). Avlösning som biståndsinsats kan ges antingen den som anser sig behöva mer än 24 timmars avlösning per månad eller den som inte uppfyller kraven för att få den avgiftsfria avlösningen utan biståndsbeslut.

Avlösarservice ska inte beviljas om den anhörige har en anhörganställning och inte heller om brukaren har andra insatser beviljade som innebär att den anhörige har möjlighet att komma ifrån under en skälig sammanhängande tidsperiod. Om ansökan avser mer än tio timmar per vecka bör övervägas om den enskildes och den anhöriges behov avser något annat. Stort behov av avlösning kan vara tecken på att hemsituationen snart inte fungerar längre och att en lösning behöver hittas för att hjälpa både den enskilde och den anhörige på längre sikt.

Korttidsboende

Korttidsboende utgör en viktig tillfällig stödinsats för äldre i ordinärt boende och är ett komplement till stöd i hemmet. Dessa riktlinjer avser endast korttidsboende som beviljas med stöd av socialtjänstlagen.

Kriterier för att bevilja korttidsboende/växelboende:

- Den enskilde ska ha ett stort omvårdnadsbehov dygnet runt och därutöver något av nedanstående:
- Behov av återhämtning och/eller mobilisering
- Behov av utredning av den enskildes möjligheter att bo kvar hemma
- Grav kognitiv svikt
- Behov av avlastning för anhöriga

Korttidsboende/växelboende bör inte beviljas för att den enskilde tillfälligt inte kan vistas i sin egen bostad eller för att den enskilde saknar bostad. Växelvård bör inte heller beviljas om behovets omfattning innebär att den enskilde spenderar större delen av sin tid på växelvårdsplatsen. Om behovet av växelvård överstiger två veckor per månad kan det vara lämpligt att Biståndshandläggaren initierar en diskussion om och informerar om särskilt boende.

Den enskilde kan inte själv välja på vilken plats boendet verkställs. För att den enskilde ska beviljas korttidsboende med inriktning mot demenssjukdom bör en demensdiagnos vara fastställd eller tydliga symtom på demenssjukdom finnas. I vissa fall kan en plats beviljas tillfälligt i avvaktan på utredning och diagnos.

Särskilt boende

För att beviljas särskilt boende bör den enskilde uppfylla ett eller flera av nedanstående kriterier.

- Den enskildes omvårdnadsbehov är stort över hela dygnet.
- Den enskilde har medicinska behov och stort behov av kontinuerlig närhet till personal.
- Den enskilde har oro orsakad av exempelvis psykisk ohälsa eller demenssjukdom som påverkar förmågan att fungera i ordinärt boende.
- De insatser som krävs för att tillgodose den enskildes behov i ordinärt boende är så kostsamma att behovet bättre och mer kostnadseffektivt tillgodoses på ett särskilt boende.

I bedömning av biståndsansökan till särskilt boende ska biståndshandläggaren särskilt beakta hög ålder, upplevd trygghet och om ofrivillig ensamhet förekommer.

Den som av andra skäl, till exempel avsaknad av hiss i fastigheten eller otillgänglig närmiljö, behöver annan bostad ska från biståndshandläggaren få information om möjligheten till trygghets- och seniorbostäder på öppna marknaden samt om andra möjligheter till byte av bostad. Dessa bostäder kräver inte biståndsbeslut. Den enskilde kan också genom arbetsterapeut få information om hjälpmedel och intyg om behov av bostadsanpassning i samband med ansökan om bostadsanpassningsbidrag. Ansökningar om bostadsanpassningsbidrag handläggs av stadsbyggnadsförvaltningen bostadsanpassningsbidrag.

När ett beslut om särskilt boende tas ska handläggaren ange vilken inriktning boendet bör ha. Boende kan verkställas vid omvårdnadsboende eller vid boende för personer med demenssjukdom. Beslutet om inriktning är en verkställighetsfråga och avgörs utifrån vilken typ av boende som anses lämpligast för den enskilde. Såväl den enskildes egna önskemål om inriktning som eventuella utlåtanden från legitimerad personal om den enskildes medicinska och övriga behov tas med i bedömningen. För att få plats på boende för personer med demenssjukdom krävs att en utredning gjorts och att demensdiagnos fastställts.

När en person fått beslut om särskilt boende med viss inriktning kan han eller hon lämna önskemål om vilket boende som önskas. Tiden att verkställa beslutet kan variera, den enskilde ska dock alltid erbjudas en plats på särskilt boende så snart det går. Önskemål tillgodoses så långt det är möjligt och det finns även möjlighet att stå kvar som sökande till ett önskat alternativ trots att man flyttar in på en erbjuden plats. I vissa fall är möjligheterna att välja boende begränsade. Det gäller till exempel om boendet inte har en inriktning som överensstämmer med sökandens behov. Det kan också gälla om den enskilde vid tiden för beslutet vistas på korttidsboende. I dessa fall förväntas den enskilde flytta in i första lediga rum eller lägenhet som erbjuds, men kan samtidigt stå kvar som sökande till önskat boende. Ett beslut om korttidsboende kan omprövas när den enskilde erbjuds plats på särskilt boende eftersom den enskildes behov i dessa fall kan tillgodoses på det särskilda boendet.

Den som beviljas särskilt boende har rätt att, om båda vill det, fortsätta sammanbo med make eller sambo på boendet. Det gäller oavsett om maken/ sambon har behov av särskilt boende. När den som innehar beslutet om särskilt boende avlider har maken/sambon ingen rätt att fortsätta bo kvar på det särskilda boendet, såvida denne inte bedöms vara i behov av särskilt boende för egen del.

Enligt de värdighetsgarantier som nämnden har antagit ska den som bor på särskilt boende ha rätt att påverka tidpunkt för utevistelse/promenad samt att påverka om denna sker i grupp eller enskilt med stöd av personal. Det ska dokumenteras i genomförandeplanen hur och när utevistelse/promenad ska genomföras. Enskilda på särskilt boende har också rätt till en lugn och trivsamtidsmiljö och ska kunna påverka menyn samt tidpunkt för måltider. De har också rätt att få en årlig läkemedelsgenomgång.

Definition och begrepp

Biståndshandläggare – Myndighetsutövande funktion som bedömer behov och beslutar om insatser enligt äldrenämndens delegationsordning.

IBIC, individens behov i centrum - Bedömningsinstrument för utrönande av enskilda personers egna förmågor, svårigheter och behov av stödjande hjälpinsatser.

Med utförare menas de verksamheter som ansvarar för verkställande av beslutade biståndsinsatser.

Genomförandeplan - Genomförandeplanen ska skapa en tydlig struktur för hur en insats ska genomföras. Genomförandeplanen finns för att säkerställa att insatserna utformas utifrån individens behov och önskemål samt att insatserna följs upp och utvärderas.

Spridning

Riktlinjen tillgängliggörs på www.uppsala.se och i vård- och omsorgsförvaltningens kvalitetsledningssystem. Avdelningschefer inom vård- och omsorgsförvaltningen ansvarar för att information och implementering av riktlinjerna genomförs i förvaltningens berörda verksamheter.

Uppföljning

Myndighet ÄLN följer årligen upp följsamheten till riktlinjerna genom dokumentationsgranskning av biståndsärenden.

Individuppföljning bestående av brukarens biståndsbeslut och upplevelse av kvalitet i utförande av beviljade insatser

Läshänvisningar

Lagar och författningar

Förvaltningslagen (2017:900)

Äktenskapsbalken (1987:230)

Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)

Lagen om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter (2018:1197)

Lagen om mottagande av asylsökande med flera (1994:137)

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Socialtjänstlagen (2001:453)

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah (SOSFS 2011:5)

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relationer(SOSFS 2014:4)

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om hem för vård eller boende (HSLF-FS 2016:55)

Socialstyrelsen Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten Artikelnummer: 2015-1-10| Publicerad: 2015-01-01

Gemensamma författningssamlingen avseende hälso- och sjukvård, socialtjänst, läkemedel, folkhälsa med mera, HSLF-FS. Inspektionen för vård och omsorg

Övrigt

Inspektionen för vård och omsorg, IVO

Länsstyrelsen

Migrationsverket

Socialstyrelsen

Vård i samverkan – VIS-dokument

Relaterade dokument

Reglemente för kommunstyrelsen och nämnder med diarienummer KSN-2020-03239