

# Lund – garanti, uppdrag och avtal

## Organisation och omfattning av hemtjänsten

Hemtjänsten i Lund drivs till 90 procent av verksamheter i kommunal regi och till tio procent av privata utförare (valfrihetssystem enligt LOV). Privata utförare har ett samlat uppdrag att utföra både hemtjänst och hemsjukvård. Det är ca 1 200 anställda i hemtjänsten som bedrivs i kommunal regi. Av dessa är ca 570 undersköterskor och 120 vårdbiträden. Ca 1 400 personer har hemtjänst som bedrivs i kommunal regi, exklusive personer med trygghetslarm.

## Förvaltningens rutiner, uppföljning och avtal med utförare

### *Beslut om insats, uppföljning och ersättning*

I samband med nyansökan beskriver den enskilde sina behov som sedan blir underlag för det stöd som beviljas. Biståndshandläggaren använder sig av arbetssättet IBIC vid bedömning av behov. Utifrån behovsbedömningen sätter den enskilde och handläggaren tillsammans upp mål för insatsen. Beslut om insats och mål är grunden för genomförandeplanen där omsorgskontakten tillsammans med brukaren närmare beskriver delmål och hur målen ska nås.

Den fasta omsorgskontakten och den enskilde följer tillsammans upp genomförandeplanen, minst en gång i halvåret men oftare vid behov utifrån förändringar i behoven. I samband med detta kan det identifieras att målen har uppnåtts eller så identifieras nya områden som brukaren vill ha mål och delmål kring.

De mål som satts upp i samband med att beslut fattats följs upp av handläggaren i samband med individuell uppföljning. Då medverkar även den fasta omsorgskontakten. Den typen av individuell uppföljning ska ske minst en gång om året, eller vid behov. Vid den individuella uppföljningen som sker tillsammans med handläggaren sätts nya mål upp inför kommande tidsperiod.

### Ersättning för insatserna

En schablontid är kopplad till varje insats. Ersättningen till utföraren är kopplad till schablontiden. Inom ramen för tiden som är beviljad enligt schablontiderna ska det finnas utrymme för kringuppgifter som t.ex samordning, informationsöverföring, kontakt med anhöriga och annan personal. Schablonen inrymmer även tid för eventuella förändringar och utökningar i brukarnas behov i upp till 14 dagar.

Utöver grundersättningen ges en premieersättning till utföraren för uppfyllda mål. Ersättningen beräknas på antalet mål som bedöms vara uppfyllda vid handläggarens uppföljning av biståndsbeslutet. Ett fastställt belopp utgår per uppfyllt mål. I november 2022 är premien på 314 kr per mål och brukare.

## Värdegrund och värdighetsgaranti

Vård- och omsorgsförvaltningen har tagit fram en värdighetsgaranti som tydliggör vad invånarna kan förvänta sig av vården och omsorgen.<sup>118</sup> Värdighetsgarantin riktar sig till den som behöver vård och omsorg och är publicerad på kommunens webbplats. I värdighetsgarantin lovar kommunen:

- att du ska erbjudas en namngiven fast omsorgskontakt senast inom 14 dagar efter det att dina insatser påbörjats.
- att omsorgskontakten är den person i personalgruppen som i första hand kommer att ha kontakt med dig och dina närstående.
- att omsorgskontakten har huvudansvaret för att det finns en bra grundplanering för hur och när din hjälp och ditt stöd ska utföras.
- att omsorgskontakten ska informera övrig personal om planeringen.
- att om du vill byta omsorgskontakt ska vi utse en ny inom 14 dagar.

## Rutin för fast omsorgskontakt

Lund har arbetat med fast kontaktman i hemtjänsten under flera år. Det finns en rutin för arbetet som tydliggör aktiviteter som ska göras och ansvarsfördelning.<sup>119</sup> Utgångspunkten är lagstiftning samt kommunens värdegrund och värdighetsgaranti. Rutinen vänder sig till utförare i kommunal regi. Den har uppdaterats efter att bestämmelsen om fast omsorgskontakt har trätt i kraft och termen kontaktman har ersatts av termen fast omsorgskontakt. Utförare i enskild regi ska ta fram en egen rutin.

Rutinen inleds med att tydliggöra att systemet är till för att säkerställa att brukaren får en personlig, trygg och säker omsorg. Den fasta omsorgskontakten ska uppmärksamma brukarens fysiska, psykiska och sociala behov. Omsorgskontakten ska vara en namngiven person och känd för brukaren, dennes närstående/företrädare samt för andra medarbetare på enheten. Om brukaren inte är nöjd med sin fasta omsorgskontakt har brukaren rätt att byta. Nedan beskrivs innehållet i rutinen.

### *Aktiviteter som den verkställande enheten ska göra*

Rutinen tydliggör aktiviteter som den verkställande enheten ska göra.

- När beslut enligt SoL/LSS verkställs ska en fast omsorgskontakt utses till brukaren.
- Brukaren ska inledningsvis erbjudas ett introduktionssamtal för att få information om verksamheten och inom 30 dagar (4 dagar för korttidsenheten) från verkställighet ska brukaren ha en genomförandeplan som beskriver hur, när och av vem stödet ska utföras. Planen ska följas upp kontinuerligt.
- Brukaren ska i den utsträckning som det är möjligt få stöd av sin fasta omsorgskontakt och hur stödet fungerar ska dokumenteras.
- Brukaren och dess närstående/företrädare kommunicerar i första hand via samordnare/planerare som förmedlar kontakt till den fasta

<sup>118</sup> Värdighetsgarantierna inom vård- och omsorgsförvaltningen, Lunds kommun, information på webbplats 2022-12-21.

<sup>119</sup> Rutin, Fast kontaktman, Vård och omsorgsförvaltningen, Lunds kommun, 2022-02-10.

omsorgskontakten. Enklare förändringar och eventuella avbokningar kan ske via samordnare/planerare.

- Vid olika riskbedömningar och eventuella handlingsplaner, bemötandepplaner etc ska brukarens fasta omsorgskontakt delta och bidra med information och se till att de blir uppdaterade samt att även andra dokument i den manuella personakten är aktuella.
- I förekommande fall är det brukarens fasta omsorgskontakt som hanterar privata medel.
- Brukaren och den fasta omsorgskontakten planerar inför individuppföljning med handläggare från myndighetsfunktionen samt om brukaren önskar så deltar fast omsorgskontakt och/eller annan personal vid mötet.

### *Uppföljning*

Grunden för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna är ett väl fungerande systematiskt förbättringsarbete, enligt rutinen. I detta arbete ingår att årligen sammanställa och analysera arbetet med fast omsorgskontakt.

### *Den fasta omsorgskontaktens ansvar*

Den fasta omsorgskontakten ansvarar för att:

- Planera för ett introduktionssamtal med brukaren för att informera om verksamheten och att samtalet genomförs.
- Tillsammans med brukaren planera hur, när och av vem stödet ska utföras i en genomförandeplan som ska vara fastställd inom 30 dagar från verkställighet.
- Planen följs upp vid behov eller minst var 6:e månad.
- I den utsträckning som det är möjligt vara den som utför stödet.
- Kontinuerligt följa upp hur stödet fungerar och sammanfatta det i den löpande sociala dokumentationen.
- Vara den medarbetare som i första hand informerar och kommunicerar med brukaren och dess närstående/företrädare samt vid behov med andra inom verksamheten.
- Vid olika riskbedömningar och eventuella handlingsplaner, bemötandepplaner etc delta och bidra med information samt se till att de är uppdaterade.
- Alla dokument i den manuella personakten är aktuella.
- I förekommande fall hantera privata medel.
- Planera med brukaren inför individuppföljning med handläggare från myndighetsfunktionen samt om brukaren önskar deltar fast omsorgskontakt och/eller annan personal vid mötet.

### *Enhetschefens ansvar*

Enhetschef ansvarar för att:

- utse en fast omsorgskontakt inom 14 dagar.
- se till att tid planeras för att den fasta omsorgskontakten ska kunna fullgöra sitt uppdrag.
- utse ersättare vid längre frånvaro av fast omsorgskontakt.
- utse en ny fast omsorgskontakt inom 14 dagar om brukare önskar byta.
- sammanställa och analysera arbetet med fast omsorgskontakt på enheten.
- avsluta uppdrag som fast omsorgskontakt.

### Uppföljning av arbetet med fast omsorgskontakt

Verksamheten följer varannan månad upp hur stor andel av besöken hos en brukare som gjorts av fast omsorgskontakt samt antalet medarbetare som varit hos en brukare under en tvåveckorsperiod. Riktvärdet är att minst 25 procent av besöken ska utföras av fast omsorgskontakt, som annars har svårt att uppfylla sitt uppdrag, enligt verksamhetens bedömning. Det viktigaste är att den fasta omsorgskontakten utför dagbesök med personlig omsorg.

Förvaltningen anser att IBIC-arbetet är centralt vid uppföljning, eftersom det innebär att man har satt upp mål för insatser som går att följa upp och utvärdera. Den fasta omsorgskontakten ger underlag till biståndshandläggarens uppföljning.

### Avtal med privata utförare

Lund tillämpar valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänsten. Vilka krav och villkor som gäller för att bli godkänd som leverantör av hemtjänst framgår i ett förfrågningsunderlag.<sup>120</sup> Där framgår bl.a. att:

- utföraren ska utse en fast omsorgskontakt till varje brukare ur personalen samt ersättare för denne.
- brukaren ska tillfrågas om lämplig person vid val av och byte av fast omsorgskontakt.
- en skriftlig rutin för fast omsorgskontakt ska finnas.
- en genomförandeplan ska upprättas för varje brukare.
- insatserna ska utföras med god tids-, omsorgs- och personalkontinuitet.
- utföraren ska säkerställa kontinuitet inom sin verksamhet. Personalkontinuitet, att brukaren träffar så få personer som möjligt. Tidskontinuitet, att den enskilde får hjälp i den omfattning som anges i beslut om insatser och i genomförandeplanen. Metodkontinuitet, att insatserna blir utförda enligt myndighetsfunktionens beslut och enligt brukarens genomförandeplan.
- utföraren ska följa av vård- och omsorgsnämnden antagna mål, värdegrund och värdighetsgaranti.

### *Uppföljning av verksamheten*

Kommunen följer årligen upp att kraven i ingånget avtal efterlevs. Uppföljning sker av insatser på individnivå och på verksamhetsnivå. Handläggare vid myndighetsfunktionen följer löpande upp insatser på individnivå och

---

<sup>120</sup> Förfrågningsunderlag, Valfrihetssystem för hemvård, LOV 19/57, 2019-11-21, Lunds kommun.

kvalitetstrategier på vård- och omsorgsförvaltningen gör uppföljningar på verksamhetsnivå. Man kontrollerar rutiner av betydelsen för kvalitet, bl.a. rutinen för fast omsorgskontakt. Om det framgår att verksamheten inte uppfyller ställda krav avseende kvaliteten ska en åtgärdsplan snarast tas fram av utföraren och redovisas för vård- och omsorgsförvaltningen-/nämnden.<sup>121</sup>

## Organisering och planering hos den kommunala utföraren

*Planering, schemaläggning och bemanning för kontinuitet*  
Personalkontinuiteten är högt prioriterat hos den kommunala utföraren, t.ex. vid schemaläggning. Det kan innebära att man byter omsorgskontakt för en person, t.ex. om omsorgskontakten går på längre ledighet, så att en ny omsorgskontakt ska kunna träffa brukaren ofta.

Schemat läggs av en planerare/samordnare på kontoret. Målsättningen är att tillgodose brukarens önskemål om tider så långt som möjligt. Till stöd för att planera och schemalägga på ett sätt som skapar kontinuitet finns en handbok.<sup>122</sup> Enligt handboken krävs det en bra grundplanering vad gäller personalschema som ska stämma överens med verksamhetens behov. En bättre kontinuitet för brukarna kan göras med mindre grupper som arbetar kring brukarna. I varje grupp bör det finnas 2 – 3 rundor dagligen under dagtid på vardagar, enligt handboken. Beroende på hur stor tjänstgöringsgrad personalen är anställd på byggs schemat upp på olika sätt. Det kan ibland räcka med fyra i varje grupp, men ibland kan det behövas 5 – 6 personal.

Heltidsarbete är norm. Att ett arbetspass är åtta timmar underlättar kontinuitet genom att en medarbetare/omsorgskontakt kan ta samtliga besök under dagen. bl.a. för att öka kontinuiteten. Att ha en dag- och en kvällsgrupp underlättar att lägga ett schema som skapar kontinuitet, enligt en chef i utförarverksamheten. Personalen arbetar antingen dag (7-15) eller kväll (15-22). Det är samma personal hela tiden som ingår i dag- respektive kvällsgruppen. Schemaläggning görs så att de ska ha samma brukare så långt det är möjligt. Omsorgskontakten gör i första hand insatser som är personliga, omvårdande och som oftast utförs på dagtid – insatser där det finns större behov av att man känner varandra. En fast omsorgskontakten kan ha tre - fyra brukare.

Hemtjänstpersonalen är indelade i små arbetsgrupper bestående av tre - fem personer som arbetar som fast omsorgskontakt och en person som arbetar som så kallad löpare, och går in när andra är lediga eller frånvarande av andra skäl. Att det finns en fast löpare bidrar till högre kontinuitet och minskar behov av vikarier och timanställda, enligt intervju med vård- och omsorgsförvaltningen. Varje arbetsgrupp har ca 15 – 18 brukare.

---

<sup>121</sup> Förfrågningsunderlag, Valfrihetssystem för hemvård, LOV 19/57, 2019-11-21, Lunds kommun.

<sup>122</sup> Planeringssystemet Lifecare Planering, Vård och omsorgsförvaltningen, Lunds kommun, 2021-07-27.

## Planerare utser omsorgskontakt och fungerar som länk

Det är en planerare på utförarens kontor som har ett välkomstsamtal (introduktionssamtal i rutinen) med en person som har fått hemtjänstinsatser beviljat. Samtalet kan vara på telefon eller hemma hos individen.

Planeraren utser vem som ska vara fast omsorgskontakt till en person, efter avstämning med samordnaren och enhetschef. När omsorgskontakten utses säkerställer planeraren att denna kan utföra eventuella hälso- och sjukvårdsinsatser på delegation som individen behöver. Därefter ser planeraren till att det passar in tidsmässigt i omsorgskontaktens schema och geografiskt. Omsorgskontakten kan behöva bytas om behov av hälso- och sjukvårdsinsatser ändras eller om SoL-beslutet om insatser ändras.

Planeraren är den som brukare och anhöriga vänder sig till för att få kontakt med den fasta omsorgskontakten. Vid behov schemaläggs en telefontid till omsorgskontakten.

## Samordning när hemtjänstinsatsen verkställs

Samordning och planering av insatsen hänger ihop, beskriver hemtjänstpersonal vid intervju. Ett exempel på det är att insatsen tvätt behöver samordnas och planeras (bokas in med jämna intervall, det ska vara ledigt i tvättstugan). Det kan vara att planera in dusch dagen före läkarbesök eller besök av anhöriga. Det är också att individanpassa insatsen och bidra till trygghet för individen, att omsorgskontakten känner henne eller honom och vet att det är viktigt för individen. Allt detta uppnås lättare genom kontinuitet.

En viss tid för överrapportering mellan dag- och kvällsskift finns inplanerad dagligen. Den fasta omsorgskontakten har en schemalagd timme per månad att planera och samordna insatserna. Övrig planering och samordning och görs på den tid som omsorgskontakten är schemalagd hos brukare.

### *Gruppmöten och handledning*

Varje vecka har arbetsgruppen möte där även legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal är med. Varje månad har man ett längre möte då det finns tid för att ta upp större frågor. Arbetsgruppen sitter tillsammans geografiskt. Teammöten hålls tillsammans med legitimerad personal, hemtjänstpersonal inklusive fast omsorgskontakt och enhetschef, enligt en rutin för samordning.

Den som arbetar som fast omsorgskontakt kan vid behov få stöd att göra social dokumentation, både löpande dokumentation och i genomförandeplan. Samtliga hemtjänstenheter har en resursperson som kan ge sådant stöd.