

# Malmö – verktygslåda till omsorgskontakten

## Organisation och omfattning av verksamheten

Hemtjänstverksamheten i Malmö bedrivs helt i kommunal regi. Verksamheten är organiserad i fem geografiska områden. Varje område leds av en enhetschef (områdeschef) och inom varje område finns 11-12 sektionschefer (första linjens chefer). Det finns även en nattenhet. Funktionshindersförvaltningens verksamhet är separat.

I staden har ca 5 300 personer hemtjänst från äldreomsorgen och utöver det har ca 2 000 personer enbart trygghetslarm. Totalt genomförs ca 16 000 besök per dygn. Ca 1 500 undersköterskor och 600 vårdbiträden arbetar inom hemtjänsten i Malmö stad.

## Beslut om insatser och ekonomisk ersättning

Biståndshandläggaren utreder individens behov och fattar utifrån detta beslut om insatser och omfattningen (hur ofta insatsen ska utföras) för dessa insatser. Omfattningen (frekvenser) är kopplad till schabloner som genererar ett visst antal timmar. Dessa timmar tillsammans med timpris genererar en ekonomisk ersättning till hemtjänsten. Ca 30% av timpriset är räknad för kringuppgifter så som handledning, samordning, kontakter med andra yrkesgrupper och anhöriga, möten och administration.

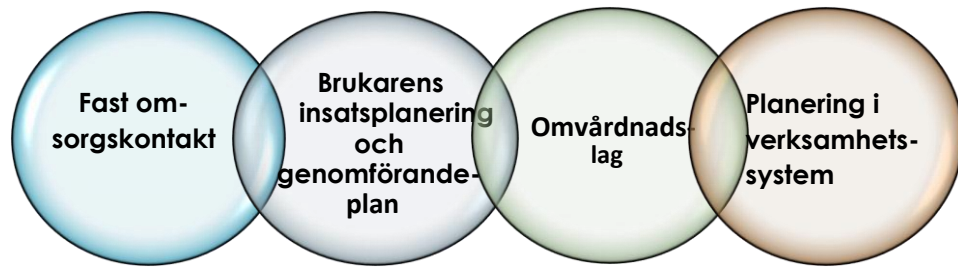
## *Kontinuitet och tillitsbaserad styrning*

Arbetet med kontaktmannaskap är etablerat sedan många år i Malmö. Arbetet bedrivs inom ramen för den så kallade Malmömodellen för kontinuitet.<sup>111</sup> Förvaltningsledningen har tagit fram och beslutat om ett styrdokument för arbetet. Ett syfte med Malmömodellen är att öka personalkontinuiteten i hemtjänsten. Utgångspunkten är att implementera en tillitsbaserad styrning, där makt över hur arbetet ska planeras och utföras flyttas till undersköterskan. Malmömodellen består huvudsakligen av

- arbete med fast omsorgskontakt,
- arbete med brukarens insatsplanering (brukarens insatsschema) och genomförandeplan,
- indelning av omvårdnadspersonal i mindre omvårdnadslag samt
- hemtjänstkoordinators arbete i ett planeringsverktyg.

---

<sup>111</sup> Malmömodellen för kontinuitet. En arbetsmodell för hemtjänstverksamheten, beslutad av Ledningsgruppen avdelning ordinärt boende 2021-06-21.



### *Små omvårdnads-lag och permanent extrapersonal*

En god och hållbar bemanning med rätt kompetens på rätt plats ska säkerställas av hemtjänstverksamheten, utifrån brukarens behov, enligt styrdokumentet för Malmömodellen.

Målsättningen är att den fasta omsorgskontakten ska vara den som utför de beviljade insatser hos den enskilde när hen är i tjänst. Det innebär att omsorgskontaktens arbetsschema följer de ”egna” brukarens inplanerade insatser så lång det är möjligt, med syftet att skapa en hög personalkontinuitet och trygghet för brukaren.

Hemtjänstkoordinator hos utföraren utser fast omsorgskontakt och bestämmer vilket arbetslag brukaren ska höra till. Ambitionen är att matcha brukare med omsorgskontakt och arbetslag utifrån brukarens behov och personalens erfarenhet och kompetens. Vid val av omsorgskontakt tas hänsyn till vilka insatser brukaren är beviljad och vilken kompetens dessa kräver. Dessutom tas det hänsyn till om den medarbetare som utses har utrymme i sitt brukarinsatsschema att planera in för en ny brukare. En fast omsorgskontakt kan ha 4 – 8 brukare beroende på hur många insatser varje brukare är beviljad.

Hemtjänstpersonalen är indelade i arbetslag med ca 5 – 6 medarbetare i varje. Varje lag har mellan 20 – 35 brukare. Syftet med att arbeta i arbetslag med få medarbetare är att öka personal- och utförandekontinuiteten och brukarens upplevelse av trygghet. Mindre arbetslag kan också underlätta samarbete och kommunikation mellan personalen i laget. Att omsorgskontakten har ett tydligt ansvar och samarbetar med kollegorna i arbetslaget är en viktig del i att skapa trygghet och kvalitet för brukarna.

I arbetslaget finns en kollega som är den som i första hand utför de dagliga insatserna när den fasta omsorgskontakten inte arbetar. I det så kallade tvillingskapet är dessa två kollegor schemalagda så att de delvis går omlott och då tar hand om varandras brukare. Exempelvis jobbar de olika helger. När det inte går att lösa med tvillingskapet används en fast resursgrupp. Att arbeta med kontinuiteten i arbetslaget som helhet är viktigt för att påverka det totala antalet personer som brukaren träffar.

För att kunna täcka upp vid frånvaro och minimera antalet timanställda och vikarier finns hela tiden extra personal i form av en så kallad resursgrupp. En resursgrupp täcker ett resursområde med ca 3–4 arbetslag. Personal i resursgruppen kan täcka frånvaro i det arbetslag där det finns behov. Det innebär att frånvaro inte leder till ökad arbetsbelastning för personalen i tjänst. Förvaltningsledningen upplever att det har bidragit bättre arbetsmiljö i form av mindre stress och en upplevelse av högre kvalitet.

Målsättningen är att ungefär 65–70 procent av medarbetarnas arbetstid ska vara schemalagd hos brukare. De återstående procenten av arbetstiden används för att svara på larm, förflyttning mellan brukare, dokumentation, planering, kontakt med anhöriga och annan personal, teamsamverkan, samordningsuppgifter kopplade till brukaren, kompetensutveckling, etc.

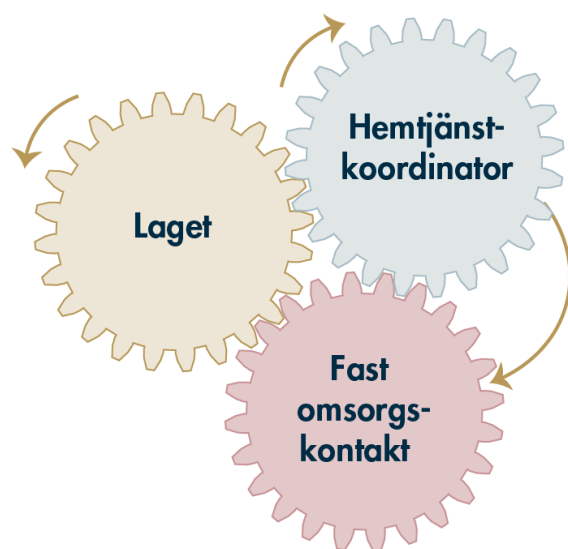
### *Planering och schemaläggning*

Brukaren och omsorgskontakten gör insatsschema  
Planeringen av utförandet av de beviljade insatserna ska göras med brukarens delaktighet och inflytande. Den enskilda medarbetaren har mandat och ansvar för att planera utförandet av insatserna. Ett av omsorgskontaktens främsta uppdrag är att tillsammans med brukaren upprätta ett insatsschema över beviljade insatser. Brukarens insatsschema är omsorgskontaktens arbetsredskap för planering av sitt egna arbete. Överenskommelser med brukaren och vilka dagar omsorgskontakten är i tjänst är utgångspunkten för planeringen av arbetet. Om det finns önskemål om vilka dagar en insats ska genomföras som omsorgskontakten inte kan tillgodose ligger ansvaret på omsorgskontakten att hitta en lösning med arbetslaget. Exempelvis kan en kollega från arbetslaget utföra inköp på tisdagar, medan omsorgskontakten utför resterande insatser. Brukaren träffar då en namngiven omvårdnadspersonal till som utför inköp och kan därmed få sitt önskemål tillgodosatt. Avsikten är att insatsschemat ska öka brukarens inflytande över när de beviljade insatserna ska utföras och av vem. Att omsorgskontakten har mandat att planera sitt arbete ökar möjligheten att individanpassa arbetet, enligt verksamhetens erfarenheter. Målsättningen är

- att det alltid är omsorgskontakten som utför de beviljade insatser som inte utförs dagligen.
- att insatserna som inte utförs varje dag planeras in på de arbetsdagar omsorgskontakten är i tjänst, om inte andra önskemål finns.
- att brukarens insatsschema skapar ett strukturerat arbetssätt för omsorgskontakten så att denna kan planera arbetet utifrån brukarens behov och sitt eget arbetsschema.
- att insatsschemat utgör ett tydligt underlag för planeringen i verksamhetssystemet.
- att insatsplaneringen uppdateras vid olika förändringar och att det även kan justeras tillfälligt.

Koordinatorerna gör daglig planering i dialog med omsorgskontakten  
Hemtjänstkoordinatorerna arbetar i verksamhetssystemet för att planera in alla insatser för hela gruppen. Hemtjänstkoordinator har en viktig roll för att skapa kontinuitet och utrymme för omsorgskontaktens olika uppgifter. Omsorgskontakten tillhandahåller uppgifter som koordinatorerna behöver lägga in i systemet. Det kan vara uppgifter om brukarens insatsschema och genomförandeplan, en uppskattad tidsangivelse på hur lång tid besöket tar och annan relevant information och önskemål. Omsorgskontakten, arbetslaget och

koordinatören är beroende av varandra. De skapar en kedja av arbetsprocesser för att optimera planeringen enligt brukarnas önskemål.<sup>112</sup>



### *Verktöglåda för att ge stöd i omsorgskontaktens arbete*

Förvaltningen har samlat dokument och stöd för olika moment i omsorgskontaktens arbete i en så kallad Verktöglåda. Nedan följer några exempel på stöd som ingår i verktöglådan.

#### Rutin för arbetet och rollen fast omsorgskontakt

Malmö stad har tagit fram en rutin för arbetet som fast omsorgskontakt.<sup>113</sup> Förvaltningen i Malmö stad beslutade om en rutin för arbetet med kontaktperson i maj 2019. Rutinen uppdaterades i november 2022, utifrån bestämmelsen om fast omsorgskontakt. Syftet med rutinen är att beskriva vad arbetet med en fast omsorgskontakt i hemtjänsten innebär. Syftet är också att beskriva hemtjänstkoordinatorns uppdrag med att utse en fast omsorgskontakt. Nedan redovisas utdrag ur rutinen.

#### *Hemtjänstkoordinatorns arbetsuppgifter*

Du som hemtjänstkoordinator ska i samråd med omvårdnadslaget välja en omvårdnadspersonal som kan arbeta som fast omsorgskontakt till en ny brukare. Den personen du väljer ska

- ha rätt kompetens utifrån brukarens behov
- ha utrymme att planera in fler insatser i sin planering och
- arbeta i rätt arbetslag utifrån var brukaren bor.

Du ska även ha dialog med den utvalda omvårdnadspersonalen om den nya brukaren och planeringen framåt.

<sup>112</sup> Malmömodellen för kontinuitet. En arbetsmodell för hemtjänstverksamheten, beslutad av Ledningsgruppen avdelning ordinärt boende 2021-06-21.

<sup>113</sup> Rutin för arbete som fast omsorgskontakt inom hemtjänsten Malmö stad, Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen, senast uppdaterad 2022-11-25.

### *Omsorgskontaktens arbetsuppgifter*

Du som fast omsorgskontakt i hemtjänsten ska

- genomföra välkomstsamtal med nya brukare (se checklista för välkomstsamtal)
- upprätta och revidera genomförandeplan tillsammans med brukaren (se rutin för dokumentation)
- tillsammans med brukaren göra en planering för när och hur ofta de beviljade insatser ska genomföras (använd mall för insatsplanering och se rutin för frekvensmodell)
- tillsammans med arbetslaget hitta lösningar i insatsplaneringen för att uppfylla brukarens önskemål och behov
- utföra de beviljade och/eller delegerade insatser enligt planering
- se till att brukaren blir delaktig i utförandet av insatserna
- skapa en god och förtroendefull relation med brukaren
- skapa en helhetsbild av brukarens situation och anpassa stödet utifrån brukarens individuella behov
- ge och ta emot information till arbetslaget och övriga yrkesfunktioner som är delaktiga i brukarens vård och omsorg
- delta på SIP-möten (samordnad individuell plan) och uppföljning av biståndsbeslutet tillsammans med biståndshandläggaren
- vara ett stöd i att samordna brukarens kontakter med sjuksköterska, arbetsterapeut, fysioterapeut, biståndshandläggare, vårdcentral, tandläkare, fotvård, frisör och liknande
- ge stöd till anhöriga (hänvisning till Malmö stads vägledning Stöd till anhöriga)
- regelbundet följa upp utförandet av insatserna tillsammans med brukaren
- göra en översyn av arbetsmiljön i brukarens hem tillsammans med brukaren

### *Om brukaren önskar byta fast omsorgskontakt*

Du som får till dig informationen om att brukaren önskar byta nuvarande omsorgskontakt ska informera berörd sektionschef. När du som sektionschef får ovanstående information ska du kontakta den berörda brukaren för dialog kring brukarens önskemål.<sup>114</sup>

Checklista för välkomstsamtal och information till omsorgstagaren I verktygslådan finns även en checklista för hur ett välkomstsamtal med brukaren ska genomföras.<sup>115</sup> Dokumentet inleds med en övergripande information om välkomstsamtalet. ”Ett välkomstsamtal är ett samtal mellan brukaren och den personal som är utsedd till brukarens fast omsorgskontakt. Om brukaren vill ska det även ges brukarens anhöriga möjlighet att medverka vid välkomstsamtalet. Välkomstsamtalet ska genomföras under de första 14 dagarna från att hemtjänstinsatser har startat. Syftet med välkomstsamtalet är

---

<sup>114</sup> Rutin för arbete som fast omsorgskontakt inom hemtjänsten Malmö stad, Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen, senast uppdaterad 2022-11-25.

<sup>115</sup> Välkomstsamtal för nya brukare inom hemtjänsten, Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen, Malmö stad, senast uppdaterad 2022-12-01.

att ge brukaren nödvändig information om hemtjänsten och även få nödvändiga uppgifter från brukaren.” Därefter följer en checklista som omsorgskontakten ska använda i samtalet med brukaren. Checklistan innehåller nedanstående punkter.

#### *Informera brukaren om:*

- Hemtjänstgruppen, dag, kväll, natt och omvårdnadslaget
- Uppdrag som fast omsorgskontakt och vilken personal är utsedd till brukarens omsorgskontakt
- Att brukaren har rätt att byta omsorgskontakten om relationen inte skulle fungera
- Genomförandeplan
- Insatsplanering (brukarens insatsplanering)
- Att mobiltelefoner används som arbetsredskap
- Hur hemtjänsten hanterar brukarens nycklar
- Nyckelfri hemtjänst
- Rutinen Om brukaren inte öppnar dörren
- Skyldighet att dokumentera händelser av vikt i brukarens journal
- Att hemtjänstpersonalen har tystnadsplikt
- Hantering av brukarens privata medel
- Hemtjänstpersonalens arbetslegitimation
- Att Samhall utför tvätt (om brukaren är beviljad tvätt)
- Att om brukaren åker bort, vill omboka inplanerade besök eller tacka nej ska brukaren meddela hemtjänsten i god tid innan
- Att om brukaren behöver medföljning (sköta egen hälsa) ska den enskilde meddela hemtjänsten minst 3 dagar i förväg

#### *Ta reda på:*

- Om brukaren vill ha en fast omsorgskontakt. Dokumentera i Lifecare utförare
- Om brukaren vill att anhöriga eller närstående ska kontaktas eller hållas informerade. Skriv in kontaktuppgifter till anhöriga eller närstående i Lifecare utförare.
- Vem ska kontaktas för att ta hand om husdjur (om husdjur finns) vid behov och deras kontaktuppgifter
- Om brukaren vill bli kontaktad av omvårdnadspersonalen vid förseningar eller tillfälliga förändringar av inplanerade besök

#### *Lämna kontaktuppgifter*

Brukaren får ett laminerat kontaktkort med telefonnummer och e-mailadress till:

- Fast omsorgskontakt (informera om att du inte alltid kan svara och att de alltid kan tala in ett meddelande)
- Sektionschef
- Hemtjänstkoordinator (avboka, ändra, frågor om inplanerade besök)

- Biståndshandläggare (vid förändrat bistånd)
- Arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast (hjälpmedel)
- Sjuksköterska

#### *Lämna broschyr*

Brukaren ska få en broschyr med information om vad fast omsorgskontakt är, t.ex. om hur och i vilka situationer man kan byta. Vidare innehåller den information om

- Hemtjänst
- Hur du kan lämna synpunkter och klagomål
- Fixartjänst
- När du som lever nära också behöver stöd och hjälp

Broschyren finns på olika språk.

#### *Efter samtalet*

Dokumentera och ge hemtjänstkoordinator och omvårdnadslaget viktig information.

#### *Mall för insatsplanering*

Den som är fast omsorgskontakt ska tillsammans med brukaren planera när insatserna ska utföras utifrån brukarens individuella behov. I verktygslådan ingår en mall som är tänkt att vara ett stöd i insatsplaneringen samt en instruktion för hur mallen ska fyllas i.<sup>116</sup> Mallen är ett rutschema över måndag – söndag för fyra veckor. Så här ska mallen fyllas i, enligt instruktionen:

1. APT, Lagträffar samt Ledig på dina lediga dagar och eventuellt Korta dagar
2. Brukarnas namn/initialer som du är fast omsorgskontakt till
3. Insatser som tvätta sig, städa bostaden, tvätta och torka kläder, skaffa varor och tjänster samt rekreation och fritid när du ska utföra dem enligt dina och brukarens överenskommelser
4. Skriv in brukare och insatser i den ordning som du planerar att gå till brukarna under dagen  
Kontrollera:
5. Om det är möjligt att exempelvis ha två dusch samma förmiddag, eller 2 städ samma eftermiddag  
Kom ihåg att du dessutom ska ha tid för att ta andra insatser som utförs dagligen så som insatser vid ett morgonbesök, lunch osv. Du går även till kollegans dagliga besök när de är lediga
6. Att du inte har exempelvis 3 dusch, städ, tvätt, inköp, promenader samtidigt
7. Om några insatser krockar, titta på när du har möjlighet i stället och prata med dina brukare för att ändra tiderna ELLER att se över antal

<sup>116</sup> Insatsplanering, Malmömodellen för kontinuitet, Malmö stad.

brukare som du är kontaktman till. Ta hjälp av koordinator som kan ta fram beläggningsprognosen i Lifecare planering som visar balansen/obalansen i din insatsplanering.

8. Insatsplaneringen förvaras i din pärm och i gruppens SharePoint sida där även koordinator har tillgång till den  
Uppdatera: Varje gång en förändring sker, när nya brukare tillkommer, brukare avslutar insatser, brukare får fler insatser, brukaren önskar byta inplanerade dagar osv.

### *Vägledning för stöd till anhöriga*

I verktygslådan ingår också en vägledning kring hur stödet till anhöriga kan se ut.<sup>117</sup> I vägledningen anges att den fasta omsorgskontakten ansvarar för att stödja anhöriga till de brukare man är omsorgskontakt till. Även om brukaren inte önskar att du informerar anhöriga så kan omsorgskontakten ändå vara ett stöd om anhöriga tar kontakt. I vägledningen finns ett antal punkter som omsorgskontakten kan använda sig av i stödet till anhöriga:

- Informera om Malmö stads stöd till anhöriga i form av anhörigkonsulenter. Informera även om att det finns ett kalendarium över aktiviteter för anhöriga. Dela ut broschyren om stöd till anhöriga och/eller kontaktkort till anhörigkonsulent.
- Hänvisa till, eller hjälpa till att ta kontakt med sektionschef, hemtjänstkoordinator, anhörigkonsulent eller annan funktion vid behov.
- Presentera dig för anhöriga oavsett om de bor tillsammans med brukaren eller inte.
- Erbjud ett anhörigsamtal. Du kan alltid lyssna på och prata med en anhörig utan samtycke och utan att uppge information om brukaren.
- I vardagen föra en dialog med de anhöriga du möter eller har kontakt med för att skapa trygghet och förtroende för verksamheten.
- Ge möjlighet till anhöriga att vara delaktiga i planeringen av utförandet av insatserna, till exempel vid insatsplaneringen och framtagande av genomförandeplan.
- Se och fråga hur anhöriga har det och respektera den anhöriges behov, känslor och reaktioner.
- Informera och motivera anhöriga om möjligheten till avlösning och eventuellt hänvisa till, eller hjälpa till att ta kontakt med biståndshandläggare.
- Förbereda och stödja den anhöriga inför och efter avlösningstillfällena (avlösning i hemmet eller växelvård). Exempelvis genom att ansvara för att kommunicera praktisk information till hemtjänstkoordinator och att ställa frågan till den anhöriga vilka behov som hon eller han har i avlösningssituationerna.
- Bemöta anhöriga så att de inte känner sig tvingade till att ta ansvar för något som de inte har valt. Viktigt att komma ihåg, det anhöriga gör ska vara frivilligt när det gäller omvårdnaden av närstående/brukaren.

---

<sup>117</sup> Stöd till anhöriga, Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen, Malmö stad, 2022-12-06.



## Stöd och handledning

I styrdokumentet för Malmömodellen anges att nya medarbetare ska få ett introduktionspass och en handledare tilldelad. I det löpande arbetet ska det finnas tid för handledning, avstämning, kollegialt lärande, reflektion och administrativa uppgifter utifrån uppdraget och kontaktmannens ansvar inplanerad. I styrdokumentet finns även särskilda anvisningar för lagträffar. Syftet är att skapa goda förutsättningar för omsorgspersonalen att klara av uppdraget i att samverka med varandra kring ”lagets brukare”. Lagträffen ska vara ett forum där man utbyta tankar och idéer, praktiska tips kring hur man kan hantera situationer som uppstår hos en omsorgstagare, kontakter med anhöriga, etc. Målsättningen är att närmaste chef ska vara med vid detta möte.

Vissa situationer och förhållanden hos omsorgstagare kan vara särskilt utmanande, ibland på grund av psykisk ohälsa. Man stöttar varandra i omvårdnadslaget. För att hantera sådana situationer har det förekommit att man haft ett roterande kontaktmannaskap för att avlasta omsorgskontakten. Vid förekomst av t.ex. psykisk ohälsa kan särskilt erfarna undersköterskor utses till omsorgskontakt. Det är även viktigt att kunna få rådgivning av sjuksköterska.

## *Samverkan och uppföljning*

Samverkan mellan omsorgskontakten, resten av arbetslaget kring brukaren, hemsjukvården och koordinatören är viktigt för att omsorgskontaktens arbete ska fungera. Omsorgskontakten behöver ha en övergripande kunskap av vård- och omsorgssystemet och förstå sin roll i förhållande till andra yrkesgrupper.

Omsorgskontaktens roll när det gäller samverkan är att förmedla information mellan yrkesgrupper och till anhöriga och t.ex. boka läkarbesök och färdtjänst. För att samordning ska fungera mellan personal i hemtjänsten, t.ex. kvälls- och dagspersonal, behöver det finnas inplanerad tid för att förmedla viktig information. Att samverkan fungerar är sektionschefens ansvar. I Malmö stad finns tvärprofessionella team med hälso- och sjukvården och hemtjänsten. Det finns rutiner för hur samverkan och teamarbetet ska ske. Sektionschef (första linjens chef) ringer brukare och anhöriga kontinuerligt – samtal varje vecka, för att fråga hur hemtjänsten fungerar. Det görs även hembesök om uppföljningen inte kan ske via telefon.