

Umeå – kvalitetsdeklaration, avtal och dialog med privata utförare

Organisation och omfattning av verksamheten

Hemtjänstverksamheten i Umeå bedrivs ungefär till hälften i kommunal regi och till hälften i privat regi (valfrihetsystem enligt LOV). Totalt har ca 2 100 brukare hemtjänst och utöver det ett antal som enbart har trygghetslarm.¹²³

Ca 400 personer är anställda i hemtjänsten som bedrivs av kommunen. Av dessa har ca 48 procent undersköterskeutbildning. Personalen arbetar blandat dag respektive kväll. Verksamheten är indelad i geografiska områden. Kommunens rutin för arbetet med fast omsorgskontakt gäller både hemtjänst för äldre personer och personer med funktionsnedsättning.

Beslut om insatser och ersättning

Biståndsbedömaren använder sig av arbetssättet IBIC i bedömning av behov om insatser. Biståndshandläggaren skickar ett uppdrag till utföraren. I uppdraget framgår beslutade insatser, målet för insatserna samt beräknad tid utifrån schabloner för hur lång tid olika insatser tar. Kommunen ersätter utföraren för beviljad tid. Ersättningen ska täcka utförarens samtliga kostnader för personalen inklusive lednings- och administrationskostnader, overheadkostnader, lokaler, m.m. Ersättningen inkluderar även kringtid. Med kringtid avses exempelvis vård- och omsorgsplanering, dokumentation, tid för förflyttning/transporttid, överrapportering, grupp- och utbildning, samverkan med andra aktörer som exempelvis vissa delegerade uppgifter enligt HSL som inte faller inom ramen för tjänsteköp.¹²⁴ Vid behov kan den fasta omsorgskontakten, med brukarens samtycke, ha en direktkontakt med biståndshandläggaren.

Rutin för arbetet som fast omsorgskontakt

Umeå har under många år arbetat med kontaktpersonal, på ett sätt som liknar arbetet med fast omsorgskontakt. Kommunen har tagit fram en rutin för arbetet som gäller för verksamheten i kommunal regi. Privata utförare tar fram egna rutiner, enligt ett krav som ställs i förfrågningsunderlag. Kommunens rutin uppdaterades något efter bestämmelsen om fast omsorgskontakt men är till stora delar samma som för arbetet med kontaktpersonal. Nedan återges vad som står i rutinen.¹²⁵

Den fasta omsorgskontaktens roll enligt Umeås rutin

Enhetschefen ansvarar för att dokumentera att fast omsorgskontakt erbjudits, om brukaren tackat ja eller nej till erbjudandet samt att det finns aktuell information om vem eller vilka som är brukarens fasta omsorgskontakt.

¹²³ Uppgift från Umeå kommun, avser november 2022.

¹²⁴ Avtal 20237, Bedrivande av hemtjänst enligt lagen om valfrihetsystem, Umeå kommun, januari 2022.

¹²⁵ Fast omsorgskontakt i hemtjänsten, Umeå kommun, Dokumentansvarig: Din kommunala hemtjänst, reviderad 2022-12-09.

Fokus i omsorgskontaktens arbete är på god individuell omvårdnad och hög kvalitet. Som fast omsorgskontakt är man den som vet mest om personens behov och önskemål när det gäller hur de beviljade insatserna ska utföras. Genom att den fasta omsorgskontakten lär känna sina brukare extra bra ökar kvaliteten, både för brukaren, anhöriga och för arbetslaget. Det krävs att den som arbetar som fast omsorgskontakt har ett engagemang i mötet med brukaren och god kommunikation med kollegorna i arbetslaget. Tydlig kommunikation i arbetsgruppen underlättar planeringen av arbetet.

Den fasta omsorgskontakten är både brukarens och anhörigas kontakt i verksamheten och den de kontakter vid frågor. Även kollegor vänder sig till omsorgskontakten om de undrar något kring brukaren. Det är möjligt att byta omsorgskontakt.

Den fasta omsorgskontaktens ansvar

Den fasta omsorgskontakten ansvarar för

- att ha en kontinuerlig dialog med brukaren för att klargöra vad som är viktigast för honom eller henne.
- att skriva genomförandeplan och planera veckans insatser samt hur dessa ska utföras tillsammans med brukaren, att brukaren får sina beslutade insatser utformade efter sina personliga behov och önskemål.
- att kommunicera och tillhandahålla nödvändig information till de som berörs i genomförandet. Se till att kollegor får information om hur brukarens insatser ska utföras.

Kollegorna i arbetslaget ska läsa genomförandeplanen där det står hur brukaren vill ha sina insatser utförda.

Den fasta omsorgskontaktens uppgifter

I den fasta omsorgskontaktens uppgifter ingår att

- informera brukaren om omsorgskontaktens roll och vid behov, även anhöriga.
- inom fyra veckor från att uppdraget tilldelats, färdigställa genomförandeplanen i dialog med brukaren. Om brukaren har nattinsatser ska omsorgskontakten kontakta enhetschefen för nattpatrullen, för att få information om hur insatserna utförs nattetid innan genomförandeplanen färdigställs.
- sammankalla till uppföljning av genomförandeplanen. Detta sker vid behov/förändringar. Uppföljning av genomförandeplan ska ske minst en gång per halvår.
- kontinuerligt uppdatera information som rör brukaren i hemtjänstens planeringsverktyg och i brukarens journal.
- ge planerare relevant information gällande planering av brukarens dagliga insatser.
- dela all information som berör brukaren till arbetskamrater som ska utföra insatser hos hen, det ska göras både muntligt och skriftligt.
- ha kontakten med eventuella anhöriga, distriktssjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast, hyresvärd, dagverksamhet, biståndshandläggare, nattpatrullen, med flera. Vidarebefordra informationen till arbetskamrater.

- säkerställa att nödvändig utrustning och hjälpmedel finns i hemmet, samt meddela eventuella brister till anhöriga, arbetsterapeut, sjuksköterskan i hemsjukvård eller hälsocentral med flera.
- ansvara för att avsluta relationen med brukaren. Vid flytt till annat boende, ansvara för överrapportering samt nyckelåterlämning.
- göra ett bra och trevligt avslut på relationen och tacka för samarbetet.¹²⁶

Veckomöten på arbetsplatser

Varje vecka hålls möten på arbetsplatsen där enhetschef och arbetslaget¹²⁷ träffas. Där kan exempelvis aktuella frågor om brukare och behov av samverkan med andra professioner tas upp. Det är upp till verksamheter att planera för att den typen av möten genomförs kontinuerligt. Även personen som ansvarar för planeringen deltar

Planering av hemtjänsten

I Umeå finns särskild personal som planerar alla besök. Kontinuitet prioriteras när planeringen görs. Omsorgskontakten är förstahandsvalet och därefter någon annan ur arbetslaget.

Möjlighet för brukare att kontakta sin omsorgskontakt

Personalen har personliga arbetstelefoner som brukare och anhöriga kan nå dem på. Verksamheten uppfattar att detta fungerar bra.

Kvalitetsdeklaration för hemtjänst

Umeå kommun har en kvalitetsdeklaration som gäller all hemtjänst, oavsett om den bedrivs i egen eller privat regi. I kvalitetsdeklarationen utlovas en viss kvalitet på service inom hemtjänsten samt vad invånaren har rätt att förvänta sig av hemtjänsten. Här anges bl.a. att individen ska erbjudas en fast omsorgskontakt som hen kan känna extra förtroende för och att det finns möjlighet att byta om man inte är nöjd med sin fasta omsorgskontakt.

I kvalitetsdeklarationen utlovas också att individen inom en vecka ska få ett välkomstsamtal med den fasta omsorgskontakten och, om man så önskar, tillsammans med närstående.

Vidare utlovas att det ska vara enkelt att komma i kontakt med ansvarig chef, att man ska få veta vilken personal det är som kommer, att personalen alltid kan visa tjänstelegitimation, att personalen ska hålla överenskomna tider med en marginal på 30 minuter och meddela om det blir förändringar samt att man i möjligaste mån får bestämma hur många olika personal som hjälper en.

I kvalitetsdeklarationen anges också var man kan vända sig för klagomål och synpunkter samt att man ska få återkoppling så snart som möjligt och allra senast inom 14 dagar.¹²⁸

¹²⁶ Fast omsorgskontakt i hemtjänsten, Umeå kommun, Dokumentansvarig: Din kommunala hemtjänst, reviderad 2022-12-09.

¹²⁷ Arbetslagen i Umeå är en del av hemtjänstenheten och består av cirka 6–10 personer.

¹²⁸ Hemtjänst, Kvalitetsdeklaration, Umeå kommun, beslutad av socialnämnderna 2014-02-26.

Avtal med privata utförare

I avtal med privata hemtjänstutförare framgår att denna ska arbeta enligt kommunens kvalitetsdeklaration för hemtjänst. I avtalet anges att utföraren ska utse en fast omsorgskontakt för den enskilde. Den fasta omsorgskontakten ska genom regelbundna kontakter med den enskilde och efter överenskommelse även med anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov av service, omvårdnad och önskemål.

I avtalet anges vidare att omsorgskontakten har ett extra ansvar för den enskildes stödinsatser, som att exempelvis uppmärksamma förändrade behov och ha kontroll på att genomförandeplanen är uppdaterad. Omsorgskontaktens namn ska anges i genomförandeplanen. Om den enskilde inte är nöjd med sin omsorgskontakt ska det finnas möjlighet att byta.¹²⁹

Samverkan mellan förvaltning och utförare

Förvaltningen bjuder in chefer och kvalitetsutvecklare från privata utförare för regelbundna dialoger och erfarenhetsutbyte kring aktuella frågor, exempelvis om kommunen har tagit fram nya riktlinjer eller pågående utvecklingsarbete inom något område. Ibland bjuds även kommunala utförare in. Samverkansträffarna syftar till en kontinuerlig dialog och gemensamt lärande. Förutom representanter från förvaltningen deltar två personer per privat bolag samt kommunen egen utförarenhet. Kommunen delar till exempel med sig av sin rutin för hur den kommunal utförardelen arbetar med fastomsorgskontakt, som inspiration till de privata utförarna. Kommunen följer upp avtalen med respektive bolag enligt en särskild frågemall.

Erfarenheter av arbetet med kontaktpersonal

Äldreomsorgsförvaltningen bedömer att systemet med fast omsorgskontakt (tidigare kontaktpersonal) har fungerat väl. Framgångsfaktorer kan vara att ha fler än en person som har extra koll och kontakt med den enskilde samt att arbeta i mindre team. Trygghet skapas också genom att det är lätt att nå alternativt lämna meddelande till den fasta omsorgskontakten.

Att det ska fungera som tänkt bygger på att det finns en långvarig relation mellan omsorgskontakten och den enskilde. Utmaningar med att få arbetet med omsorgskontakt att fungera är enligt förvaltningens bedömning kopplade till kravet på att det ska vara en undersköterska, en ökad personalomsättning samt att de schabloner som anges för olika insatser har blivit kortare. Fast omsorgskontakt är inte någon egen beviljad insats och ger ingen ökad tid till utförarna. Samordningen kan bli en alltmer tidskrävande uppgift för omsorgskontakten, i takt med att personer bor kvar längre hemma med stöd av hemtjänsten, även när det finns stora och komplexa vård- och omsorgsbehov.

¹²⁹ Avtal 20237, Bedrivande av hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem, Umeå kommun, januari 2022.