

# Förbättrat arbetssätt för beställare och utförare av hemtjänst i Stockholms stad



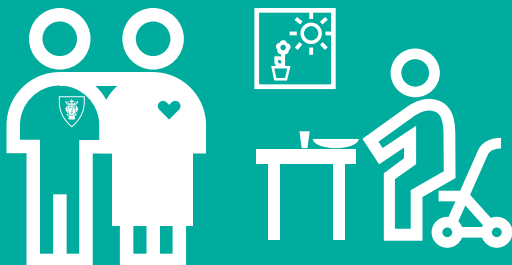
# Nytt förbättrat arbetssätt för hemtjänsten

Nu inför vi ett nytt förbättrat arbetssätt för hemtjänsten i Stockholms stad. Det främsta syftet är att ge ett större inflytande till den enskilde. Förhoppningen är att det också ska leda till ett bättre samarbete mellan olika roller. Det nya arbetssättet ska införas under 2017 och gäller för all hemtjänst.

De nya anvisningarna har arbetats fram av medarbetare inom hemtjänsten, biståndshandläggare, samordare och chefer. En förändring är att vi nu får ett gemensamt sätt att skriva beställningar på i hela staden i form av en så kallad rambeställning.

En beställning av hemtjänst ska beskriva behov och syfte med de beviljade insatserna. Detaljplaneringen om hur och när insatserna ska genomföras gör sedan utföraren upp tillsammans med den enskilde i genomförandeplanen.

Det nya arbetssättet möjliggör en större flexibilitet, där var och ens kompetens och erfarenhet kommer till bäst användning och där vi samverkar runt den enskildes behov.



# Mer inflytande till den enskilde

## Varför inför Stockholms stad ett nytt förbättrat arbetssätt?

Det allra viktigaste är att ge den enskilde mer inflytande. Han eller hon ska få större möjlighet att vara delaktig i när och hur de beviljade insatserna ska utföras.

Tanken är också att få ett närmare och bättre samarbete mellan dig som beställer hemtjänst och dig som jobbar inom hemtjänsten.

Det nya arbetssättet ligger helt i linje med **Socialtjänstlagen** som säger att **personen ska, så långt det är möjligt, själv kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.**

Det är också i linje med **Stockholms stads värdegrund för äldreomsorgen.**

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av **självbestämmande, individualisering** och **valfrihet.**

Mer information, tips och exempel på hur anvisningarna påverkar det nya arbetssättet finns i **"Anvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst"**.

# Sammanfattning av det nya arbetssättet

- När du som handläggare beställer hemtjänst ska du tydligt beskriva den enskilde och dennes behov och syftet med de beviljade insatserna
- Beställningen ska omfatta en ramtid med totalt antal timmar per månad för de insatser som beviljats
- När och hur de beviljade insatserna ska genomföras gör du som arbetar inom hemtjänsten upp tillsammans med den enskilde
- Tillsammans ska ni skriva en genomförandeplan, i den enskildes hem
- Genomförandeplanen ger den enskilde inflytande och delaktighet i planeringen
- Genomförandeplanen ska stämmas av mot beställningen och läggas in i ParaSoL så fort den är påbörjad
- Då kan den person som är i tjänst enkelt se i sin telefon vilka behov som ska tillgodoses och hur
- Genomförandeplanen är ett "levande" dokument och kan vid behov justeras inom ramen för beställningen
- Du som handläggare ska följa upp att utföraren uppfattat beställningen och syftet med insatserna på rätt sätt

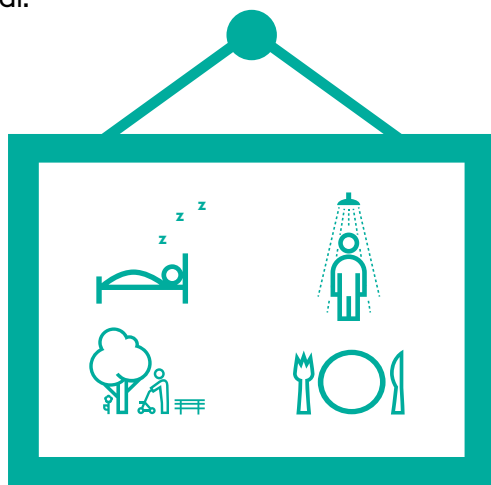
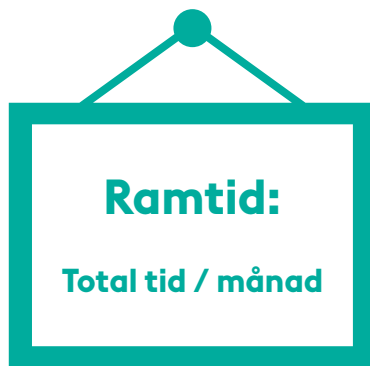
# Rambeställning ger större flexibilitet

Det nya arbetssättet utgår från en rambeställning av insatser.

Ramtid är den totala tid per månad som det beräknas att de beställda insatserna kommer att ta för att ge stödet på ett bra sätt.

En rambeställning anger därför det antal timmar som du som utförare har till ditt förfogande, men går inte in på detaljer om när och hur insatserna ska genomföras.

Med en rambeställning får du som utförare större flexibilitet att tillsammans med den enskilde lägga upp detaljplaneringen. Ibland går vissa insatser fortare att utföra och ibland tar de lite längre tid – beroende på den enskildes dagsaktuella behov och önskemål.





TILL DIG SOM HANDLÄGGARE

## Så här skriver du en beställning



En beställning av hemtjänst ska fokusera på behov och syfte. Du som handläggare ska därför beskriva de behov som den enskilde har och vilka insatser som behövs för att möta behoven.

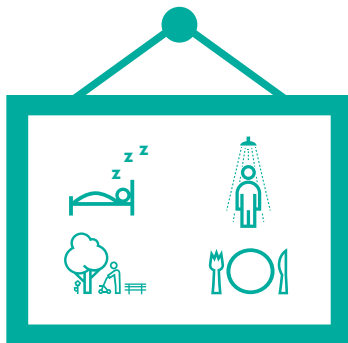
Ett sätt att uppnå detta är att tydligt beskriva den enskilde och vad denne klarar själv eller behöver stöd och hjälp med, så att man kan se den enskilde och dennes behov framför sig.

Ett ytterligare sätt är att gruppera insatserna efter huvudområden som till exempel serviceinsatser, måltider och personlig omvårdnad.

I beställningen anges som tidigare hur många timmar per månad som beräknats för att kunna ge stödet på ett bra sätt – det vill säga en ramtid.

Detaljplaneringen gör sedan utföraren upp tillsammans med den enskilde.

En beställning ska skrivas så att den håller över en längre tidsperiod och bara behöver justeras om den enskildes behov ändras.



## Fokus på behov och syfte

Så här detaljerad kunde en beställning av stöd vid måltider för Lisa se ut tidigare:

**Förr**



Istället ska du beskriva Lisas situation, behov och syftet med de beviljade insatserna. Till exempel att hon har problem med minnet och behöver få måltiderna lagade och serverade. Och att hemtjänsten måste se till att hon verkligen får i sig maten och inte glömmer bort att äta.

Själva beställningen kan då skrivas som att Lisa behöver stöd och handräckning vid samtliga måltider.

**Nu**





TILL DIG SOM UTFÖRARE

## Så här tar du fram en genomförandeplan



Genomförandeplanen ska skapas tillsammans med den enskilde och beskriva **när och hur** beställda insatser ska utföras.

Med det nya arbetssättet får du som kontaktman en ännu viktigare roll. Som kontaktman ska du gå igenom beställningen och sätta dig in i vilka behov som den enskilde har och hur du och dina kollegor ska möta dem.

Som kontaktman ansvarar du för att samtala med den enskilde om dennes önskemål och upprätta en genomförandeplan. I genomförandeplanen går du och den enskilde tillsammans igenom och bestämmer hur och när stödet ska utföras. Det innebär att ni till exempel bestämmer vilken tid måltider ska serveras och hur detta ska gå till.





För att säkerställa delaktighet ska du som kontaktman diskutera och ta fram genomförandeplanen på plats hemma hos den enskilde.

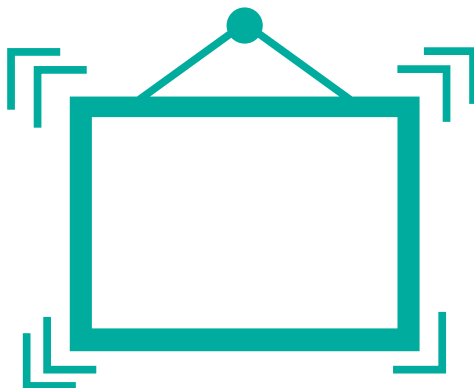
Så fort planen är påbörjad ska den läggas in i ParaSoL – även om den inte är helt klar. Då kan den person som är i tjänst enkelt se i sin telefon vilka behov som ska tillgodoses och hur.

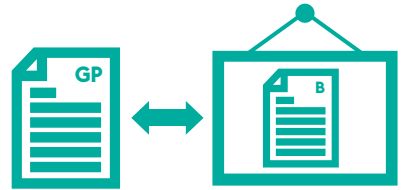
När du som utförare och den enskilde anser att planen är tillräckligt klar, ska den skrivas under. Det ska ske inom 15 dagar.

Genomförandeplanen är ett "levande" dokument och kan justeras allt eftersom, inom ramen för beställningen.



Det är helt ok att fördela tiden mellan olika beviljade insatser så länge den totala tiden håller sig inom ramtiden. Målet är att den beviljade tiden ska hamna så rätt som möjligt i jämförelse med utförd tid. Det viktigaste är dock alltid att den enskildes behov tillgodoses.





## Så följer ni upp

Det är viktigt att beställningen följs upp för att kunna säkerställa att den enskildes behov tillgodoses.

Du som utförare ska kvalitetssäkra genom att stämma av genomförandeplanen mot rambeställningen. Du ska också meddela handläggaren om den enskildes behov ändras – både om behovet ökar eller minskar.



För dig som handläggare blir det enkelt att följa upp när genomförandeplanen finns i systemet. Här ser du tydligt om utföraren uppfattat beställningen och syftet med insatserna på rätt sätt. Du kan se hur

stödet ges och känna trygghet i att utföraren möter både din beställning och den enskildes önskemål på bästa sätt.

Som handläggare ska du också stämma av utförd tid i jämförelse med beställd tid varje månad. Om utförd tid avviker mer än +/-10% flera månader behöver du kanske göra en individuppföljning.



# Sammanfattning av roller och ansvar



## Som beställare/handläggare ansvarar du för:

- Behovsutredning och biståndsbeslut
- Att skriva en rambeställning med beskrivning av behov, syfte, insatser och beräknad tidsåtgång
- Individuppföljning, där genomförandepLANEN ligger till grund för uppföljning av beställningen
- Att stämma av utförd tid mot beställd tid



## Som utförare ansvarar du för att:

- Kvalitetssäkra genomförandepLANEN mot beställningen
- Säkra att Paraplysystemet innehåller aktuella, godkända genomförandepLANEN
- Följa upp utförd tid
- Meddela förändrat behov till handläggaren



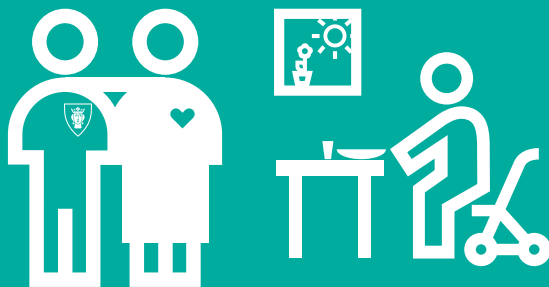
## Som kontaktman ansvarar du för att:

- Ha god kännedom om den enskildes behov och eventuella önskemål
- Upprätta en genomförandepLANEN tillsammans med den enskilde i dennes hem
- Löpande införa justeringar och kompletteringar i genomförandepLANEN



## Den enskilde:

- Samverkar genom ett aktivt deltagande i utformningen av genomförandepLANEN



Nu inför vi ett nytt förbättrat arbetssätt för hemtjänsten i Stockholms stad. Det nya arbetssättet gäller för all hemtjänst.

Det allra viktigaste är att ge den enskilde mer inflytande över när och hur insatserna ska utföras. Därför utgår arbetssättet ifrån ramtid och rambeställning. Det gör det enklare för dig som beställare och mer flexibelt för dig som utförare inom hemtjänsten.

Tillsammans skapar vi en omsorg där var och ens erfarenhet och kompetens kommer till bäst användning. Och där vi samarbetar för att tillgodose den enskildes behov på bästa sätt.

**Mer information finns på [stockholm.se/ramtid](https://stockholm.se/ramtid)**