



Göteborgs  
Stad

# Riktlinje för fast omsorgskontakt i Göteborgs Stads hemtjänst

Reglerande styrande dokument

Policy  
► Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

| Styrande dokument       |                           |   |                              |
|-------------------------|---------------------------|---|------------------------------|
| Kommunala föreskrifter  |                           | Planerande och reglerande styrande dokument |                              |
| Normgivning mot enskild | Riktade styrande dokument | Planerande styrande dokument                | Reglerande styrande dokument |

**Beslutad av:**  
Äldre- samt vård- och omsorgsnämnden

**Gäller för:**  
Hemtjänst

**Diarienummer:**  
N160-1347/23

**Datum och paragraf för beslutet:**  
[Text]

**Dokumentsort:**  
Riktlinje

**Giltighetstid:**  
Tillsvidare

**Senast reviderad:**  
[Datum]

**Dokumentansvarig:**  
Förvaltningsdirektör

---

## Innehåll

|  |          |
|--|----------|
| <b>Inledning</b> .....                       | <b>4</b> |
| Syftet med denna riktlinje .....             | 4        |
| Vem omfattas av riktlinjen.....              | 4        |
| Bakgrund .....                               | 4        |
| Lagbestämmelser .....                        | 4        |
| Koppling till andra styrande dokument.....   | 5        |
| Vägledning och avsteg .....                  | 5        |
| Stödjande dokument.....                      | 5        |
| <b>Riktlinje</b> .....                       | <b>6</b> |
| Fast omsorgskontakt.....                     | 6        |
| Erbjudandet.....                             | 6        |
| Omsorgstagare utan fast omsorgskontakt ..... | 6        |
| Hur utses fast omsorgskontakt.....           | 7        |
| Arbetsätt, roller och kompetenser .....      | 7        |
| Uppföljning .....                            | 7        |

# Inledning

## Syftet med denna riktlinje

Syftet med dokumentet är att utgöra riktlinje för hur Göteborgs Stads hemtjänst ska genomföra och följa upp bestämmelsen om fast omsorgskontakt i verksamheten.

Verksamheten ska organiseras så att den vilar på socialtjänstens värdegrund för äldreomsorg med fokus på omsorgstagarens behov och delaktighet.

## Vem omfattas av riktlinjen

Riktlinjen gäller för Göteborgs Stads hemtjänst. Denna riktlinje gäller tillsvidare. Riktlinjen omfattar inte privata utförare av hemtjänst i Göteborg.

## Bakgrund

Den 1 juli 2022 infördes en ny bestämmelse i socialtjänstlagen (2001:453), SoL, med krav på att den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Från och med den 1 juli 2023 får endast den som har ett bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska utses till fast omsorgskontakt.

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden är huvudman för äldreomsorgen och ansvarar för att regler som gäller för socialtjänstens verksamhet följs. Det innebär att nämnden har en skyldighet att säkerställa att den som får hemtjänst erbjuds en fast omsorgskontakt. Hur arbetet med den fasta omsorgskontakten ska bedrivas i praktiken blir upp till nämnden att närmare beskriva i styrdokument.

## Lagbestämmelser

Enligt 4 kap. 2 b § SoL ska den som har hemtjänst med stöd av 1 eller 2 a § erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatsen verkställs.

## Koppling till andra styrande dokument

| Styrande dokument  | Koppling till denna riktlinje   |
|--|---|
| Göteborgs stads riktlinje för hemtjänst – Kommunfullmäktige  | Riktlinjen ska bidra till ett likvärdigt genomförande av hemtjänstbeslut. Riktlinjerna grundas i gällande lagstiftning, rättspraxis samt beslut som fattas i kommunfullmäktig         |
| Kravspecifikation Göteborgs stads hemtjänst – Kommunfullmäktige  | Anger kraven för den delen av verksamheten som är konkurrensutsatt enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).   |
| Göteborgs Stads vägledning för handläggning och utförande av hemtjänst – Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen | Vägledningen konkretiserar arbetet med hemtjänst i Göteborgs Stad och bidrar till att beslut och genomförande av hemtjänst ska bli så lika som möjligt när förutsättningarna är lika. |
| Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom välfärdsområdet – Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen   | Stadens ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet hjälper chefer och medarbetare att planera, genomföra, följa upp och förbättra sin verksamhet                            |

## Vägledning och avsteg

Fast omsorgskontakt avser inte natt- och larmorganisationen. Den är dock en viktig samarbetspart för att få ett 24-timmarsperspektiv, exempelvis informationsöverföring. Medarbetare inom natt- och larmorganisationen behöver känna till vem som är fast omsorgskontakt.

## Stödande dokument

Fast omsorgskontakt i hemtjänsten – Vägledning för att planera och genomföra arbetet, *Socialstyrelsen*

Fast omsorgskontakt – Nulägesanalys och implementeringsplan, *Äldre samt- vård och omsorgsförvaltningen*

# Riktlinje

## Fast omsorgskontakt

Den enskilde ska få stöd och hjälp av en särskilt utsedd person som hen känner igen och har byggt upp en relation till. Det möjliggör en ökad trygghet, kontinuitet, delaktighet och självbestämmande. För att främja en nära relation behöver den enskilde träffa sin fasta omsorgskontakt med en viss regelbundenhet. Inriktningen är att den fasta omsorgskontakten ska utföra merparten av besöken.

Uppdraget kräver undersköterskekompetens och innebär att ha en samordnande roll med kunskap om omsorg, bedöma hälso- och funktionstillstånd, ha medicinska kunskaper, kompetens i bemötande och kommunikation samt kunskaper i dokumentation, svenska och teknik i vardagen. I den fasta omsorgskontaktens uppdrag ingår att tillsammans med den enskilde upprätta och följa upp genomförandeplanen.

Syftet med den fasta omsorgskontaktens arbete är att tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassning och samordning.

## Erbjudandet

Alla omsorgstagare ska erbjudas en fast omsorgskontakt om det inte bedöms vara ”uppenbart obehövt”. En bedömning ska alltid göras för varje omsorgstagare. Det är enhetschefen, som gör bedömningen utifrån det uppdrag som beskrivs från myndighet och i samråd med mottagningsombud/omsorgspersonal. Det är personer med till exempel begränsade sociala nätverk eller kognitiv nedsättning som kan behöva fast omsorgskontakt oavsett typ eller mängd beviljade hemtjänstinsatser. Enhetschefen dokumenterar bedömningen i den enskildes journal i verksamhetssystemet.

Avdelningens inriktning är att följande kan bedömas som uppenbart obehövt:

- omsorgstagare med enbart trygghetslarm
- omsorgstagare med enbart matdistribution
- omsorgstagare med enbart serviceinsatser (städ, tvätt och inköp)
- omsorgstagare med flera av ovanstående insatser

Alla omsorgstagare informeras om vad fast omsorgskontakt är och erbjuds enligt bedömning.

Erbjudandet dokumenteras i den enskildes journal.

## Omsorgstagare utan fast omsorgskontakt

I avvaktan på att en fast omsorgskontakt kan utses, att omsorgstagaren bedöms ej vara i behov av en fast omsorgskontakt eller tackat nej till fast omsorgskontakt utses en kontaktpersonal om den enskilde så önskar. Kontaktpersonalen ska vara en utpekad person och dokumenteras i den enskildes journal. Den enskilde ska informeras om vem som är hens kontaktpersonal.

## **Hur utses fast omsorgskontakt**

Enhetschefen ansvarar för att utse fast omsorgskontakt och kan behöva ta hänsyn till särskild kompetens utifrån den enskildes behov.

## **Arbetsätt, roller och kompetenser**

Verksamheten ska organiseras i mindre omsorgslag. Att den fasta omsorgskontakten är del av ett omsorgslag möjliggör att få till stånd en god personalkontinuitet. Med fördel utses även en vice fast omsorgskontakt eller annan fast resurs som kan täcka upp vid frånvaro. Omsorgslagen ska också arbeta så att det skapas en kontinuitet i utförandet av omsorgen, det vill säga att stödet ges på ett liknade sätt, vilket främjar en känsla av trygghet. Det behöver finnas förutsättningar och en struktur för hur omsorgslagen gemensamt kan planera och följa upp omsorgen med viss regelbundenhet. Arbetsätten behöver gynna samarbete och tydliggöra ansvar för omsorgslagen gentemot omsorgstagarna.

Omsorgslagen behöver bestå av medarbetare med kompetens att vara fast omsorgskontakt, kontaktpersonal, samt med kompetens i att stödja upprättande av genomförandeplaner. Kontaktpersonal är ett uppdrag som kan innehas av vårdbiträden och följer uppdragsbeskrivningen för befattningen vårdbiträde.

Den fasta omsorgskontakten ska fungera som en länk mellan hemtjänst, socialsekreterare, hälso- och sjukvård och tandvård. Informationsöverföringen mellan parterna säkerställs enligt förvaltningens rutiner för samverkan.

Vid avsaknad av kompetens som gäller fast omsorgskontakt kan inte en fast omsorgskontakt hantera en mängd omsorgstagare. Syftet med den fasta omsorgskontaktens arbete är att tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassning och samordning. Den fasta omsorgskontakten behöver därav kunna utföra merparten av besöken samt vara den sammanhållande länken för den enskilde.

## **Uppföljning**

Förvaltningen följer upp följsamheten till riktlinjen som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.