

Göteborgs Stads riktlinje för 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:
Kommunfullmäktige

Gäller för:
Nämnden för funktionsstöd
och äldre samt vård- och
omsorgsnämnden

Ärendenummer:
0493/15, (0162/22), (24-
1026)

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2015-06-11 §16

Dokumentsort:
Riktlinje

Giltighetstid:
Tillsvidare

Senast reviderad:
2025-07-01

Dokumentansvarig:
Avdelningschef
stadsledningskontoret
ärende och utredning

Bilagor:
inga

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna riktlinje	4
Vem omfattas av riktlinjen	4
Bakgrund	4
Lagbestämmelser	4
Koppling till andra styrande dokument	5
Stödjande dokument	6
Riktlinje	7
Hemtjänst	7
Inriktning för bedömning och utformning av vissa insatser	7
Samverkan	7
Hemtjänst i förhållande till barn	8
Välfärdsteknik inom hemtjänst	8
Handläggning	9
Ansökan	9
Utreda, bedöma och besluta	9
Skäliga levnadsförhållanden	9
Beslut	9
Genomförande av hemtjänst	11
Fast omsorgskontakt	11
Genomförandeplan	12
Uppföljning	13

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Syftet med dokumentet är dels att utgöra riktlinjer för handläggare i arbetet med en rättssäker och likvärdig utredning och behovsbedömning, dels bidra till att beslut som fattas av olika handläggare blir så enhetliga som möjligt, när förutsättningarna är lika. Riktlinjerna ska även bidra till ett likvärdigt genomförande av hemtjänstbeslutet.

Riktlinjerna grundas i gällande lagstiftning, rättspraxis samt beslut som fattas i kommunfullmäktige.

Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller tillsvidare för de socialnämnder som handlägger och/eller utför hemtjänst.

Bakgrund

Göteborgs Stads riktlinjer är beslutade i kommunfullmäktige 2015-06-11, Handling 92. Kommunstyrelsen beslutade 2022-01-12 §16 om uppdrag att revidera riktlinjen.

Lagbestämmelser

Rätten till hemtjänst regleras i socialtjänstlagen (2025:400), SoL. Insatsen beslutas enligt 11 kap. 1 § och kan ges till enskilda oavsett ålder.

Av 8 kap. 1 § SoL framgår att socialnämnden bör underlätta för enskilda att bo hemma och att ha kontakt med andra, genom hemtjänst, dagverksamheter eller andra liknande insatser.

8 kap. 2 § och 3 § SoL innehåller bestämmelser för äldre personer. Bland annat framgår att socialnämnden ska arbeta för att äldre personer får goda bostäder och tillgång till lättåtkomliga tjänster. Nämnden ska därutöver ge dem som behöver det insatser i hemmet.

8 kap. 10 § SoL innehåller bestämmelser för personer med funktionsnedsättning. Där framgår att socialnämnden ska arbeta för att personer som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra.

10 kap. 3-5 § SoL innehåller bestämmelser om hur insatser ska utformas och genomföras. Insatser ska utformas och genomföras tillsammans med den enskilde och på så sätt att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv. Sådana insatser som syftar till att tillgodose den enskildes personliga behov ska även utformas så att de stärker den enskildes möjligheter att leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Den enskilde ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur insatser i boendet ska ges.

Av 10 kap. 6 § SoL framgår att digital teknik får användas när insatser ges i form av hemtjänst eller boende i en sådan särskild boendeform för äldre personer som avses i 8 kap. 4 § SoL. Den digitala tekniken får bara användas utanför den mänskliga kroppen.

Av 9 § SoLPUL framgår att om den digitala teknik som används vid insatser enligt 10 kap. 6 § SoL har funktioner som möjliggör monitorering, sensorering eller positionering, ska den personuppgiftsansvarige säkerställa att

1. endast de personuppgifter som är nödvändiga för att uppnå ändamålet med användningen av tekniken behandlas, och
2. insamlade personuppgifter inte sparas under längre tid än vad som är nödvändigt för att uppnå det ändamål för vilket uppgifterna samlades in.

Den personuppgiftsansvarige får endast behandla personuppgifter om den som beviljats en sådan insats som avses i 10 kap. 6 § SoL samtycker till behandlingen. Om insatsen medför behandling av personuppgifter som avser en närstående som stadigvarande sammanbor med den som beviljats insatsen, ska även den närstående samtycka till behandlingen.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna riktlinje
Göteborgs Stads riktlinje för stöd till anhöriga som stödjer och vårdar närstående	Relaterar till anhörigas behov och förhållanden.
Göteborgs Stads riktlinje för hemvårdsbidrag	Beakta i förhållande till det stöd som ges som hemvårdsbidrag
Göteborgs Stads anvisning för: Taxa för äldreomsorg och funktionsstödsverksamhet samt taxa för kommunala hälso- och sjukvårdsinsatser i hemmet	Reglerar vad den enskilde ska betala för sin hemtjänst.
Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT	Göteborgs Stads nämnder och styrelser ska i sin verksamhetsutveckling tänka digitalt först.
Göteborgs Stads riktlinjen för informationssäkerhet	Riktlinjen omfattar alla informationstillgångar oavsett om de behandlas manuellt eller digitalt och oberoende av i vilken form eller miljö de förekommer.
Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorgen	Riktlinjen anger när en genomförandeplan ska vara klar.

Eventuella behov av nämndspecifika styrande dokument utifrån kommunfullmäktiges riktlinje beslutas i respektive berörd nämnd.

Stödjande dokument

Stödjande dokument för handläggning och utförande hanteras av berörda nämnder.

Riktlinje

Hemtjänst

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för stöd och hjälp som ökar den enskildes möjligheter till ett självständigt liv, ökad livskvalitet, trygghet i vardagen samt underlättar för den enskilde att bo kvar i det egna hemmet. Begreppet hemtjänst kan definieras på följande sätt. Inom begreppet hemtjänst ryms både omvårdnadsinsatser och stöd och hjälp av servicekaraktär. Omvårdnadsinsatserna ska tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov såsom exempelvis måltidsstöd, hjälp med den personliga hygien, på- och avklädning, förflyttning, insatser för att bryta isolering och för att den enskilde ska känna trygghet och säkerhet i det egna hemmet.

Hemtjänst ges som punktinsatser för att tillgodose den enskildes behov dag, kväll och natt.

Inriktning för bedömning och utformning av vissa insatser

Inriktningarna nedan visar på Göteborgs Stads ambitionsnivå samt är en tolkning av begreppet skäliga levnadsförhållanden.

- Städning av bostaden innefattar i normalfallet städning av en normalstor bostad. (hall, kök, vardagsrum, sovrum och hygienutrymme). Vid behov ingår avfrostning av kyl/frys, rengöring av spis och ugn samt hjälp med fönsterputsning. Fönsterputsning ska i allra möjligaste mån utföras av upphandlad aktör.
- I tvätt kan strykning ingå.
- I undantagsfall och tills frågan är löst på annat sätt kan hjälp med bankärenden beviljas.
- Formen för stöd att beredning av måltider bestäms utifrån den enskildes önskemål och kan variera mellan olika dagar. Inom stödet är det viktigt att beakta den enskildes eventuella behov av specialkost, motverka undernäring samt ge stöd till hälsofrämjande val. Stödet kan innefatta att få stöd med inköp av färdiglagad mat, uppvärmning av mat, eller tillagning av enklare måltider.
- Att ta hand om husdjur är i första hand ett ansvar för den enskilde. I undantagsfall kan hjälp med husdjur ges under en övergångsperiod samt vid behov innefatta stöd för att hitta en annan lösning.

Samverkan

Handläggare och utförare av hemtjänst ska etablera en god samverkan med såväl regionens hälso- och sjukvård som den kommunala hemsjukvården. Syftet är skapa trygghet och helhetssyn för den enskilde samt ett effektivt resursnyttjande.

Hemtjänst i förhållande till barn

Hemtjänst kan på olika sätt röra barn. I 3 kap. SoL framgår barns rättigheter. I 1 § anges att vid alla åtgärder som rör barn ska i första hand det som bedöms vara barnets bästa beaktas.

Sedan år 2020 är barnkonventionen (FN:s konvention om barnets rättigheter) lag i Sverige. Begreppet barnets bästa är konventionens grundpelare. Vid alla beslut som rör barn ska i första hand beaktas vad som bedöms vara barnets bästa. Vad som är barnets bästa måste avgöras i varje enskilt fall och hänsyn ska tas till barnets egen åsikt och erfarenhet. Det betyder inte att det alltid ska vara utslagsgivande, även andra intressen kan ha samma eller större betydelse.

Enligt 19 kap.1 § SoL är yrkesverksamma inom bland annat hälso- och sjukvården och socialtjänsten skyldiga att genast anmäla till socialnämnden om de i sin verksamhet får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa. I Göteborgs Stads arbete med hemtjänst ska dessa skyldigheter säkerställas.

Välfärdsteknik inom hemtjänst

Välfärdsteknik innebär digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för en person som har eller löper förhöjd risk att få en funktionsnedsättning.

Välfärdsteknik är ett brett begrepp och kan utgöras av ett flertal tekniska lösningar och teknik. Välfärdstekniken kan bygga på funktioner såsom monitorering (till exempel tillsyn via kamera), sensorering (till exempel tillsyn via rörelsedetektor eller larmmattor) eller positionering (exempelvis GPS/mobilt trygghetslarm). Dessa innebär funktioner som registrerar var den enskilde befinner sig, på ett mer eller mindre ingripande sätt. I samband med att välfärdsteknik ska användas behöver det klargöras om 9 § SoLPUL ska tillämpas.

Kommunfullmäktige har 2014-03-20 fattat beslut om följande principer för välfärdsteknik i hemtjänst:

- individanpassat med ökade möjligheter till egna val för den enskilde
- användarvänligt och med hög säkerhet
- kostnadsmedvetet avseende den enskilde och verksamheten samt
- till nytta för både den enskilde och verksamheten

Handläggaren och/eller utförare av hemtjänst ska informera den enskilde om de välfärdstekniska tjänster som finns för hemtjänst. Välfärdsteknik kan ges antingen som en specifik insats enligt SoL eller som en del av genomförandet. Välfärdstekniska tjänster ska ses som en integrerad del av hemtjänsten och ska alltid utredas och övervägas som ett första alternativ, utifrån Göteborgs Stads aktuella tjänster. Detta gäller såväl inom handläggning som i utförandet. Om behovet tillgodoses genom välfärdsteknik ska det beaktas vid bedömning av tid, i upprättande av genomförandeplanen och vid uppföljning. Om den enskilde inte vill att insatsen verkställs genom digital teknik behöver socialtjänsten erbjuda annat alternativ.

Välfärdsteknik kan också ges som ett personligt förskrivet hjälpmedel enligt hälso- och sjukvårdslag (2017:30), HSL.

Handläggning

Ansökan

Det finns inga begränsningar i vad den enskilde kan ansöka om. Den enskilde har alltid rätt att få sin ansökan individuellt behovsprövad. Information ska ges om rätten att ansöka om det stöd och hjälp som den enskilde anser sig ha behov av för att tillförsäkras skäliga levnadsförhållanden. Om den enskilde har behov av information och vägledning ska det erbjudas.

Utreda, bedöma och besluta

Den beslutande nämnden ska grunda sina beslut på lagstiftning, förarbeten och rättspraxis. I förarbetena finns uttalanden som kan ge stöd i tolkningen av olika bestämmelser. När det gäller rättspraxis är det främst domar från Högsta domstolen och Högsta Förvaltningsdomstolen som är vägledande men även avgöranden från kammarrätterna kan ge vägledning i hur ett ärende bör bedömas. Att beslut fattas i enlighet med rättspraxis är viktigt för att enskilda ska få de insatser som de har rätt till och för att likabehandling ska kunna uppnås.

Hemtjänst kan beviljas den som på grund av sjukdom, fysisk, psykisk och/eller social funktionsnedsättning eller annan orsak har behov av stöd och hjälp i den dagliga livsföringen och inte kan få behovet tillgodosett på annat sätt och då stöd och hjälp behövs för att tillförsäkra den enskilde skäliga levnadsförhållande.

Den beslutade nämnden ska informera den enskilde om rambeslut och insatsbeslut. Det är alltid den enskildes individuella behov och förhållanden som ska bedömas och ligga till grund för beslut om stöd och hjälp samt för genomförandet av hemtjänsten.

Skäliga levnadsförhållanden

Den enskilde ska genom insatserna tillförsäkras skäliga levnadsförhållanden. Skäliga levnadsförhållanden finns inte definierat i SoL eller dess förarbeten. Inriktningarna som anges ovan, under rubriken hemtjänst, ska ses som ett riktmärke. En individuell prövning av vad skäliga levnadsförhållande innebär för den enskilde ska göras i varje enskilt fall.

Beslut

Ett beslut om hemtjänst kan vara formulerat så att det ger ett visst utrymme för anpassning, till exempel om den enskildes behov varierar mellan olika dagar (rambeslut) eller precisera vilka insatser som den enskilde har beviljats (insatsbeslut). Vad som utmärker dessa olika sorters beslut och när de bör användas beskrivs under rubrikerna nedan.

I förvaltningslagen (2017:900) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS finns bestämmelser om dokumentation och motivering av beslut. Under rubrikerna nedan beskrivs ytterligare aspekter som ska beaktas vid utformningen av beslut.

Rambeslut

Rambeslut är ett beslut om hemtjänsttimmar för att tillgodose de behov handläggaren bedömt att den enskilde ska få tillgodosedda genom hemtjänst. Beslutet ska också innehålla de målsättningar som handläggaren tillsammans med den enskilde har identifierat.

I den enskildes beslut anges antalet hemtjänsttimmar i ett cirka tal per månad. Detta för att markera att timantalet är en ram där det ska finnas utrymme för viss flexibilitet. En rimlig avvikelse mellan beviljad och utförd tid ska kunna finnas utan att beslutet blir föremål för uppföljning. Detta så länge det inte föreligger förändringar i den enskildes behov av stöd samt att beslutet harmonierar mot målsättningarna.

Med rimlig avvikelse menas cirka plus minus fem procent av den beviljade tiden.

Rambeslut om hemtjänst ska utformas så att det framgår:

- vad den enskilde ansökt om,
- att den enskilde fått sin ansökan beviljad,
- vilka behov som ska tillgodoses,
- vilka målsättningar som ska uppnås genom beslutet.
- hur många timmar per månad som beviljats

I beslutet ska den enskilde informeras om att hen förfogar över den beviljade tiden och att hen tillsammans med fast omsorgskontakt eller annan utsedd medarbetare kommer att upprätta en genomförandeplan för planering av den beviljade hemtjänsten.

När den enskildes ansökan avslås helt eller delvis ska det av beslutet framgå i vilka delar som ansökan avslagits för att underlätta för den enskilde att överklaga beslutet.

Bedömning av tid

När den enskildes ansökan beviljas ska bifallsbeslutet innehålla ett antal timmar per månad. Detta för att tydliggöra vilken tid som den enskilde kan förfoga över. Tiden utgör en ramtid vilket innebär att det är den totala tiden som ska användas och fördelas och vid behov omfördelas i genomförandet utifrån den enskildes aktuella behov och önskemål.

Den beviljade tiden ska motsvara de enskildes faktiska behov av stöd, d.v.s. tiden ska inte innehålla transporttid, tid för dokumentation m.m.

Insatsbeslut

När den enskilde behöver stöd under nattetid används insatsbeslut.

Insatsbeslut ska även användas i de fall den enskilde önskar eller om handläggaren i det enskilda ärendet bedömt att insatsbeslut är lämpligt. Exempel på situationer där

insatsbeslut kan vara mer ändamålsenligt än rambeslut är om den enskilde har en kognitiv funktionsnedsättning, där hen inte har resurser att utöva en sådan delaktighet, som är syftet med och krävs vid rambeslut, det vill säga kunna fördela tid utifrån sina behov. Ett annat exempel är när den enskildes behov av tid är svårbedömd, exempelvis direkt efter en vistelse på sjukhus. I ett sådant fall skulle insatsbeslut kunna fattas initialt för att vid en omprövning, när behovet stabiliseras, ändras till ett rambeslut.

I de fall då insatsbeslut fattats, ska den enskilde ges möjlighet att så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges.

Insatsbeslut om hemtjänst ska utformas så att det framgår;

- vad den enskilde ansökt om,
- att den enskilde fått sin ansökan beviljad samt
- vilka insatser som beviljats.

När den enskildes ansökan avslås helt eller delvis ska det av beslutet framgå i vilka delar som ansökan avslagits för att underlätta för den enskilde att överklaga beslutet.

Handläggarens uppföljning

Den beslutande nämnden har ansvar för att den enskilde får den beviljade insatsen och att insatsen är av god kvalitet. Handläggaren har ansvar för att följa upp beslutet.

Uppföljning görs vid behov och tillsammans med den enskilde. Genomförandeplanen används som underlag för uppföljning. Handläggaren ska i uppföljningen säkerställa att den enskildes behov tillgodoses genom att insatsen utförs enligt beslutet, fastställda mål och den planering som har gjorts.

När beslutet fattas som rambeslut ska handläggaren i uppföljningen dessutom säkerställa att den enskildes behov kan tillgodoses inom den bedömda tiden och att rambeslut är rätt beslutsform för den enskilde.

Genomförande av hemtjänst

Fast omsorgskontakt

Att få stöd och hjälp av en särskilt utsedd personal som den enskilde känner igen och byggt upp en relation till bidrar till ökad trygghet, kontinuitet, delaktighet och självbestämmande. Det bidrar även till trygghet för anhöriga.

Den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövligt. Det viktiga är att det görs en bedömning i varje enskilt fall, sett till syftet med den fasta omsorgskontakten. Individens egen syn på behovet behöver beaktas i bedömningen. Den fasta omsorgskontakten ska vara en utpekad person. Den enskilde ska informeras om vem som är fast omsorgskontakt. I dokumentationen ska anges vem som har utsetts som fast omsorgskontakt eller om en person tackat nej till erbjudande om fast omsorgskontakt.

I första hand handlar omsorgskontaktens uppdrag om att arbeta i en nära relation till omsorgstagaren och skapa en helhetsbild av dennes situation och anpassa stödet till

personens individuella behov. Avsikten är att den fasta omsorgskontakten ska utgöra en del av den verksamhet som verkställer hemtjänstinsatser. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatser verkställs.

Den fasta omsorgskontakten kan exempelvis utföra uppgifter så som att planera och följa upp omsorgen, genomföra omsorgsarbete, och medicinska uppgifter efter anvisning eller delegering från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal.

Genomförandeplan

Rambeslut

Den enskilde ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur insatser i boendet ska ges. Upprättandet av genomförandeplanen är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande och ökat självbestämmande. När den enskilde fått rambeslut för sin hemtjänst ska utföraren upprätta en genomförandeplan tillsammans med den enskilde. Arbetet med genomförandeplan ska påbörjas omgående efter att den enskilde blivit beviljad hemtjänst och planen ska vara klar senast två veckor efter att hemtjänsten startade.

Fasta omsorgskontakten eller annan utsedd medarbetare ska tillsammans med den enskilde planera vilka insatser som är lämpliga för att behoven ska tillgodoses och målet med beslutet ska nås. I genomförandeplanen dokumenteras hur insatserna ska utföras och hur den beviljade tiden övergripande ska fördelas, under en längre period.

Den enskilde har rätt att, utifrån dagsform och önskemål, få stöd och hjälp med andra insatser än de som finns beskrivna i den upprättade genomförandeplanen, så länge insatserna är förenliga med den enskildes behov och identifierad målsättning samt personalens arbetsmiljö.

Tiden kan inte fördelas på insatser som inte ryms inom den enskildes bedömda behov. Insatserna ska också harmoniera med vad som sagts under rubriken ”Inriktning för bedömning och utformning av vissa insatser” ovan, avseende skälig levnadsnivå.

Handläggaren ska ta del av upprättad och reviderad genomförandeplan för att säkerställa att de planerade insatserna ger förutsättningar att nå målet med beslutet.

Insatsbeslut

Upprättandet av genomförandeplanen är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande och ökat självbestämmande. Hemtjänstens utförare ska erbjuda den enskilde att tillsammans med fast omsorgskontakt eller annan utsedd medarbetare upprätta en genomförandeplan.

Den enskilde ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur insatser i boendet ska ges och det ska framgå av genomförandeplanen hur hans insatser ska utföras.

Arbetet med genomförandeplan ska påbörjas omgående efter att den enskilde blivit beviljad hemtjänst och planen ska vara klar senast två veckor efter att hemtjänsten startade. Handläggaren ska ta del av upprättad och reviderad genomförandeplan.

Uppföljning

Utföraren ska tillsammans med den enskilde regelbundet följa upp det stöd som ges till den enskilde. Detta för att säkerställa att den beviljade hemtjänsten utförs enligt beslutet, fastställda mål och den planering som har gjorts. Genomförandeplanen används som underlag för uppföljning och revideras vid behov. Tillägg och ändringar kan göras i befintlig plan så länge det ryms inom ramen för beviljat beslut. Är det fråga om stora förändringar är det ofta lämpligt att upprätta en ny plan.

När den enskildes behov förändras på sådant sätt att de bedömda behoven och/eller de målsättningar som framgår i beslutet inte längre kan tillgodoses inom den beviljade tiden har utföraren ansvar för att uppmuntra den enskilde till kontakt med handläggaren.

Om inte den enskilde kontaktar handläggaren har utföraren genom exempelvis fast omsorgskontakt ansvar för att uppmärksamma handläggaren på den enskildes förändrade behov.