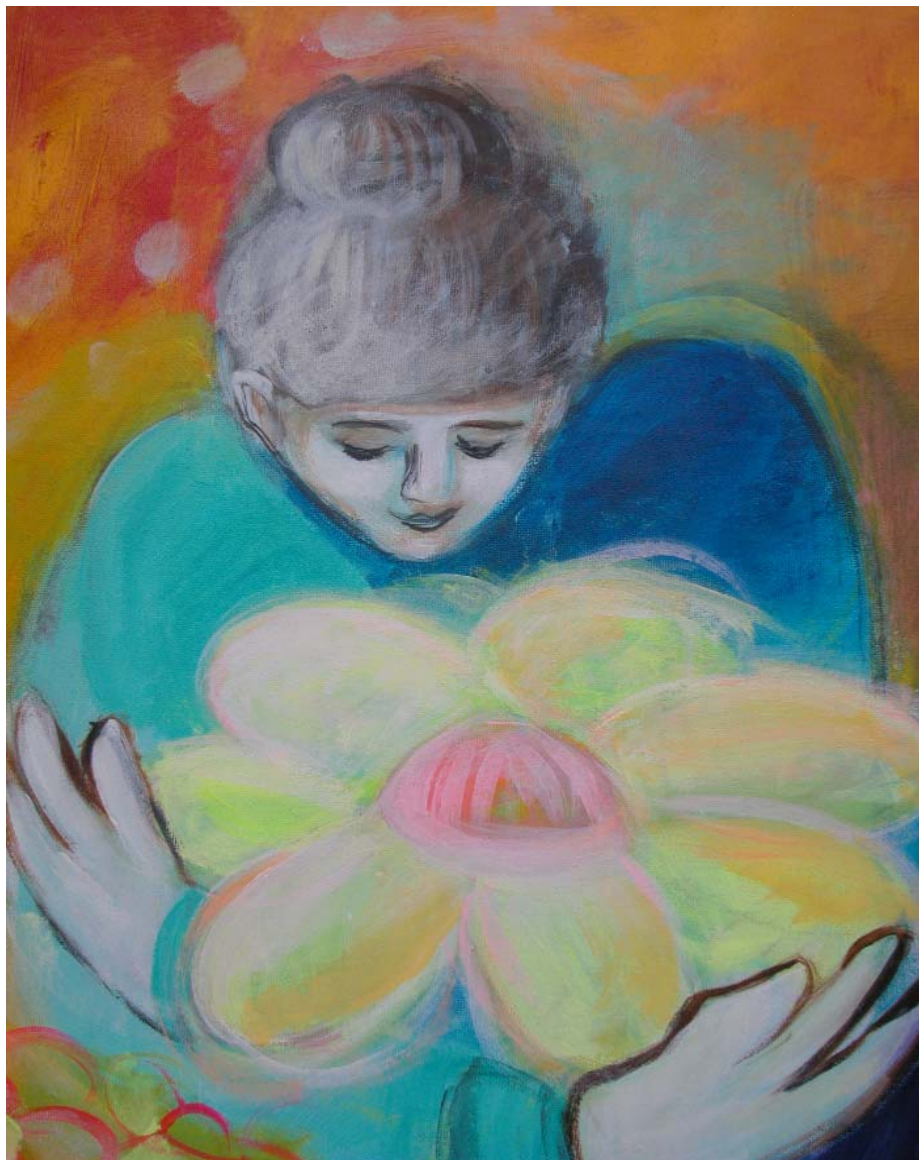




NORDANSTIGS KOMMUN

Kvalitetsstandard utförare



Hemtjänst



Innehållsförteckning

| | |
|---|----------|
| Övergripande | 4 |
| Målet med biståndet | 4 |
| Utförarens mål | 4 |
| För att uppnå kontinuitet | 4 |
| Larm..... | 4 |
| Vanligt förekommande insatser med standardtider..... | 5 |
| Insatsplanering | 6 |
| Utföraren tar kontakt med brukaren | 6 |
| Vid första besök | 6 |
| I genomförandeplanen | 6 |
| Normalavvikelse..... | 6 |
| Kommunen har som kvalitetsmål | 6 |
| Vid avvikelser | 6 |
| Maximala ändringar | 6 |
| Uppgifter som vanligtvis ingår i insatsen..... | 7 |
| Personlig omvårdnad | 7 |
| Äta och dricka | 8 |
| Mobilisering | 9 |
| Social samvaro | 10 |
| Pedagogisk insats | 11 |
| Tillsyn..... | 12 |
| Ledsagarservice | 13 |
| Avlösarservice i hemmet | 14 |
| Delegerade insatser (HSL)..... | 15 |



| | |
|--|-----------|
| Städning | 16 |
| Hushållssysslor | 17 |
| Tvätt och klädvård..... | 18 |
| Inköp och ärenden | 19 |
| Mat | 20 |
| Avvikelser och Klagomålshantering | 21 |



Övergripande

Denna kvalitetsstandard beskriver Nordanstigs kommuns kvalitetsnormer för utförare av insatser i äldreomsorgen. Utförare kan vara såväl kommunala som privata.

Det är myndighetens uppgift, med bakgrund i Socialtjänstlagen (SoL), att värdera den enskildes behov och bevilja nödvändiga insatser. Myndighetsuppgiften utförs alltid och enbart av kommunens biståndshandläggare.

Målet med biståndet är att tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå och stödet ska vara så utformat att det stärker och bibehåller dennes resurser att leva ett självständigt liv.

Biståndshandläggaren informerar brukaren om vilka utförare som erbjuder att leverera de beviljade insatserna.

Biståndshandläggaren ansvarar för beställning hos utföraren i samband med biståndsbeslut.

Utförarens mål är att stödja brukaren att själv klara vardagen och därmed bidra till trygghet och ökad livskvalitet.

Utföraren skall verka för ett flexibelt arbetssätt vilket kan innebära att brukaren har rätt att byta mellan beviljade insatser.

För att uppnå kontinuitet rekommenderas brukaren att välja en utförare av de beviljade insatserna. Det är dock möjligt att välja flera utförare.

Brukaren informeras om att val av flera utförare kan påverka möjligheten till att byta mellan beviljade insatser.

Larm

Kommunen ansvarar för installation och service av larm samt mottagning och besök i samband med larm.



Vanligt förekommande insatser med standardtider

| Kod | Insatser | Tid |
|-----------|--|------------|
| 1 | Omvårdnad | SoL |
| 10 | Personlig hygien | min |
| 101 | Dusch | 30 |
| 102 | Bad | 40 |
| 103 | Övre toalett | 15 |
| 104 | Nedre toalett | 15 |
| 11 | På-/avklädning | min |
| 111 | Påklädning | 5 |
| 112 | Avklädning | 5 |
| 113 | Kroppsnära hjälpmedel (proteser) | 5 |
| 12 | Toabesök | min |
| 121 | Till/från toa | 5 |
| 122 | Blöjbyte | 10 |
| 123 | Stomi-/kateterpåstömning | 15 |
| 13 | Äta/dricka | min |
| 131 | Hjälp med att äta/dricka | 25 |
| 14 | Mobilisering | min |
| 141 | Promenad | 30 |
| 142 | Förflyttning (ingår vanligtvis i insats) | 10 |
| 15 | Social samvaro | min |
| 151 | Läsa tidning, fika mm | 30 |
| 16 | Pedagogisk insats | min |
| 161 | Vägledning, instruktion | 30 |
| 17 | Tillsyn | min |
| 171 | Tillsyn | 10 |
| 172 | Telefonkontakt | 5 |
| 18 | Övrigt | min |
| 181 | Ledsagning | |
| 182 | Avlösning | |
| 183 | Övriga insatser | |

| Kod | Insatser | Tid |
|-----------|------------------------|------------|
| 2 | Delegerad (HSL) | HSL |
| 20 | Medicin | min |
| 201 | Dosett/APO-dos | 5 |
| 202 | Injektion | 5 |
| 203 | Ögon-/örondr. | 5 |
| 204 | Sondmat | 30 |
| 205 | Smörjning | 5 |
| 21 | Omläggning | min |
| 211 | Sårömläggning | 10 |
| 22 | Träning | min |
| 221 | Träning | 10 |
| 3 | Service | SoL |
| 30 | Städ | min |
| 301 | Städning | 90 |
| 302 | Renbäddning | 10 |
| 303 | Uppsnyggning | 15 |
| 304 | Bäddning | 5 |
| 305 | Diskning | 5 |
| 31 | Tvätt | min |
| 311 | Tvätt - viss hjälp | 60 |
| 312 | Strykning | 30 |
| 32 | Inköp | min |
| 321 | Inköp | 20 |
| 322 | Ärenden | 10 |
| 33 | Mat | min |
| 331 | Leverans matlåda | 5 |
| 332 | Duka | 5 |
| 333 | Frukost | 10 |
| 334 | Lunch | 10 |
| 335 | Middag | 10 |
| 336 | Fika | 10 |

Insatser beviljas alltid utifrån ett individuellt behov.

Standardtiden ska ses som en genomsnittstid för insatsen.

Den beviljade tiden är individuellt anpassad till den enskildes behov.



Insatsplanering

Utföraren tar kontakt med brukaren inom 2 vardagar efter beställning från biståndshandläggaren för avtal om besök. Brukaren erbjuds en kontaktman.

Vid första besök upprättas en genomförandeplan. Planen revideras efter behov.

I genomförandeplanen skall framgå vad insatsen omfattar och hur och när den skall utföras.

| Insatser | Normalavvikelse under överenskommen dag | Insatserna kan maximalt ändras |
|-------------------------|---|--|
| Personlig omvårdnad | plus/minus 30 minuter | plus/minus 90 minuter. Dock kan dusch ändras plus/minus 2 vardagar |
| Äta och dricka | plus/minus 30 minuter | plus/minus 90 minuter |
| Mobilisering | plus/minus 30 minuter | plus/minus 2 vardagar |
| Social samvaro | plus/minus 2 timmar | plus/minus 3 vardagar |
| Pedagogisk insats | plus/minus 2 timmar | plus/minus 3 vardagar |
| Tillsyn | plus/minus 30 minuter | plus/minus 90 minuter |
| Avlösarservice i hemmet | plus/minus 30 minuter | kan inte ändras |
| Ledsagarservice | plus/minus 30 minuter | kan inte ändras |
| Delegerade HSL-insatser | plus/minus 30 minuter | plus/minus 90 minuter |
| Städning | plus/minus 2 timmar | plus/minus 5 vardagar |
| Hushållssysslor | plus/minus 2 timmar | plus/minus 2 vardagar |
| Tvätt och klädvård | plus/minus 2 timmar | plus/minus 2 vardagar |
| Inköp och ärenden | plus/minus 2 timmar | plus/minus 1 vardag |
| Mat | plus/minus 30 minuter | plus/minus 90 minuter |

Kommunen har som kvalitetsmål att 85 % av alla insatser levereras på den överenskomna tiden inklusive normalavvikelse.

Vid avvikelser utöver normalavvikelser kontaktas brukaren och avvikelserna skall dokumenteras.

Maximala ändringar kan bara förekomma efter avtal med brukaren och skall alltid dokumenteras. Maximala ändringar bör bara förekomma om t.ex. helgdag infaller på överenskommen dag.



Uppgifter som vanligtvis ingår i insatsen

Personlig omvårdnad

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Hjälp med personlig hygien, övre/nedre toalett• Munvård borsta tänder/tandprotes• Hårvård, kamma/borsta håret• Rakning• Av/på klädning• Hjälp med kroppsnära hjälpmedel• Dusch• Nagelvård• Toalettbesök• Byte av inkontinenshjälpmedel, uribag, stomipåse• Bädda säng, bädda upp säng• Hjälp med vändning• Rulla/blåsa håret• Hjälp med förflyttning• Ta ut sopor | <p>Att det finns:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hårschampo• Tvål/duschcreme• Nagelsax• Tandborste• Tandkräm• Kam/hårborste• Hårrullar, hårfön• Rakapparat |

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 30 minuter under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelsen skall dokumenteras.



Äta och dricka

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|--|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="236 472 561 506">• Hjälp att äta och dricka | |

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 30 minuter under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelsen skall dokumenteras.



Mobilisering

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|---|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="252 465 448 495">• Promenader<li data-bbox="252 533 440 562">• Förflyttning | |

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 30 minuter under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelsen skall dokumenteras.

Insatsen kan ändras +/- 2 vardagar, om t ex helgdag infaller på överenskommen dag.



Social samvaro

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|---|-----------------------|
| <p>Exempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Läsa tidning• Samtala• Skriva brev• Fika• Lösa korsord | |

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 2 timmar under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelser skall dokumenteras.

Insatsen kan ändras +/- 3 vardagar, om t ex helgdag infaller på överenskommen dag.



Pedagogisk insats

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|---|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Vägledning• Instruktion• Undervisning | |

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 2 timmar under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelser skall dokumenteras.

Insatsen kan ändras +/- 3 vardagar, om t ex helgdag infaller på överenskommen dag.



Tillsyn

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Tillsynsbesök• Telefonkontakt | <ul style="list-style-type: none">• Fungerande telefon |

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 30 minuter under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelsen skall dokumenteras.



Ledsagarservice

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|--|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="252 465 632 533">• Ledsagning vid deltagande i samhällslivet. | |

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 30 minuter under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelserna skall dokumenteras.



Avlösarservice i hemmet

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|---|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="252 474 692 551">● Avlösning av anhörig som vårdar närstående. | |

Insattiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 30 minuter under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelser skall dokumenteras.



Delegerade insatser (HSL)

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|--|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Dosett/APO-dos• Injektion• Ögon/öron droppar• Sondmatning• Smörjning• Såromläggning• Träning | |

Insatsen levereras endast i samband med omvårdnadsinsats.

Insattiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 30 minuter under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelser skall dokumenteras.



Städning

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Dammsugning• Våttorkning av golv• Dammsugning av mattor• Städning toalett/badrum• Rengöring toalettstol, tvättställ dusch/badkar, spegel <p>Insatsen kan också innebära:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dammtorkning• Renbäddning• Torka ur kylskåp• Torka av köksluckor, dörrar• Torka ur/rengöring av mikro• Ugns- och spisrengöring | <ul style="list-style-type: none">• Att dammsugaren har bra sugeffekt, hel sladd och stickkontakt• Städ mopp med teleskopskaft• Hink• Dammtrasor• Miljövänligt rengöringsmedel |

Städning av bostad omfattas av 2 r o k, för makar/samboende 3 r o k

Städning utförs vanligtvis på vardagar var tredje vecka.

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 2 timmar under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelser skall dokumenteras.

Insatsen kan ändras +/- 5 vardagar, om t ex helgdag infaller på överenskommen dag.



Hushållssysslor

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|--|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Bädning – uppbädning• Diskning• Sophantering• Vattna krukväxter• Hämta tidning, post | |

Tillsynsstädning/ uppsnygning kan beviljas den som behöver extra rengöring av toalett/badrum och/eller kök eller på annan plats i hemmet

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 2 timmar under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelser skall dokumenteras.

Insatsen kan ändras +/- 2 vardagar, om t ex helgdag infaller på överenskommen dag.



Tvätt och klädvård

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Sortering av tvätt• Tvätta och hänga/torktumla tvätt• Vika tvätt och placera den på avsedd plats• Strykning av gångkläder• Sy i knapp• Boka tvättid | <ul style="list-style-type: none">• Tillgång till tvättmaskin (fackmannamässigt installerad) eller tvättstuga• Miljövänligt tvättmedel• Att tvättkorg finns• Fungerande strykjärn (hel sladd och stickkontakt) |

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 2 timmar under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelser skall dokumenteras.

Insatsen kan ändras +/- 2 vardagar, om t ex helgdag infaller på överenskommen dag.



Inköp och ärenden

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|--|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Skriva inköpslista• Handla varor• Köra hem och plocka in varor• Redovisning av kvitton• Hämta ut receptbelagd medicin/APO-dos• Inköp av övriga apoteksvaror | |

Inköp sker i närmaste butik

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 2 timmar under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelser skall dokumenteras.

Insatsen kan ändras +/- 1 vardag, om t ex helgdag infaller på överenskommen dag.



Mat

| Ingår vanligtvis i insatsen | Brukaren ansvarar för |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Matsedel lämnas och beställning görs med den enskilde för en vecka åt gången• Leverans av matlåda• Lån av mikrougn• Duka bord• Uppvärmning av matlåda/mat• Lägga upp mat på tallrik• Enklare matlagning som t ex. frukost, fika• Diskning• Avtorkning av diskbänk | <ul style="list-style-type: none">• Förvaring av matlåda om man inte är hemma (t ex kylbag)• Disktrasa• Diskmedel – miljövänligt• Diskborste |

Matdistribution sker från kommunens tillagningskök

Insatstiden kan ändras

Insatsen kan förskjutas +/- 30 minuter under överenskommen dag.

Vid större förändring kontaktas brukaren och avvikelsen skall dokumenteras.



Avvikelser och Klagomålshantering

Alla avvikelser i förhållande till denna kvalitetsstandard ska dokumenteras.

Klagomålshantering och synpunkter

Blankett för synpunkter och frågor finns på kommunens hemsida:

<http://www.nordanstig.se/Omsorg-Vard--Halsa/Synpunkter-och-fragor.html>