

Dokumenttyp:

Rutin

Fastställt/upprättad

2015-09-14

Senast reviderad:

2021-09-21

Giltighetstid:

Tills vidare

Detta dokument gäller för:

Hemvården

Dokumentansvarig:

Enhetschef Hemvården

Dnr:

2015-404

Kontaktombudets ansvarsuppgifter i Hemvården

Vem får ett kontaktombud?

Alla brukare som beviljas hemtjänst (ett s.k. 40-ärende) får två namngivna kontaktombud.

Varför kontaktombud?

Det är viktigt att Hemvårdens brukare och deras närstående vet vem de ska vända sig till. För brukaren är det lättare att anförtro sina tankar och önskemål och tankar till någon som månar lite extra om just henne/honom. Därför finns det två utsedda kontaktombud, där den ena är huvudkontaktombud och den andra vice, till varje brukare som får lite extra ansvar för den brukaren. Det blir också ett tydligare arbetssätt för personalen jämfört med om hela arbetsgruppen har ett kollektivt ansvar för alla frågor kring alla brukare.

Kontaktombudskapet leder på så vis till en mer individuell vård och omsorg som baseras på brukarnas behov och önskemål.

Kontaktombudens uppgift är att

- Etablera en god kontakt med brukaren och ev. med närstående så att dennes intressen förs vidare till övriga i teamet. Ha ett extra ansvar för kontakter med brukaren och ev närstående.
- Inom 14 dagar från att insatsen påbörjats dokumentera brukarens genomförandeplan. Det är också kontaktombudet som ansvarar för att uppdatera planen och göra tillägg och ändringar så att brukaren alltid har en genomförandeplan som är komplett, aktuell och som bygger på delaktighet. Läs mer om detta nedan.
- För att kunna skriva en genomförandeplan inom 14 dagar ska kontaktombudet ha ett samtal med brukaren (över telefon eller vid besök) och lyssna av vilka önskemål brukaren har och hur han/hon vill att insatsen ska utföras så att det passar henne/honom. Detta samtal kallas Social Planering. Kontaktombudet kan sedan ta hjälp av dokumentationsansvarig för att skriva in det i verksamhetssystemet.
- Vid behov delta i teammöten.
- I första hand vara den i gruppen som inhämtar instruktioner och handledning från legitimerad personal kring hur insatsen ska utföras hemma hos brukaren samt som ger återkoppling till samma personal om insatsen inte kan utföras som det var tänkt.



- Signalera till enhetschef på ett så tidigt stadium som möjligt om det finns arbetsmiljöbrister (fysiska eller psykosociala) hemma hos brukaren som gör att enhetschefen behöver följa med ut på ett hembesök och vidta åtgärder.

Enhetschefens ansvar

Enhetschefen ansvarar med planerarnas hjälp för att planera verksamheten så att kontaktombudet utför insatser regelbundet hemma hos dennes brukare, särskilt under den första tiden. Detta är en förutsättning för att kontaktombudet ska kunna upprätta en genomförandeplan och beskriva hur den enskilde önskar få insatsen utförd. Det är också en förutsättning för att etablera en god kontakt med brukaren.

Enhetschefen ansvarar också för att det avsätts tid för social dokumentation, även om det i första hand är nödvändigt att använda bomtider och hål i planeringen till upprättande och godkännande av planer.

Vem utser kontaktombud?

Enhetschef ansvarar för att utse kontaktombuden inom en vecka från det att en ny brukare tillkommit. När en ny brukare tillkommer så stämmer enhetschefen av med planerarna och med sin grupp på rapporten om det löser sig naturligt i gruppen vem som ska vara kontaktombud. Gör det inte det så utser enhetschefen kontaktombud och vice kontaktombud. Det är viktigt med en jämn fördelning av brukare per personal. Det är också en fördel om kontaktombuden i möjligaste mån är från motsatta "helgag".

Kontaktombudet och övrig personal

Kontaktombudet har en samordnande funktion men är inte ensam ansvarig. All personal som besöker brukaren har ansvar för dennes dagliga omsorg och för både det praktiska omsorgsarbetet och den löpande dokumentationen. All personal ansvarar för att läsa genomförandeplanerna hos de brukare man besöker och att arbeta i enlighet med den.

När ingen av kontaktombuden finns på plats, t e x under ledigheter så får personalgruppen som helhet fördela ansvaret för att ta nödvändiga kontakter och lösa det som behöver lösas.

All personal har till uppgift att signalera till planerarna om beslutat insats eller schablonid hemma hos brukaren inte stämmer med det verkliga behovet. Planerarna har regelbundet avstämningsmöten med biståndshandläggarna kring beställd tid och beställd insats.

Kontaktombudets roll vid framtagande av genomförandeplan

Hemvården har förtydligat hur processen "Från beslut till färdig genomförandeplan" ser ut. Av den processkartan framgår det vad kontaktombudet förväntas göra från det att en ny brukare tillkommer till dess att det finns en färdig genomförandeplan. Se bilaga.

Uppföljning

För att säkra att kontaktombuden är jämnt och bra fördelade ska arbetsgruppen en gång per år gå igenom alla brukare och se till att alla har två kontaktombud samt att kontaktombudskapet fungerar väl. Detta görs i samband med årlig kontroll av alla genomförandeplaner.