



Kriterier för hemservice och stödtjänster samt tjänsternas innehåll

Reviderad upplaga. Godkänd av äldreomsorgsnämnden 22.11.2022 § 60
Gäller från och med 01.01.2023



Innehåll

1	Målsättning och kriterier för hemservice.....	2
1.1	Syfte med hemservice är.....	2
1.2	Målsättningen med hemservice är.....	2
2	Bedömning av servicebehovet	3
3	Process vid bedömning av servicebehovet	3
4	Beslut om beviljande av hemservice och/ eller stödtjänster	4
5	Arbetarskyddsrättsliga aspekter	4
6	Kriterier för beviljande av hemservice	5
7	Kriterier för beviljande av stödtjänster	5
8	Hemservicens tjänster.....	5
8.1	Kontaktmannaskap.....	6
8.2	Innehåll i regelbunden hemservice/ hemvård	6
8.2.1	Personlig omvårdnad.....	6
8.2.2	Näringsintag och stöd vid måltiderna	7
8.2.3	Välmående och trygghet	7
8.2.4	Skötsel av hemmet	8
9	Ärenden utanför hemmet	8
9.1	Butiks-, apoteks- och materialärenden	8
9.2	Ekonomiska ärenden	9
10	Hemservicens sjukvårdsuppgifter	9
11	Hemservicens och stödtjänsternas avgifter	9

1 Målsättning och kriterier för hemservice

Målet med kriterier för beviljande av hemservice och stödtjänster är att säkerställa en rättvis och jämlik behandling av Stadens invånare, att tjänsterna anpassas efter den äldres servicebehov och riktas till dem som har ett omfattande behov av vård och omsorg. Utgående från Ålands landskapsregerings kvalitetsrekommendationer och äldreomsorgens grundvärderingar att möjliggöra att den äldre bor tryggt i sina egna hem så länge som möjligt, med stöd av hemservicens fungerande hembesök och stödtjänster dygnet runt vid behov. Kriterierna utgör ramen för beslutsprocessen och principerna för beviljande av hemservice och stödtjänster.

1.1 Syfte med hemservice är

- ✓ Att ge omsorg av god kvalitet med respekt för individens självbestämmanderätt
- ✓ Att stödet ges utgående från ett rehabiliterande och aktiverande synsätt, med fokus på individens egen förmåga och resurser

1.2 Målsättningen med hemservice är

- ✓ Att stöda förutsättningarna för ett eget boende för de klienter som behöver stöd för att klara de sysslor som hör till normal livsföring
- ✓ Att hemservicens personal med ett rehabiliterande och aktiverande arbetssätt stöder, handleder och hjälper klienterna att klara vardagssysslor och ger vård som kräver professionell kunskap
- ✓ Att anhöriga och närstående handleds, stöds och uppmuntras att delta i vården och omsorgen

Verksamheten är konfidentiell och personalen har tystnadsplikt. Personalen har yrkesutbildning inom social- och hälsovård och arbetar multiprofessionellt och gränsöverskridande. Arbetsgruppen är jämlik med hänvisning till religion, etnisk bakgrund, kön eller motsvarande egenskaper. Verksamheten grundar sig bland annat på Landskapslag för socialvård (2020:12), Äldrelag på Åland (2020:9) och Landskapslag om hälso- och sjukvård (2011:114) samt Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (2000:812).

Enligt Äldrelagen (2020:9) ska kommunen på sin hemsida offentliggöra uppgifter om uppskattad väntetid till kommunens socialservice. Uppgifterna uppdateras en gång per halvår. www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg

Mariehamns stads kriterier för hemservice och tjänsternas innehåll är en revidering av de antagna kriterierna som antogs av socialnämnden 2017.

2 Bedömning av servicebehovet

Hemservice är en behovsprövad service. Hemservicen kan vara tillfällig eller regelbunden och ges till klientens *fasta* bostadsadress. Den sökande har rätt att få en bedömning av servicebehovet. Utredningen av servicebehovet inleds senast inom sju dagar, i brådskande fall utan dröjsmål. Bedömning eller utredning av servicebehovet kan initieras av den sökande, anhöriga, annan person eller myndighet enligt Landskapslag för socialvård (2020:12) 36 §.

Nedan beskrivs processen för utredning av servicebehovet samt kriterier för beviljande av hemservice.

- ✓ Ansökan om hemservice kan göras antingen skriftligen på blanketten *Ansökan om hemservice* eller som E-tjänst *Ansökan om hemservice*, www.mariehamn.ax/sjalvservice
- ✓ När ansökan inkommit, avtalas om en tid för vårdplanering.
- ✓ Vid vårdplaneringen kartläggs klientens helhetsituation, behov av stödtjänster samt vård- och omsorgsbehov. Detta sker tillsammans med klienten och vid behov med de anhöriga/närstående eller andra professionella.

Kartläggning av servicebehov omfattar:

- ✓ Hälsa och fysisk funktionsförmåga
- ✓ Minnesfunktioner
- ✓ Sociala situation och psykisk hälsa
- ✓ Hem- och närmiljö samt tidigare användning av service.
- ✓ Stödnätverk och anhörigas/ närståendes delaktighet i vård och omsorg.
- ✓ Riskfaktorer
- ✓ Till kartläggningen hör även att den sökandes funktionsförmåga bedöms via RAI-bedömningsystem

Enligt § 14 (ÅFS 2020:9) *I samband med att servicebehovet bedöms ska den äldre personens funktionsförmåga utredas mångsidigt och med tillförlitliga bedömningsinstrument.* Äldreomsorgen använder funktionsmättningsprogrammet RAIsoft för klienter inom hemservice. Resultaten av mätningen ger ett underlag för att fastställa klienternas vård- och rehabiliteringsbehov. Det ger också en indikation om behovet av servicenivå samt följer upp att klientens målsättning förverkligas. Delområden som används i kriterierna är ADL, fysisk funktionsförmåga, CPS, kognitiv funktionsförmåga, MAPLE, social funktionsförmåga samt CHESS, hälsotillstånd. RAI-bedömningsystemet är utformat för bedömning av klientens servicebehov samt för uppgörande av vård-, rehabiliterings- och serviceplan.

3 Process vid bedömning av servicebehovet



4 Beslut om beviljande av hemservice och/ eller stödtjänster

Enhetschefen för hemmaboendeservice beslutar om beviljande eller avslag av hemservice och/eller stödtjänster utgående från fastställda kriterier. Bedömningen görs utifrån en individuell prövning utgående från sökandes helhetssituation. Sökande delges ett skriftligt tjänstemannabeslut, anvisningar för rättelseyrkande medföljer beslutet.

Den beviljade servicen baserar sig på en preliminär vård- och serviceplan där servicebehovet och målsättningen med vården och omsorgen definieras. Vård- och serviceplanen utvärderas kontinuerligt för att motsvara klientens behov av hemservice och antalet besök anpassas till klientens behov av vård och service. Hemservice kan beviljas dygnet runt utgående från klientens individuella vårdbehov.

Hemservicen kan avslutas ifall:

- ✓ Klientens servicebehov har upphört eller servicebehovet är temporärt
- ✓ Klienten tackar nej till service eller vägrar samarbete

Vid de fall beviljande av regelbunden hemservice eller stödtjänster för en klient, som har behov av stöd, avslutas pga att klienten tackar nej till servicen eller motsätter sig samarbete, hålls ett samtal tillsammans med klienten och vid behov dennes anhöriga eller representant. Vid ett avslutande samtal går man igenom möjligheterna till ersättande service. Beslut fattas så att klientens självbestämmanderätt respekteras. Självbestämmanderätten ska respekteras även om det skulle vara svårt att få fram klientens åsikt. Om det inte går att få fram klientens åsikt på något annat sätt ska den utredas tillsammans med klientens närstående eller lagliga företrädare.

5 Arbetarskyddsriktiga aspekter

Arbetarskyddslagen (738/2002) fastställer arbetsgivarens ansvar för säkerhet och hälsa i arbetsförhållanden. Arbetsgivaren bör sörja för att arbetstagaren i klientens hem inte utsätts för olycksrisker, exponering eller skadlig belastning. Arbetstagarens integritet och trygghet bör vara säkrad under hembesöket. Vid behov kan en risk- och konsekvensbedömning göras av hemservicepersonalen i samarbete med representant från Stadens arbetarskyddskommission.

Detta innebär att:

- ✓ Det allmänna tillståndet hos en klient som är påverkad av rusmedel kontrolleras och de planerade vårdåtgärderna förverkligas enligt situation
- ✓ Om en klient har gäster/anhöriga som betar sig hotfullt eller är påverkade av rusmedel, ombeds de lämna platsen medan vårdaren är närvarande och till dess att vårdaren har utfört klientens vårdåtgärder
- ✓ Klienten får inte röka under vårdarens närvaro
- ✓ Klienten använder de hjälpmedel som tilldelats denne
- ✓ Personalen använder skyddskläder
- ✓ I hemmet finns redskap som främjar brandsäkerheten
- ✓ Defekta elanläggningar som vårdarna använder/behöver som arbetsredskap och som finns hemma hos klienten bör repareras. Alla arbetsredskap som behövs bör vara funktionsdugliga och säkerhetsaspekterna bör ha beaktats
- ✓ Djur bör hållas kopplade och kontrollerade under den tid hemservicebesöket varar

6 Kriterier för beviljande av hemservice

För beviljande av hemservice till äldre förutsätts att klientens helhetsituation uppfyller kriterierna för hemservice.

- ✓ Personen har nedsatt minnesförmåga eller psykisk ohälsa, som gör att det finns en risk att personens vård och omsorg inte förverkligas utan stöd.
- ✓ Personen har en nedsättning i funktionsförmågan eller ett specifikt hälsohinder.
- ✓ Personen saknar helt eller i betydande utsträckning ett socialt nätverk och ett samhälleligt deltagande.
- ✓ Personen vill själv ha service och förbinder sig att tillsammans med vårdpersonalen delta i den överenskomna servicen enligt vård- och serviceplanen.
- ✓ Personen har annan motiverande orsak.

7 Kriterier för beviljande av stödtjänster

Syftet med hemservicens stödtjänster är att stöda självständigt hemmaboende. Stödtjänsterna ordnas av kommunen för klienter inom hemservice och för andra kommuninvånare, som är i behov av stöd.

Ansökan om stödtjänster kan göras antingen skriftligen på blanketten eller som E-tjänst för matservice och/ eller trygghetslarm.

Stödtjänster inom Mariehamns stad

Stödtjänst	Innehåll	Kriterier
Matservice	<ul style="list-style-type: none">✓ Klienten får genom hemkörning en varm måltid✓ Matservice erbjuds enligt individuella behov	<ul style="list-style-type: none">✓ Klienten förmår inte tillreda måltiden själv eller utnyttja lunchserveringar.✓ Klientens hälsa utsätts för risk utan regelbundna måltider.
Trygghetslarm	<ul style="list-style-type: none">✓ Möjliggör tillgång till hjälp i hemmet dygnet runt✓ Klienten ger sitt samtycke till trygghetslarm i förbindelse med ansökan	<ul style="list-style-type: none">✓ Ökad fallrisk.✓ Instabilt hälsotillstånd✓ Klientens har förmåga att använda trygghetslarm och har förståelse för dess användning

8 Hemservicens tjänster

Hemservice avser socialtjänster så som stöd, handledning och omsorg som ges för att klienten ska klara sig i sitt eget hem. Hemservice omfattar stödtjänster som matservice och trygghetslarm.

Hemservicetjänsterna regleras av Landskapslagen om socialvård (ÅFS 2020: 12). Servicen kan vara regelbunden eller tillfällig. Hemservicen i Mariehamn ger omsorg dygnet runt på planerade tider. Enhetschefen vid enheten för hemmaboendeservice leder hemservicen tillsammans med biträdande enhetschef vid hemservicen.

Hemservice förverkligas genom att inkludera klienten i sin egen vård. Innehållet i hemservicens besök definieras i vård- och serviceplan. Klienten som omfattas av regelbunden hemservice då hen har en ikraftvarande service- och vårdplan. För klienter som behöver regelbunden service uppgörs en vård- och serviceplan i samarbete med klienten och vid behov tillsammans med anhöriga/närstående.

Den uppgjorda vård- och serviceplanen styr hemserviceens arbete hos klienten. Hemservice kan också genomföras via uppföljningssamtal. I alla situationer beaktas klientens rätt att besluta om frågor som gäller klienten själv och den vård hen får. Självbestämmanderätten för personer med minnessjukdomar eller nedsatt funktionsförmåga respekteras. I fråga om klienter med minnessjukdom får inte självbestämmanderätten leda till att vården försummas.

Hemservice har ett välfungerande samarbete med flera andra organisationer i samhället. Med klienten i centrum samarbetar hemservice med Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS) så som hemsjukvården, psykiatri och tredje sektorn.

Hemvård består av vård och omsorg som sker i klientens hem och innefattar kommunens hemservice och ÅHS:s hemsjukvård.

Hemvård		
Kommunens hemservice	Kommunens stödtjänster	ÅHS Hemsjukvård
Hemservice-tjänster Hjälp med funktioner som hör till daglig livsföring och boende, främjande av funktionsförmåga och omsorg.	Stödtjänster Matservice Trygghetslarm	ÅHS Hemsjukvård Olika former av sjukvårdstjänster som utförs av ÅHS hemsjukvård.

8.1 Kontaktmannaskap

Målet med kontaktmannaskap är att ge en individuell och trygg omsorg genom att främja att en tillitsfull och hållbar relation byggs upp mellan personal och klienter samt närstående. Varje klient inom hemservice ska bli tilldelad en till två kontaktpersoner. Kontaktpersonerna måste inte ständigt gå till klienten, utan det dagliga vård- och omsorgsarbetet fördelas på hela arbetslaget men kontaktpersonen ska ändå ha en kontinuerlig kontakt och vara väl förtrogen med klientens livssituation.

8.2 Innehåll i regelbunden hemservice/ hemvård

På basen av kartläggningen av klientens servicebehov, erbjuds klienten hemservice, dvs. personlig vård och omsorg. Detta innefattar att man tillgodoser vårdbehovet klientspecifikt, tryggar tillgången till näring samt bistår i fråga om hygien, klädvård och läkemedelsbehandling.

Hemservice förverkligas dygnet runt, även nattetid bistår personalen klienter enligt klientens individuella behov. Personalen inom hemservice tar emot larm från trygghetstelefoner.

8.2.1 Personlig omvårdnad

Hemserviceens omsorg innefattar personlig omvårdnad i form av daglig hygien, på- och avklädning samt duschhjälp.

DAGLIG HYGIEN

- ✓Handledning och hjälp vid daglig morgon- och kvällshygien
- ✓Borstning av tänder/ tandprotes
- ✓Toalettbesök/ byte av inkontinensskydd
- ✓Rakning
- ✓Kamning av hår
- ✓Vård av stomi
- ✓Tömning av njur-och urinpåse

PÅ- OCH AVKLÄDNING

- ✓Handledning och hjälp vid på- och avklädning
- ✓Ombesörjande rena kläder
- ✓Hjälp med stödstrumpor
- ✓Hjälp med att byta batterier i hörapparat

DUSCHHJÄLP

- ✓Handledning/övervakning/hjälp med duschning
- ✓Övriga uppgifter i anslutning till duschning (t.ex smörjning, rakning, påklädning, skötsel av frisyra)
- ✓Ifall klienten inte har egna duschmöjligheter hemma kan det ordnas inom äldreomsorgens övriga lokaler

8.2.2 Näringsintag och stöd vid måltiderna

I omsorgen ingår även att främja klientens näringsintag, att ge handledning och råd beträffande hälsosamt och mångsidigt näringsintag. Klientens näringsintag främjas med allt ifrån måltidsservice till stöd vid måltiderna.

STÖD FÖR NÄRINGSINTAG NÄR KLIENTERNA INTE SJÄLV KAN TILLREDA EN MÅLTID

- ✓Bistår vid beställning av matvaror/färdig mat från närbutiken (förutsättning är att klienten har konto i närbutiken)
- ✓Stödtjänsten matservice finns att tillgå

STÖD VID MÅLTIDER

- ✓Handledning/övervakning av måltiden
- ✓Framdukning och uppvärmning av maten vid behov
- ✓Avdukning och tillsnygning efter måltiden
- ✓Matning

8.2.3 Välmående och trygghet

Klientens välmående och trygghet i hemmet förverkligas genom att klienten ges tid av närvaro och samtal samt uppmuntran till självständighet. Det syns även i att trygghetsfaktorer i hemmet ses över och att klienten vid behov har tillgång till nödvändiga hjälpmedel och trygghetslarm.

VÄLMÅENDE

- ✓ Genom att lyssna och vara närvarande ökas klientens känsla av trygghet
- ✓ Samtal med klienten och stöd i vardagen
- ✓ Uppföljning av fysiska och psykiska hälsohinder
- ✓ Promenad
- ✓ Information och uppmuntran till deltagande vid äldreomsorgens öppna verksamheter

TRYGGHET I HEMMET

- ✓ Se över bostadens framkomlighet
- ✓ Rådgivning angående säkerheten i hemmet
- ✓ Användning av hjälpmedel, när det rekommenderas p.g.a. säkerhetsskäl för klienten och personalen
- ✓ Ta in posten ur postlådan ifall klienten inte själv klarar av det

8.2.4 Skötsel av hemmet

Renlighet i hemmet innefattar upprätthållande av bostadens renlighet och prydlighet samt klädvård. Direkt städservice ingår inte. Sysslorna görs tillsammans med klienten med beaktande av ett arbets sätt som stöder rehabilitering och gör klienten delaktig.

SKÖTSEL AV HEMMET

- ✓ Diskning (städas inte upp efter besökare)
- ✓ Torka av köksbordet och lediga ytor på köksbänkar
- ✓ Tar bort löst skräp och fläckar från golvet, för ut soporna
- ✓ Hålla ordning/ rensa i kylskåpet (ta bort gammal mat)
- ✓ Rengör mikrovågsugnen (ifall personalen har hand om att värma mat)
- ✓ Snyggar upp wc/ badrum i samband med hygienåtgärder

KLÄDVÅRD

- ✓ Klädttvätt av personliga kläder i klientens egen tvättmaskin eller husets tvättstuga
- ✓ Byte och tvätt av sängkläder
- ✓ Klädvård inkluderar inte strykning, mangling, handtvätt eller tvätt av mattor, gardiner eller liknande

9 Ärenden utanför hemmet

9.1 Butiks-, apoteks- och materialärenden

- ✓ Butiks-, apoteks- och materialärenden exempelvis hämtning av inkontinensskydd sköts i första hand av klienten, anhöriga eller den närmaste kretsen eller som butiks- eller apoteksservice.
- ✓ För klienter utan närstående kan hemservicen bistå en klient som omfattas av regelbunden hemservice på det sätt som avtalats i vård- och serviceplanen.

9.2 Ekonomiska ärenden

- ✓ Hemservicepersonalen sköter inte klientens ekonomiska ärenden, hanterar inte kontanter eller använder klientens bankkort
- ✓ Bank- och pengaärenden ordnas med hjälp av anhöriga eller den närmaste kretsen
- ✓ Vid behov kan klienten ansöka om en intressebevakare via magistraten för att sköta klientens ekonomiska ärenden.

10 Hemservicens sjukvårdsuppgifter

ÅHS:s hemsjukvården kan vid behov även ge över ansvar för sjukvårdsuppgifter till hemservicen. Inom ramen för samverkansavtalet gällande hemvård har ÅHS, primärvården det medicinska ansvaret. Valvireregistrerade närvårdarna inom äldreomsorgen har delegering av medicinsk- och sjukvårdsuppgifter från ÅHS. Villkor för att få delegeringen är genomgången inskolning enligt enhetens rutiner och praxis.

Delegeringen gäller för läkemedel:

- ✓ Distribuering av läkemedel till klienter från dosett eller dosdispenseringspåse
- ✓ Läkemedelsbehandling som genomförs på naturlig väg
- ✓ Subcutana injektioner såsom Klexane och Insulin

Delegering för sjukvårdsuppgifter:

- ✓ Lättare sårvård
- ✓ Blodtrycksmätning
- ✓ Benlindning
- ✓ Blodsockermätning
- ✓ Kateterspolning

Läkemedelsbehandling:

Klienter som har maskinell dosdispensering eller som har sin medicin delad i dosetter. Utgående från vård- och serviceplan handleder/ övervakar/ hjälper hemservicen klienten med att ta sina mediciner.

11 Hemservicens och stödtjänsternas avgifter

Avgift för hemservice fastställs enligt beviljad service och klientens inkomster. Stödtjänster debiteras skilt. Tillfällig service debiteras enligt fastställd avgift. Avgift för hemservicens regleras enligt gällande lagstiftning. Avgifterna justeras enligt gällande lagstiftning.