

**DET HÄR ÄR
BOTKYRKA**

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Uppdragsbeskrivning boendestöd enligt socialtjänstlagen

Vård- och omsorgsnämnden



UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Uppdrag	4
Boendestöd enligt socialtjänstlagen	4
Krav på tjänstens utförande	4
Information till brukarna	5
Finskt förvaltningsområde	5
Lagar, förordningar och föreskrifter	5
Särskilt viktiga delar inom gällande socialtjänstlag	6
Kvalitetskrav	6
Frivillighet och självbestämmande	6
Diskriminering	6
Ledningssystem för kvalitet	6
Organisation och styrning	8
Ansvarig chef	8
Formell kompetens och erfarenhet	8
Personal	9
Formell kompetens	9
Kompetensutveckling	9
Språkkunskaper	10
Bemannings	10
Personalkontinuitet	11
Introduktion	11
Verksamhetslokal	11
Arbetskläder	11
Mutor och gåvor	11
God man, förvaltare eller annan företrädare	12
Hot och våld	12
Brukarnöjdhet	12
Sammantaget nöjd med tjänsten	12
Självbestämmande	13
Tillgänglighet	13
Bemötande	13
Häls- och sjukvård	13
Rutin för kontakt med hälso- och sjukvård	13
Hjälpmedel	14
Egenvård	14
Vid dödsfall	14
Skyldigheter kring uppdraget	14
Verkställa biståndsbeslut	14
Skyldighet att ta emot uppdrag	15
Förändrat behov	15

UPPDRAGSBESKRIVNING

BOTKYRKA
KOMMUN



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Arbetsätt.....	15
Smittförebyggande arbete.....	15
Individens behov i centrum (IBIC).....	15
Stödperson och kontinuitet	16
Anhörigstöd	16
Våld i nära relationer	17
Social dokumentation och förvaring.....	17
Social journal.....	17
Genomförandeplan	18
Förvaring	19
Digitala system och välfärdsteknik	19
Användning av digitala system	19
Lifecare utförare	19
Lifecare meddelande	19
Lifecare planering	20
Phoniro Care	20
Lifecare mobil hemtjänst (LMHT)/Lifecare mobil omsorg (LMO).....	20
IT-utrustning	20
IT-system	20
Inloggning.....	21
Utbildning och support	21
Informationssäkerhet	21
Hantering av personuppgifter.....	22
Förändringar.....	22
Välfärdsteknik.....	22
Trygghet och säkerhet.....	22
Nyckelhantering	22
Identifikation	23
När brukaren inte öppnar	23
Egna medel	23
Riskbedömning	23
Skyddsåtgärder	24
Kris och beredskap	24
Mat och måltider.....	24
Tvättning och städning.....	25
Insyn, tillsyn och uppföljning	25
Uppföljning	25

UPPDRAGSBESKRIVNING

BOTKYRKA
KOMMUN



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Uppdrag

Boendestöd enligt socialtjänstlagen

Biståndshandläggare utreder och beslutar om bistånd enligt socialtjänstlagen (SoL) i form av boendestöd. Boendestöd enligt SoL kan beviljas till personer under 65 år och kan vara ett alternativ till personer som tillhör en personkrets enligt lagen om särskilt stöd till vissa funktionshindrade (LSS), och som bor i ordinärt boende. Insatsen ges främst till personer med psykiska funktionsnedsättningar (exempelvis neuropsykiatriska eller kognitiva funktionsnedsättningar).

Boendestöd är en praktisk och social stödinsats vars syfte är att stärka den enskildes förmåga att hantera sin dagliga tillvaro både i och utanför det egna boendet. Boendestödet utgår från hemmet. Insatsen innebär att motivera den enskilde till vardagssysslor som att sköta sitt hem, sin mat och tvätt samt att komma ut i samhällslivet. Boendestödjaren ska huvudsakligen utföra stödet tillsammans med den enskilde, men ibland kan det också innebära att göra något åt den enskilde, vilket då ska framgå av uppdraget. Stödet kan också innebära att hjälpa den enskilde att komma i gång med en uppgift. Det kan vara att pedagogiskt strukturera upp en arbetsuppgift och att hitta strategier eller hjälpmedel för att klara svårigheter i vardagen. Hjälpmedel i dess vanliga definition är regionens ansvar, men när det gäller boendestöd kan det vara att hitta enkla och praktiska vardagslösningar som fungerar för den enskilde. Boendestödjarna kan också vara ett stöd i kontakten med andra myndigheter, hjälpa den enskilde att träna på att vistas på offentliga platser med mera. Boendestöd beviljas utifrån ett individuellt behov. I beslutet beskrivs omfattningen i antal timmar, men beställningen till utföraren kan vid behov också omfatta ett visst antal besök i veckan.

Insatsens syfte är att ge den enskilde det stöd han eller hon behöver för att kunna leva så självständigt som möjligt. Stödet syftar även till att frigöra och stärka den enskildes egna resurser och verka för dennes personliga utveckling. Den enskilde ska genom stödet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Krav på tjänstens utförande

Boendestödet ska utformas och anpassas till den enskildes behov. Insatsen ska ges såväl dagtid som kvällar, veckoslut och helger. Insatsen ska präglas av respekt för den enskildes självbestämmande och integritet samt syfta till



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

att på sikt öka brukarens funktionsförmåga och därmed också bidra till ökad självständighet och möjlighet att fortsätta bo i egen bostad.

Boendestödet ska ha en pedagogisk inriktning och ge en socialt inriktad hjälp till självhjälp som omfattar den enskildes hela livssituation. Boendestöd ska ges på ett sådant sätt att det stärker den enskildes självkänsla och egenvärde. Utgångspunkten är att den enskilde har förmåga att själv välja hur hen vill leva sitt liv. Stor vikt ska läggas vid den enskildes rätt till delaktighet, inflytande och självbestämmande. Önskemål som behandlar religiösa, språkliga och kulturella aspekter bör respekteras så långt som möjligt inom ramen för uppdraget.

Information till brukarna

Boendestöd ska tillhandahålla information om verksamheten till brukaren och vid samtycke dennes anhöriga och företrädare. Informationen ska innehålla uppgifter om verksamhetens inriktning, mål, arbetssätt, uppföljning samt kontaktuppgifter till kontaktman och ansvarig chef. Verksamheten ska även lämna ut information om möjligheten att lämna synpunkter och annat som bedöms nödvändigt att veta kring verksamheten. Boendestöd ska ge saklig och korrekt information om den egna verksamheten. Verksamheten ansvarar också för att den information som finns på kommunens hemsida är uppdaterad.

Finskt förvaltningsområde

Botkyrka kommun är en finsk förvaltningskommun, det betyder att kommunen bedriver ett särskilt arbete för att främja finska. Boendestödet har utifrån det som uppdrag att försöka tillgodose behovet av finskspråkiga medarbetare i största möjliga mån för de personer som önskar tala finska.

Lagar, förordningar och föreskrifter

Verksamheten ska utföras och bedrivas i enlighet med socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, dataskyddsförordningen och övriga, vid varje tillfälle, tillämpliga lagar. Verksamheten ska följa befintlig, och kommande lagstiftning och andra för verksamheten aktuella gällande föreskrifter och allmänna råd.

UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Särskilt viktiga delar inom gällande socialtjänstlag

Kvalitetskrav

Insatserna inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet och kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras i enlighet med socialtjänstlagen.

Frivillighet och självbestämmande

Verksamheten ska bedrivas med fokus på frivillighet och självbestämmande, detta återfinns i socialtjänstlagens portalparagraf. Verksamheten ansvarar för att se till att det vid erforderliga tillfällen alltid finns ett giltigt samtycke från brukaren samt att samtycket dokumenteras enligt gällande bestämmelser.

Diskriminering

Diskrimineringslagen (2008:567) har till ändamål att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Verksamheten ska aktivt arbeta för att motverka diskriminering i enlighet med lagens syfte.

Ledningssystem för kvalitet

Boendestödet ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som motsvarar kraven i SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Med stöd av ledningssystemet ska verksamheten planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt förbättra verksamheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Ansvarig chef ska säkerställa att verksamhetens personal arbetar i enlighet med de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Detta säkerställer att alla arbetar på ett likartat sätt. Ansvarig chef ansvarar för utbildningsinsatser eller andra åtgärder som behöver vidtas för att säkerställa att processer och rutiner följs.

Ledningssystem för kvalitet ska innehålla nedanstående delar:

- **Samverkan**

UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Samverkan kan ske inom den egna verksamheten, till exempel mellan olika enheter eller andra organisatoriska delar, och mellan olika personalgrupper. Det ska genom processerna och rutinerna även säkerställas att samverkan möjliggörs emellan vårdgivare eller andra verksamheter.

- **Synpunkter och klagomål**

Verksamheten ska dokumentera och behandla alla inkomna synpunkter skriftligt. Verksamheten ska arbeta systematiskt med de synpunkter som inkommit från brukare och anhöriga. Återkoppling till brukare eller anhöriga ska ske inom tio dagar. Verksamheten ska på begäran av ansvarig i kommunen när som helst kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

- **Förebygga och upptäcka – lex Sarah**

Verksamheten ansvarar för att det finns rutiner och arbetssätt för att förebygga, upptäcka och åtgärda risker och missförhållanden. Det innebär att vård- och omsorgsnämndens verksamheter behöver ha ett strukturerat arbetssätt för att arbeta förebyggande och att tidigt och regelbundet uppmärksamma och motverka risker/brister i verksamheten som skulle kunna leda till missförhållanden gentemot den enskilde.

- **Rapporteringsskyldighet – lex Sarah**

Av processerna och rutinerna ska det framgå hur verksamheten hanterar rapporteringsskyldighet. Samtliga enheter ska ha rutiner för lex Sarah och se till att all personal är väl förtrogna med rutinen.

- **Utreda och avhjälpa avvikelser och missförhållanden enligt lex Sarah**

Verksamheten har även en skyldighet att skyndsamt avhjälpa, undanröja och utreda avvikelser och missförhållanden/risker för missförhållanden.

- **Sammanställning av risker, rapporter, synpunkter och klagomål**

Verksamheten ska sammanställa inkomna rapporter, klagomål och synpunkter för att kunna se om det finns mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Verksamheten ska fortlöpande utföra riskanalyser för att bedöma om det finns risk för

UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

att händelser skulle kunna inträffa i verksamheten som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.

- **Egenkontroll**

Verksamheten ska fortlöpande utöva egenkontroll, det vill säga undersöka den verksamhet som bedrivs. Egenkontrollen ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att verksamheten ska kunna säkra kvaliteten i verksamheten.

- **Dokumentation av kvalitetsarbetet**

Verksamheten ska dokumentera arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Kravet på dokumentation omfattar alla delar av det systematiska kvalitetsarbetet, såväl ledningssystemets grundläggande uppbyggnad som det systematiska förbättringsarbetet.

- **Kvalitetsberättelse**

Kvalitetsarbetet ska dokumenteras i en årlig kvalitetsberättelse på minst verksamhetsnivå. Kvalitetsberättelsen ska omfatta hur verksamheten i vilken boendestödet ingår har arbetat med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Organisation och styrning

Av socialtjänstlagen framgår bland annat att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet och för utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet.

Ansvarig chef

Boendestödet ska ha en utsedd chef som ansvarar för den dagliga driften. Ansvarig chef ska finnas i verksamheten och vara tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget (se punkt Bemanning).

Formell kompetens och erfarenhet

Ansvarig chef ska ha:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

- Dokumenterad relevant utbildning om minst 180 högskolepoäng. Äldre relevant högskoleutbildning, som tidigare omfattade ett lägre antal poäng, kommer också att godkännas.
- Minst 24 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet av arbetsledning (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) inom vård- och omsorgsverksamhet under heltid, eller minst 24 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet av myndighetsutövning med någon form av arbetsledningsansvar inom funktionsnedsättningsområdet under heltid. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste tio åren.
- Datorvana, det vill säga att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera information via kommunens verksamhetssystem.
- Eftersom arbetet innebär mycket dokumentation och kontakter med brukare och anhöriga ska ansvarig chef ha goda kunskaper i det svenska språket i tal och skrift.

Personal

Ansvarig chef ansvarar för att personalen kontinuerligt får nödvändig kompetensutveckling för att vid varje tillfälle vara lämpade att utföra sina arbetsuppgifter. Verksamheten ska ha rutiner för att fortlöpande kontrollera att den bemanning som behövs för att utföra uppdraget finns och att personalen har den kompetens som krävs för att utföra uppgifterna. Kraven utgår från SOSFS 2014:2 Socialstyrelsens allmänna råd om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning.

Formell kompetens

Minst 75 procent av personalen ska ha en för verksamheten relevant utbildning. Relevant utbildning innebär att ha slutfört gymnasieskolans vård- och omsorgsprogram eller motsvarande. Ansvarig chef svarar för att personal som saknar formell utbildning får tillräcklig, reell kompetens för sina arbetsuppgifter.

Kompetensutveckling

Ansvarig chef ska planera så att personalens kompetens utvecklas samt att utbildningsnivån generellt höjs och att personalen vid varje tillfälle är lämpade att utföra sina arbetsuppgifter. Verksamheten ska ha en plan för kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper för



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

uppdraget relevant vidareutbildning och möjlighet till handledning. Ansvarig chef ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning och metodutveckling samt ansvara för att personalen har aktuell kunskap och en individuell kompetensutvecklingsplan.

Verksamheten ska säkerställa att personalen genomgått de utbildningar som kommunen tillhandahåller och som är obligatoriska. Vidare ska verksamheten delta på de möten som anordnas av central förvaltning och som vänder sig till utförare av insatsen. Verksamheten står för sina egna personalkostnader i samband med möten och utbildning.

Språkkunskaper

All personal ska behärska det svenska språket på ett sådant sätt att de kan ta emot instruktioner, samtala med brukarna, anhöriga och övrig personal, samt genomföra den dokumentation som krävs. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andra språk grundläggande nivå.

Verksamheten ska så långt som möjligt säkerställa att samtal kan ske på ett språk som brukaren förstår och vid behov tillhandahålla auktoriserad tolk (i samband med myndighetsutövning är det Myndighet som anlitar tolk).

Verksamheten ansvarar för att kunna erbjuda språkstöd på minoritetsspråken samt på teckenspråk utifrån de behov brukarna har.

Bemanning

Ansvarig chef ska säkerställa att verksamheten är bemannad årets alla dagar med sådan kompetens och sådan personalstyrka att brukarna alltid tillförsäkras en god omsorg. Verksamheten ska säkerställa att det finns en tydligt utpekad verksamhetsansvarig chef på plats i verksamheten 08.00-17.00, alla vardagar, samt att det är tydligt vem som har motsvarande ansvar under övrig tid. Det ska vara känt för personal, brukare och anhöriga vem denne person eller funktion är.

Verksamheten ska följa Arbetsmiljöverkets gällande föreskrifter. Ansvaret för arbetsmiljön är arbetsgivarens och kan inte delegeras, enbart uppgifter kopplat till arbetsmiljöarbetet kan fördelas. Ansvarig chef ska vidta åtgärder så att lagar och regler gällande rast, arbetspassens längd, dygnsvila och veckovila hålls. Ansvarig chef ska även informera sin personal om de lagar och avtal som reglerar de anställdas rättigheter och skyldigheter.



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Personal som anställs får inte vara anhörig eller närstående till brukaren. Som anhörig och närstående räknas person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna, eller annan person som brukaren anser sig ha en nära relation till där beroendeställning kan uppstå.

Personalkontinuitet

Verksamheten ska arbeta aktivt med personalkontinuitet för att skapa trygghet hos brukaren. Verksamheten ska i möjligaste mån minimera antalet personal per brukare, och se till att brukaren får sina insatser utförda av ett fåtal personer som hen känner sig trygg med

Introduktion

Ansvarig chef ska tillse att nyanställda medarbetare får introduktion och att det finns en skriftlig rutin för introduktion av nyanställda. Ansvarig chef ska säkerställa att nyanställd personal får ett individuellt utformat introduktionsprogram samt introduktion av erfaren personal. Med nyanställd personal avses både tillsvidareanställda och tidsbegränsat anställda.

Verksamhetslokal

Verksamheten ska ha en lokal som är anpassad till verksamheten och följer Arbetsmiljöverkets föreskrifter kring arbetsplatsens utformning. I lokalen ska dokumentation, nycklar och annat finnas som rör de brukare som omfattas av verksamhetens uppdrag. Verksamheten ska följa gällande bestämmelser och allmänna råd om systematiskt brandskyddsarbete.

Arbetskläder

Verksamheten ska följa föreskrifter från Arbetsmiljöverket och föreskrifter från Socialstyrelsen samt vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för arbetskläder inom vård- och omsorgsförvaltningen.

Mutor och gåvor

En arbetstagare eller den som utför uppdrag kan dömas för mottagande av muta om hen tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete, detta följer av 10 kapitlet 5 § brottsbalken. Det gäller även efter det att anställningen har upphört, exempelvis mottagande av förmån genom testamente. Inom vård- och omsorgsområdet ställs särskilt höga krav på detta och utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet. Undantagsvis kan gåvor såsom en enklare blomma, kakor eller choklad accepteras, i dessa fall ska den enklare gåvan gå till arbetsplatsen kollektivt och inte till enskilda anställda.

UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Ansvarig chef ansvarar för att all personal är informerad om förbud mot att ta emot gåva eller förmån. Ansvarig chef ansvarar även för att vidta åtgärder om personal bryter mot detta förbud.

God man, förvaltare eller annan företrädare

Verksamhetens personal får inte ha uppdrag som förvaltare, god man eller annat uppdrag för brukare som får insatser från verksamheten. Om personal uppmärksammar att brukaren har behov av god man eller förvaltare ska detta anmälas till handläggare.

Hot och våld

Verksamheten ska ha metoder och rutiner för att förebygga och förhindra att egen personal såväl som brukare utsätts för hot, våld och övergrepp.

Brukarnöjdhet

Sammantaget nöjd med tjänsten

Alla personer som får äldreomsorg i Botkyrka kommun har rätt att leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Verksamheten ska möta Botkyrkabornas behov av stöd för att leva ett självständigt liv. Verksamheten ska värna och respektera brukarens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande och delaktighet. Personalen ska respektera brukarens privata sfär, ha ett bra bemötande, anpassa sitt arbetssätt, planering och genomförandet av insatser utifrån individens behov. Brukarens sammantagna nöjdhet mäts i Socialstyrelsens nationella brukarundersökning för äldre.

Alla personer som får stöd enligt socialtjänstlagen (SoL) eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) i Botkyrka kommun har rätt att leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Enheterna ska möta Botkyrkabornas behov av stöd för att leva ett självständigt liv. Verksamheten och personalen ska värna och respektera brukarens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande och delaktighet. Personalen ska respektera brukarens privata sfär, ha ett bra bemötande, anpassa sitt arbetssätt, planering och genomförandet av insatser utifrån individens behov. Brukarens sammantagna nöjdhet mäts i Sveriges Kommuner och Regioners (SKR:s) nationella brukarundersökning för personer med funktionsnedsättning.

UPPDRAGSBESKRIVNING

BOTKYRKA
KOMMUN



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Självbestämmande

Verksamheten ska inom ramen för uppdraget och utifrån beställningen från Myndighet utforma insatserna tillsammans med brukaren i enlighet med gällande lagar och föreskrifter. Verksamheten ska tillgodose brukarens önskemål och ge brukaren möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv och sin egen tillvaro. Brukaren ska ges inflytande över insatsernas utformning och ha möjlighet att påverka tider för när insatserna ska utföras. Brukarens möjlighet till självbestämmande mäts i SKR:s nationella brukarundersökning för personer med funktionsnedsättning.

Tillgänglighet

Verksamhetens enheter ska vara nåbar via telefon och e-post för såväl brukare, anhöriga som handläggare och andra utförare under den tid verksamheten har ansvar att utföra insatser. Verksamheten ska säkerställa att det är lätt för brukaren, anhöriga/legala företrädare att komma i kontakt med boendestödspersonal, ansvarig chef och andra nyckelpersoner i organisationen. Verksamheten ska säkerställa att information ges på ett tydligt sätt så att brukaren och anhöriga/legala företrädare förstår. Verksamheten ska säkerställa att brukaren eller anhöriga/legala företrädare ska få svar eller återkoppling på sin fråga så snart som möjligt, dock senast inom två vardagar. Brukaren ska ha kännedom om hur hen kan komma i kontakt med verksamheten och har alltid rätt att ta del av dokumentation som rör hen. Hur brukaren upplever tillgänglighet mäts i SKR:s nationella brukarundersökning för personer med funktionsnedsättning.

Bemötande

Verksamheten ska säkerställa att brukaren och anhöriga/legala företrädare bemöts med värdighet och integritet. Bemötandet ska baseras på hälsofrämjande förhållningssätt, personcentrerat och behovsorienterat arbetssätt med individens behov i centrum. Hur brukaren upplever bemötande mäts i SKR:s nationella brukarundersökning för personer med funktionsnedsättning.

Hälso- och sjukvård

Rutin för kontakt med hälso- och sjukvård

Region Stockholm ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet och verksamhetens personal får således inte utföra hälso- och sjukvård på delegation inom ramen för uppdraget.



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Verksamheten ansvarar för att upprätta rutin för kontakt med hälso- och sjukvård när brukarens tillstånd kräver det. Rutinerna ska vara kända, lättillgängliga, ändamålsenliga och ska tillämpas i det praktiska arbetet.

Hjälpmedel

Verksamheten ansvarar för de arbetstekniska hjälpmedel som personalen är i behov av för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Regionen ansvarar för personligt utprovade hjälpmedel som brukaren har behov av. I de fall brukaren har kognitiva hjälpmedel eller andra hjälpmedel som stöd för att klara vardagen ska verksamhetens personal stödja och underlätta för brukaren att använda dessa för ökad självständighet. Verksamheten ansvarar för att personal vid behov får instruktioner om kognitiva eller andra hjälpmedel.

Egenvård

Grundförutsättningen för egenvård är att brukaren kan ansvara för sin egenvård efter en enklare instruktion. Om brukaren på grund av sin funktionsnedsättning måste ha praktisk hjälp med egenvård kan arbetsuppgiften överlåtas till omsorgspersonal, uppgiften ska inte vara mer krävande än att en enklare instruktion/utbildning från brukaren eller vårdgivaren ska räcka. Om en brukare behöver stöd eller hjälp med egenvård ska insatsen sökas hos biståndshandläggare. Verksamheten ansvarar för att upprätta rutiner för att säkerställa patientsäkerheten i samband med egenvård.

Åtgärder som kräver behörig personal, viss sjukvårdsutbildning eller mer omfattande instruktion eller handledd träning betraktas som sjukvård och ansvaret ligger kvar hos hälso- och sjukvården.

Vid dödsfall

Verksamheten ska ha en skriftlig rutin för hur verksamheten ska agera om personalen i samband med en insats finner brukaren avliden.

Skyldigheter kring uppdraget

Verkställa biståndsbeslut

När en brukare fått beslut om boendestöd skickar handläggaren en beställning till den enhet som ska utföra insatsen. Verksamheten ska skyndsamt ta emot beställningar vardagar mellan klockan 08.00 och 17.00. Verksamheten ska ta kontakt med brukaren för att planera verkställigheten och insatsen ska verkställas skyndsamt. I samband med verkställighet ska handläggaren boka ett datum för uppföljning enligt Myndighets rutin.



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Skyldighet att ta emot uppdrag

Verksamheten har skyldighet att ta emot uppdrag och får inte avböja nya beställningar/uppdrag. Om utföraren av någon anledning inte kan utföra uppdraget så som det var beställt, ska detta skyndsamt och skriftligt rapporteras till ansvarig handläggare.

Förändrat behov

Verksamheten ska tillgodose en brukares oförutsedda, utökade behov av stöd och omsorg som inte omfattas av biståndsbeslutet eller i väntan på ett sådant. Sådana oförutsedda behov kan uppstå vid till exempel akut sjukdom eller olycksfall och ska utföras även om verksamheten nått sitt eventuella kapacitetstak. För att säkra en god omsorg om brukaren och trygga att brukarens behov säkerställs utifrån biståndsbeslutet krävs att verksamheten omgående rapporterar till handläggaren när brukarens behov förändras. Detta kan gälla vid tillfälliga förändringar, men även då brukarens behov förändrats i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas. Förändringen av brukarens behov ska framgå av den sociala dokumentationen. Det ingår också i verksamhetens uppdrag att omgående meddela handläggaren om en brukare som får hjälp har avlidit eller är inlagd på sjukhus.

Arbetssätt

Smittförebyggande arbete

All personal som arbetar i verksamheter enligt SoL och LSS ska ha kunskap om god vårdhygienisk standard, hur smitta och smittspridning förhindras samt förmågan att omsätta kunskapen i det praktiska arbetet. Det räcker inte att enbart följa de grundläggande hygienkraven i SOSFS 2015:10 samt (AFS 2023:10) utan det krävs också att riskerna hanteras på flera nivåer. Verksamheten ansvarar för att ha tydliga rutiner som säkerställer en god vårdhygienisk standard samt smittförebyggande arbete och att erbjuda personalen utbildning i hur smitta och smittspridning kan förebyggas och hanteras inom verksamheten.

Individens behov i centrum (IBIC)

Botkyrka kommun arbetar utifrån IBIC (individens behov i centrum) vilket ska prägla verksamhetens arbete. Ett individuellt och behovsinriktat arbetssätt ska ligga till grund för bemötande av brukaren och planering av verksamheten. Att arbeta behovsinriktat innebär att insatser utförs med



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

fokus på individens behov, med viss flexibilitet och med en lyhördhet inför andra behov som behöver uppmärksammas och tillgodoses.

I enlighet med IBIC ska personal inom verksamheten dokumentera utifrån ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) ett internationellt fackspråk utvecklat av WHO (World Health Organization). Verksamheten ska arbeta med individuella mål enligt IBIC. Dessa mål ska framgå av genomförandeplan och utgå från beställningen.

Stödperson och kontinuitet

Stödperson är den av verksamhetens medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av brukarens stöd och hjälp. Verksamheten ska säkerställa att brukaren har en stödperson och, vid behov, har möjlighet till att byta stödperson. En ersättare till stödperson ska också utses. Stödpersonen ska personligen presenteras för brukaren i samband med att insatsen verkställs. Verksamheten ska säkerställa att samtliga brukare får information om vem som är deras stödperson. En skriftlig rutin för stödpersonens uppdrag ska finnas. Stödperson ansvarar för att upprätta genomförandeplanen tillsammans med brukaren i de fall som det är aktuellt (se mer i stycket om genomförandeplan).

Verksamheten ansvarar för att:

- Så få personer som möjligt är inblandade i omsorgen så att brukaren får insatser utförda av personal som hen känner igen.
- Insatserna planeras så att de utförs efter brukarens behov, vanor och rutiner oberoende av vem som utför dem och när de utförs.
- Informera brukaren om den planerade tiden förändras eller om det kommer någon annan personal än vad som planerats.
- Brukaren får en utsedd stödperson och har rätt att byta stödperson när önskemål finns.
- Ha rutin för hur brukaren kan byta stödperson.
- Ha rutin för hur information till brukaren vid byte av tid och/eller personal ska gå till.

Anhörigstöd

Anhöriga är en viktig resurs i all omsorg och de ska känna att de vid behov kan få stöd. Verksamheten ska arbeta för att ha en nära samverkan med anhöriga. Anhöriga ska bemötas med respekt och känna delaktighet. För anhörigas trygghet är det viktigt att de känner förtroende för verksamhetens personal, ledningen och den verksamhet som bedrivs.

UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Verksamheten ansvarar för att:

- Den anhörige känner sig välkommen att vara delaktig i omsorgen om brukaren samtycker till det.
- Informera om och förmedla kontakt med Botkyrka kommuns anhörigstöd vid behov.
- Möjliggöra att stödperson regelbundet kontakter anhörig även om inga särskilda händelser har inträffat, om brukaren samtycker till det.

Våld i nära relationer

Verksamheten ska vara uppmärksam på om brukaren kan vara utsatt för hot och/eller våld. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Enheterna ska följa gällande riktlinjer och ha en skriftlig rutin för att uppmärksamma hot och våld i nära relationer.

Social dokumentation och förvaring

Social journal

Verksamheten ska följa vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för social dokumentation. Ansvarig chef ansvarar för att dess personal har kunskaper om och att dokumentation ska ske i enlighet med socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

All omsorgspersonal ska föra anteckningar i journal, så att det är möjligt att gå tillbaka i dokumentation för att kunna följa händelser av vikt och avvikelser i förhållande till genomförandeplanen. I de fall inga avvikelser eller händelser av betydelse har skett under en månads tid görs en månadsanteckning för att förtydliga att allt har genomförts enligt genomförandeplanen och att brukaren mår bra. All dokumentation ska ske utifrån IBIC.

Syftet med all dokumentation är att göra insatserna tydliga för brukaren eller hens ställföreträdare, att vara ett arbetsredskap för personalen samt att kunna följa upp att brukaren får de insatser som hen har rätt till. Vidare ska dokumentationen vara ett arbetsredskap samt möjliggöra systematisk uppföljning.

Dokumentation ska finnas tillgänglig för berörd personal. Det ska finnas fungerande arbetssätt för informationsöverföring mellan arbetspass. I ansvaret för dokumentation ligger bland annat att se till att personal har

UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

kunskap om och följer de regler som gäller och att det finns tid avsatt för dokumentation.

Verksamheten ska fortlöpande dokumentera hur arbetet med genomförandet av den enskildes beviljade insatser går och följa upp att arbetet med den enskilde bedrivs på rätt sätt enligt genomförandeplanen. Så länge brukaren har pågående insatser ansvarar verksamheten för den sociala journalen, och varje enhet ska ha en person som är utsedd till dokumentstödjare. Verksamheten ska vidare informera biståndshandläggaren om förändringar i brukarens omsorgsbehov eller andra viktiga förändringar i dennes situation, som kan föranleda behov av åtgärder från biståndshandläggaren.

Genomförandeplan

Verksamheten ska alltid upprätta en genomförandeplan tillsammans med brukaren utifrån beställning om en vistelse varar längre än två veckor. Om brukaren önskar ska anhörig/företrädare vara med vid upprättandet. I genomförandeplanen ska det framgå vilket stöd brukaren har behov av, samt hur hen har utövat inflytande vid planeringen och vilka andra personer som deltagit. Om brukaren av olika skäl inte kan eller vill delta i upprättandet av genomförandeplanen är det viktigt att detta framgår både i planen och i journalen.

Verksamheten ska ha rutiner för hur genomförandeplaner upprättas och hålls aktuella. Verksamheten ansvarar för att:

- Tillsammans med brukaren omsätta uppdragen i en genomförandeplan.
- Genomförandeplanen ska vara upprättad inom en månad från det att insatsen verkställts.
- Tillsammans med brukaren och/eller hens företrädare planera för utförandet av insatser.
- I samråd med brukaren revidera genomförandeplanen vid förändrade insatser, önskemål och behov.
- Tillsammans med brukaren följa upp genomförandeplanen vid behov, men som minst en gång per år.
- Upprätta en ny genomförandeplan vid förändringar som är mer bestående än 14 dagar (större som mindre).
- Det i genomförandeplanen framgår hur brukaren har utövat inflytande vid planeringen och vilka andra personer som deltagit.
- Brukaren ska få ett exemplar av genomförandeplanen.



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Brukarens individualitet ska synas i genomförandeplan, utförande och uppföljning samt i den löpande dokumentationen. Brukaren ska ha rätt att ta del av innehållet i den dokumentation som gäller hen.

Förvaring

Dokumentation om brukare ska förvaras och gallras i enlighet med gällande lagstiftning och intentioner i arkivlagen och dataskyddslagstiftning. All dokumentation som rör brukaren ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. Originalhandlingar ska skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp. Verksamheten ska, i samband med att insats ska inledas, inhämta samtycke från brukaren att verksamheten kan lämna över original eller kopior av dokumentationen som rör brukaren till vård- och omsorgsförvaltningens Myndighet i samband med individuppföljning, eller när Myndighet begär det.

När ett ärende har avslutats i verksamheten och slutanteckning gjorts ska den sociala journalen och den senaste genomförandeplanen skrivas ut och tillföras brukarens utförarakter. Utförarakten får sparas hos verksamheten i högst två månader och ska därefter överföras till personakten, som finns hos Myndighet. Utförarakten ska rensas. Det är av stor vikt att enheterna skickar inaktuella och avslutade utförarakter i tid och rutinmässigt till Myndighet. Detta för att säkerställa att all social dokumentation sammanförs i samma akt.

Digitala system och välfärdsteknik

Användning av digitala system

Verksamheten ska använda sig av kommunens verksamhetssystem, Lifecare och PhoniCare. Verksamhetens uppdrag ges via verksamhetssystemen, och det är också där verksamheten dokumenterar sitt uppdrag. I sitt uppdrag ska verksamheten använda sig av nedanstående systemmoduler:

Lifecare utförare

Systemstöd för att verkställa insats, skapa genomförandeplan, läsa och skriva social journal, frånvarorapportera, administrera baspersonal samt månadsrapportera.

Lifecare meddelande

Systemstöd för säker kommunikation mellan boendestödet och andra verksamheter inom vård- och omsorgsförvaltningen i Botkyrka kommun.

UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Lifecare planering

Systemstöd för brukares besöksplanering och schemaläggning av boendestödets personal.

Phoniro Care

Systemstöd för uppföljning av beställda och utförda insatser samt administration av användare och mobiltelefoner.

Lifecare mobil hemtjänst (LMHT)/Lifecare mobil omsorg (LMO)

En mobilapplikation för insatsrapportering, läsa och skriva social journal, läsa genomförandeplan. Åtkomst till brukarnas personuppgifter och annan relevant information.

IT-utrustning

Verksamheten ansvarar för datorer och mobiltelefoner som tillhandahålls av förvaltningen. Om datorer eller mobiltelefoner inte hanteras aktsamt bekostas nyinköp av respektive enhet. Förvaltningens IT-funktion tillhandahåller och ansvarar för datorutrustning, nätverk, mobiltelefoner, programvaror och relevant kringutrustning.

Boendestödets mobiltelefoner ska användas för kommunens insatsregistrering, social dokumentation samt digital nyckelhantering. Den mobiltelefonmodell som ska användas bestäms av förvaltningens IT-funktion, detta för att säkerställa att den är kompatibel med Botkyrka kommuns IT-system.

Verksamheten ansvarar för samtliga abonnemangs- och trafik kostnader samt kostnader för mobiltelefoner. Verksamheten kommer att informeras om förändrade villkor.

Arbete i kommunens IT-system och applikationer innebär en dataförbrukning som uppskattas till 5GB per månad i anslutning på minst 5 Mbit/s.

IT-system

För att förvaltningen ska kunna ge support installeras kommunens Mobile Device Management (MDM-verktyg) på verksamhetens mobiltelefoner för administration av kommunens applikationer. Förvaltningens IT-funktion ansvarar för att boendestödet får tillgång till kommunens IT-system och applikationer som är relevanta för utförandet av insatsen boendestöd.

UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Inloggning

För åtkomst till kommunens IT-system ansvarar verksamheten för beställning av behörigheter enligt gällande rutiner. Verksamheten ansvarar för att säkerställa att medarbetare kan logga in i kommunens IT-system och använder dessa enligt gällande rutiner.

Utbildning och support

Förvaltningens IT-funktion ansvarar för att tillhandahålla och uppdatera lathundar, rutiner och utbildningsmaterial till samtliga medarbetare. Verksamheten ska ombesörja att medarbetare har kunskap i och kan använda kommunens IT-system och applikationer. Detta genom att följa upp att alla medarbetare genomför sina utbildningar.

Förvaltningens IT-funktion ansvarar för andra linjens support när det gäller förvaltningsspecifika IT-system.

Verksamheten ansvarar för att:

- Beställa nya, ändra och avsluta behörigheter för tillgång till kommunens IT-system och applikationer för alla medarbetare i sin organisation enligt förvaltningens rutiner.
- Beställa ny, ändring och avslut av användare till mobiltelefoner och abonnemang.
- Säkerställa att endast behöriga användare har tillgång till systemen.
- Administrera mobiltelefoner enligt kommunens rutiner.
- Följa förvaltningens rutiner för support och felanmälan.
- Utbilda användare i sin organisation.
- Delta i informationsmöten som anordnas av förvaltningens IT-funktion och sprida vidare informationen/kunskap/rutiner till den egna organisationen.

Informationssäkerhet

Verksamheten ansvarar för att säkerställa att personalen använder kommunens IT-system och applikationer enligt Botkyrka kommuns styrdokument. Verksamheten ska kontinuerligt följa upp och kontrollera behörigheter och användaraktiviteter i kommunens IT-system.

Logguppföljning ska ske regelbundet och användas för att följa upp vem som har läst, sparat, felmarkerat och begärt utskrift. Förvaltningens IT-funktion bistår med loggrapport enligt fastställd rutin.

UPPDRAGSBESKRIVNING



Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Då mobiltelefonen används för att hantera känslig information ska den förvaras på ett säkert sätt som skyddar mot stöld. Mobiltelefonen ska skyddas med en pinkod. Om mobiltelefonen blir stulen eller borttappad ska den spärras hos mobiloperatören, polisanmälas samt avregistreras i kommunens IT-system.

Hantering av personuppgifter

Botkyrka kommuns vård- och omsorgsnämnd är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som utförs inom nämndens verksamheter. För den praktiska hanteringen är varje chef för sig ansvarig för den personuppgiftsbehandling som utförs inom respektive enhet.

Förändringar

Verksamheten ska vara medveten om att förändringar inom IT sker löpande. Botkyrka kommun ansvarar för att löpande informera om förändringar. Verksamheten ska skyndsamt anpassa sig till nya arbetssätt och digitala verktyg. Verksamheten ska i god tid meddela organisationsförändringar eftersom detta kan komma att påverka kommunens IT-system.

Välfärdsteknik

Verksamheten ska säkerställa att kompetens inom välfärdsteknik finns i verksamheten i syfte att skapa ett stöd som bidrar till ökad trygghet, delaktighet och självständighet hos brukaren. Om Botkyrka kommun inför och tillhandahåller välfärdsteknik ansvarar verksamheten för att använda den.

Trygghet och säkerhet

Nyckelhantering

Verksamheten ska ha säkra rutiner för hantering av enhetens och brukares nycklar eller digitala låssystem. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nycklar och/eller digitala nycklar (exempelvis tags eller behörighetskort). I verksamheter som har fysiska nycklar ska nycklarna till brukarna förvaras på enheten i låst nyckelskåp.

Enheter som har digitala lås såsom tags eller behörighetskort behöver säkerställa att dessa förses med kod för att komma in på enheten om samma nyckel går till läkemedelsskåp och/eller brukarnas lägenheter. Alternativt behövs en unik kod till varje brukares lägenhet samt till läkemedelsskåp. Koderna får inte förvaras synligt i anslutning till den digitala nyckeln. Om



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

det digitala låset inte kan förser med kod behöver enheterna säkerställa att nycklar till enheten inte går till brukares lägenheter eller till läkemedelsskåp och att dessa nycklar i stället förvaras på enheten i låst nyckelskåp.

Verksamheten måste ha rutiner för hur enheten ska gå till väga vid förlust av nycklar, såväl fysiska som digitala. Vid förlust av nycklar i verksamheten ska detta omedelbart redovisas till brukaren eller dennes företrädare och åtgärder för att byta lås eller spärra digitala nycklar ska vidtas skyndsamt. Eventuella kostnader för lås och nycklar som drabbar brukaren på grund av försumlighet hos personal bekostas av verksamheten.

Identifikation

Verksamheten ansvarar för att anställda alltid bär identifikation på ett sådant sätt att de vid begäran kan visa upp det för brukaren. Identifikationen ska innehålla foto och namn på den anställda.

När brukaren inte öppnar

Verksamheten ansvarar för att det finns rutiner för när en brukare inte öppnar dörren vid överenskommen tid samt att rutinerna är väl förankrade hos all berörd personal.

Egna medel

Huvudregeln är att brukaren själv bär ansvar för sin ekonomi. Brukaren, dennes ställföreträdare med fullmakt eller god man ska därför i möjligaste mån sköta hanteringen av brukarens privata medel. Om verksamheten uppmärksammar att brukaren har svårigheter att hantera sin ekonomi på egen hand eller på egen hand med stöd från verksamheten, och saknar hjälp av ställföreträdare med fullmakt eller god man, ska omedelbar kontakt tas med handläggare för att meddela behovet.

I avvaktan på att god man tillsätts får verksamheten i nödfall tillfälligt hjälpa brukaren med ekonomiska göromål för att hen inte ska hamna i en svår ekonomisk situation. Ansvaret för sådana insatser ligger på den ansvarige chefen som ska ha rutiner för sparade kvitton och ordnad dokumentation för insatser av denna typ. De pengar som hanteras ska i möjligaste mån begränsas och så få personer som möjligt ska ha tillgång till brukarens privata medel.

Riskbedömning

Risikanalyser innebär att den som bedriver verksamheten är framåtblickande, det vill säga arbetar förebyggande. Riskanalyser ska omfatta verksamhetens



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

samtliga delar och göras regelbundet, minst årligen. Analyser ska göras för att identifiera händelser som skulle kunna inträffa och som gör att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som ställs i lagar och andra föreskrifter och beslut. Riskanalyserna innebär att sannolikheten för att en händelse ska inträffa uppskattas samt att en bedömning görs av vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen.

Riskanalys ska göras som en del av verksamhetens kvalitetsarbete men riskbedömningar ska även genomföras på individuell nivå för varje brukare. En individuell riskbedömning ska även alltid göras i samband med att en ny brukare kommer till verksamheten. Utifrån den individuella riskbedömningen upprättas vid behov en handlingsplan/åtgärdsplan.

Skyddsåtgärder

En åtgärd är en skyddsåtgärd under följande förutsättningar: brukaren samtycker till åtgärden, syftet med åtgärden är att skydda, stödja, hjälpa eller aktivera brukaren. Syftet med åtgärden får inte vara att kompensera för personal eller brister i verksamheten.

Skyddsåtgärder ska in i det längsta undvikas men måste ibland få förekomma. Verksamheten ska arbeta aktivt med att förebygga och undvika de situationer som kan leda till att skyddsåtgärder används. En skyddsåtgärd kan endast genomföras om brukaren samtycker och förstår den. Verksamheten ansvarar för att upprätta rutiner för hur dokumentation och beslutsprocessen kring skyddsåtgärder hanteras. Verksamheten åtar sig att följa Socialstyrelsens meddelandeblad och gällande lagstiftning.

Kris och beredskap

Botkyrka kommun ansvarar för att tillgodose brukarnas behov även under höjd beredskap, krig, katastrof, kris/samhällsstörning eller annan extraordinär händelse. Detta ansvar framgår av vård- och omsorgsnämndens krisplan. Verksamheten ska i händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna verksamheten under kommunens krisledning.

Mat och måltider

Brukaren har rätt till stöd och hjälp med inköp och tillagning av mat så att denne får näringsriktiga måltider utifrån sina egna behov och önskemål. I de fall det ingår i verksamhetens uppdrag att stödja vid matlagning i brukarens hem ansvarar verksamheten för att personalen har grundläggande kunskaper i matlagning och näringslära samt kunskap om hygienrutiner för



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

livsmedelshantering. Verksamheten ska i all livsmedelshantering följa gällande livsmedelslagar och förordningar och ha dokumenterade rutiner.

Tvättning och städning

Verksamheten ska tillgodose brukarens behov av stöd och struktur i sin livssituation, exempelvis kan det omfatta olika former av pedagogisk handledning i hemmet och i närmiljön samt att brukaren själv är aktiv. Brukaren har rätt till stöd och hjälp med att sköta hemmet och planera framåt, det kan även innefatta stöd och hjälp i att utföra tvättning och städning, men inte mot den enskildes vilja. Om det finns risk för att det uppstår en sanitär olägenhet i brukarens bostad så är det viktigt att arbeta pedagogiskt för att försöka förmå brukaren att tillse att tvättning och städning utförs.

Insyn, tillsyn och uppföljning

Uppföljning

Vård- och omsorgsnämnden har det övergripande ansvaret för att följa upp alla verksamheter som utför insatser i Botkyrka kommun. Förvaltningen genomför därför olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, kvalitetsuppföljningar samt uppföljningar av avvikelser, synpunkter och klagomål. Enheterna ska medverka i nämndens uppföljningar av verksamheten. Företrädare för kommunen som ansvarar för uppföljning har rätt att göra oanmälda och anmälda besök. De har också rätt att ta del av den dokumentation och de underlag som krävs för att kunna följa upp att uppdraget efterlevs och att brukarna får den hjälp de har beviljats. Vid föranmälda uppföljningsbesök ska ansvarig chef, eller dess ersättare, samt minst en representant ur personalen finnas på plats för att svara på uppföljningsansvarigs frågor. Verksamheten kommer få ta del av sitt resultat efter genomförd uppföljning. Om en avvikelse eller brist upptäcks ska den analyseras och åtgärdas skyndsamt eller inom given tidsram, beroende på dess omfattning. Ansvarig uppföljare bedömer om åtgärdsplanen är tillräcklig och kan begära komplettering om så inte är fallet. Därefter kvalitetsgranskas och godkänns åtgärdsplanen av ansvarig verksamhetschef.

Nedan beskrivs värdering, åtgärd och sanktionsmöjligheter kopplat till kommunens uppföljning.



UPPDRAGSBESKRIVNING

Vård- och omsorgsnämnden

Dnr: VON/2025:00150

2025-06-16

Kod: 3.7.0.1

Värdering	Åtgärd	Sanktion
<i>1. Finns/uppnås</i> Kraven uppnås. Systematik i utförandet och rutiner finns samt används.	Ingen åtgärd krävs.	Ej aktuellt.
<i>2. Finns delvis/uppnås delvis</i> Kraven uppnås bara delvis. Bra kvalitet men systematik i utförandet och rutiner saknas.	1. En åtgärdsplan tas fram 2. Åtgärder genomförs inom given tidsplan 3. Anmärkningarna kan följas upp vid nästa uppföljning	Ej aktuellt.
<i>3. Finns ej/uppnås ej</i> Kraven uppnås ej. Fel och brister i större omfattning, avsaknad av fungerande arbetssätt och systematik.	1. En åtgärdsplan tas fram 2. Åtgärder genomförs omgående 3. Anmärkningarna följs upp vid nästa uppföljning.	
<i>4. Om kraven ej uppnås vid nästkommande uppföljning</i> Ett flertal stora brister kvarstår och/eller allvarlig kritik från kommunens uppföljare och/eller verksamhetens tillsynsmyndighet.	1. Dialog 2. Omedelbar åtgärd vidtas för att avvikelsen inte ska upprepas. 3. Återrapportering av vidtagna åtgärder till vård- och omsorgsnämnden. 4. En rapport över brister återrapporteras till nämnden som får besluta om påföljder.	Vid upphandling av hemtjänst enligt LOU: 1. Varning om hävning av avtal. 2. Hävning av avtal.