

# Ramtid inom hemtjänsten

Tillämpningsanvisningar

## Till stadsdelsnämndernas äldreomsorg

Sedan den 1 januari 2011 gäller följande bestämmelse i socialtjänstlagen (SoL):

‘Äldre personer ska, i den mån det är möjligt, ha möjlighet att välja när och hur stöd och hjälp i boendet samt annan lättåtkomlig service ska erbjudas.’

Enligt regeringens proposition, som låg till grund för bestämmelsen, är huvudsyftet att öka den äldres inflytande över de beslutade insatserna. Regeringen menade att detta innebär att biståndsbeslut om hemtjänst ska utformas med hänsyn till samlad tidsram för insatserna, baserat på redovisade behov och bedömning av skälig levnadsnivå.

Det är viktigt att insatserna genomförs i samråd mellan den äldre personen och personalen som utför dem. Det ger den äldre större kontroll över insatsernas innehåll och tidpunkt. För detaljerade beslut om när och hur insatser ska utföras kan begränsa den äldres rätt till självbestämmande och integritet. Det är också viktigt att vara flexibel och anpassa insatserna efter den äldres aktuella behov.

I september 2016 beslutade kommunfullmäktige om ‘Utveckling av hemtjänst’ (dnr 152-643/2016). I ärendet framgick bland annat att äldreförvaltningen skulle ta fram gemensamma tillämpningsanvisningar för beställning och genomförandeplan för hemtjänst vilket genomfördes under 2017.

Syftet med ramtid är att säkerställa att alla personer som beviljas hemtjänst i Stockholms stad, så långt som möjligt, ska kunna välja när och hur stöd och hjälp i hemmet ska ges.

För att uppnå det behöver beställningar av hemtjänst skivas på ett likartat sätt inom staden och inte innehålla detaljer om hur och när de beviljade insatserna ska utföras. Detta ska, i enlighet med socialtjänstlagens intentioner och stadens värdegrund, istället överlätas till hemtjänstutföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen. Dessa tillämpningsanvisningar fungerar som ett stöd för biståndshandläggare och hemtjänstutförare i det arbetet.

En arbetsgrupp har under våren 2024 genomfört en översyn av tillämpningsanvisningar för beställning och genomförandeplan inom hemtjänsten från 2017, vilket resulterat i en dessa reviderade tillämpningsanvisningar som beslutades av äldrenämnden den 27 september 2024.

## Samverkan mellan biståndshandläggare och hemtjänstutförare

För att möjliggöra ett arbetssätt där beställningar inte detaljstyr när och hur insatser ska utföras krävs en tät dialog och nära samverkan mellan biståndshandläggare och hemtjänstutförare. Det är angeläget att biståndshandläggare och hemtjänstutförare arbetar med fokus på varje individs behov och betraktar varandra som kollegor med ett gemensamt uppdrag att tillsammans tillgodose den enskildes behov av omsorg. Detta kräver kunskap om, och respekt för varandras uppdrag och professionella kompetenser.

Sekretess mellan verksamheter regleras av offentlighets- och sekretesslagstiftningen (OSL), Socialtjänstlagen och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) . Både biståndshandläggarens och hemtjänstutförarens journalanteckningar omfattas av sekretess och är därför inte tillgängliga för den andra parten. Endast beställning och genomförandeplan är dokument som kan ses av båda parter. För att dela viktig information som inte finns i dessa dokument krävs annan kommunikation. Samverkan mellan biståndshandläggare och hemtjänstutförare kräver därför kontinuerlig dialog och tydliga rutiner för kommunikation mellan verksamheterna. Det behöver vara enkelt för båda parter att kontakta varandra och diskutera individärenden löpande.

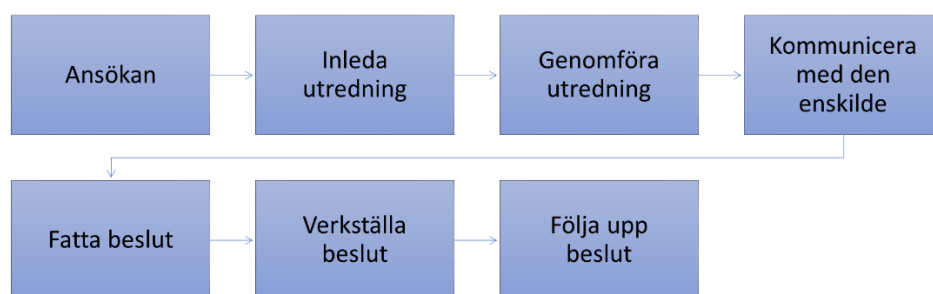
Utöver den kontinuerliga dialogen mellan hemtjänstutförare och biståndshandläggare avseende individärenden är det betydelsefullt att stadsdelarna upprättar en tydlig struktur för övergripande samverkan i syfte att skapa en samsyn kring ramtid som arbetssätt på en generell nivå och öka kunskapen kring varandras uppdrag och roller.

Tillämpningsanvisningarna för ramtid inom hemtjänsten utgör en grund för samverkan. De syftar till att skapa en stadsgemensam förståelse för hur arbetssättet kring ramtid ska fungera och därmed öka likställigheten och minska risken för egna tolkningar.

## Beställning av hemtjänst

När den enskilde inkommer med en ansökan om hemtjänst inleder och genomför biståndshandläggaren en utredning för att kartlägga vilka behov den enskilde har och vilka insatser den enskilde har rätt till enligt Socialtjänstlagen. Ett beslut fattas utifrån den enskildes behov och vad den har rätt till för att uppnå en skälig levnadsnivå i enlighet med lagstiftningen. Stadens riktlinjer för handläggning utgör vägledning för vad som ska anses som skälig levnadsnivå. Ramtid som arbetssätt påverkar inte myndighetsutövningen.

### Biståndshandläggarens handläggningsprocess



### Beräkningsunderlag och schablontider

När beslut fattats om vilka hemtjänstinsatser som ska utföras och med vilken frekvens, ska tid beräknas för utförandet. Det ska göras utifrån de stadsgemensamma schablontider i beräkningsunderlaget som finns i stadens verksamhetssystem (Paraplysystemet).

Schablonerna utgår från ett genomsnitt, vilket innebär att tiden i det individuella fallet kan behöva justeras både uppåt och nedåt. I detta moment finns en rad faktorer för biståndshandläggaren att ta hänsyn till, såsom hur bostaden är utformad eller huruvida den enskilde har någon form av kognitiv svikt och/eller andra funktionsnedsättningar m.m.

Beräknad tid påverkas av om det bara är en insats som ska utföras vid en tidpunkt eller om det är flera insatser som ska utföras samtidigt. Det finns stadsgemensamma tidsschabloner för insatser som utförs var för sig och flera insatser vid samma tillfälle. För serviceinsatser finns i regel ingen anledning att frångå schablontiden.

Utgångspunkten är att beställda insatser ska utföras med den frekvens som framgår av beställningen och beräkningsunderlaget. Frågan om när och hur de beviljade insatserna ska utföras, ska överlåtas till hemtjänstutföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen.

Undantag är insatser nattetid. Det ska framgå av beställningen om en insats ska utföras efter klockan 22.00 eller innan klockan 07.00. Om det inte framgår av beställningen men den

enskilde önskar få hjälp efter 22.00 eller före 07.00 behöver hemtjänstutföraren meddela biståndshandläggaren detta.

### Ramtid

Ibland går vissa insatser fortare att utföra och andra gånger tar samma insatser lite längre tid, utifrån den enskildes dagsaktuella behov. Ibland kan också någon insats behöva utföras fler gånger än beräknat. Då det är den totalt utförda tiden per månad som är relevant har detta ingen betydelse så länge som den utförda tiden för hela månaden landar inom ramen för de regler som finns inom ersättningssystemet. Regeln om bevakningsgränsen på 110 % möjliggör också ytterligare flexibilitet i de fall det råkat inträffa något som gör att den beviljade tiden inte räckt till vid en specifik månad.<sup>1</sup>

Den tidsberäkning som biståndshandläggaren gör ska ses som en prognos som fortlöpande behöver jämföras med utfallet. Med ledning av flera olika rapporter kan biståndshandläggaren följa upp beslutet och tidsberäkningen i förhållande till den utförda tiden. Målet är att den beviljade tiden hamnar så rätt som möjligt i jämförelse med utförd tid.

Det är viktigt, för både biståndshandläggare och hemtjänstutförare, att i första hand fokusera på syftet med de beviljade hemtjänstinsatserna, d.v.s. att de ska utföras på bästa sätt så att den enskildes behov tillgodoses.

### Frekvens av insatser

För att tidsberäkna total tid per månad behöver biståndshandläggaren ange frekvens för samtliga beviljade insatser. Genomförandet ska följa de frekvenser som framgår av beställning och beräkningsunderlag. Undantagsvis kan det uppstå situationer där frekvensen tillfälligt behöver utökas, det föranleder ingen ändring av beställningen. Om det utökade behovet är bestående över tid behöver beställningen eventuellt justeras, det är viktigt att hemtjänstutförare och biståndshandläggare har en dialog kring ärendet. Insatser som är beviljade ex. var 14:e dag kan vissa månader utföras vid fler tillfällen än den beställda frekvensen. Det beror på när i månaden som insatsen utförs, och föranleder ingen ändring av beställningen.

### Beställning av hemtjänst

Efter att biståndshandläggaren tidsberäknat alla beviljade hemtjänstinsatser, upprättas en beställning som skickas till hemtjänstutföraren. Av beställningen ska den enskildes behov tydligt framgå. Biståndshandläggaren ska beskriva vad den enskilde klarar själv respektive vad den behöver stöd eller hjälp med.

---

<sup>1</sup> Beräkningsgränsen på 110 % gäller upp till 100 timmar, därefter gäller max 10 timmar.

Av beställningen ska det även framgå vilken typ av insatser som den enskilde behöver hjälp med samt frekvens<sup>2</sup> för dessa. Beställningen ska formuleras så att utformningen av de beviljade insatserna, samt när och hur dessa ska utföras, överläts till hemtjänstutföraren och den enskilde att komma överens om i genomförandeplanen. En beställning av hemtjänst ska därför inte precisera varje insats på detaljnivå.

Utifrån beställningen, ska hemtjänstutföraren därefter upprätta en genomförandeplan tillsammans med den enskilde som beskriver när och hur de beviljade insatserna ska utföras. Biståndshandläggaren behöver bevaka att genomförandeplanen inkommer och säkerställa att den enskilde får den hjälpsom den bedöms vara i behov av. Biståndshandläggarens uppföljning kan innebära att genomförandeplanen behöver revideras.

Rubriker i beställningen och vad som ska skrivas under respektive rubrik  
I mallen för beställning som finns i Paraplysystemet behöver handläggaren gå igenom ett antal steg och skriva in text under vissa fasta huvudrubriker.

- Externa kontakter
- Aktuell situation
- Insatsens syfte och önskade uppnådda mål
- Information

Under rubriken **Aktuell situation** finns även följande valbara underrubriker:

- Varför behövs hjälpen
- Vad ska göras
- Sammanfattning

Under rubriken **Externa kontakter** ska kontaktuppgifter till närstående och andra viktiga personer i den enskildes närhet framgå.

Text som skrivs under **Aktuell situation** ska vara så aktuell som möjligt. Det är viktigt att biståndshandläggaren inte skriver mer information än vad som är relevant för utförandet av insatserna. Underrubrikerna utgör ett stöd för att beskriva den aktuella situationen, välj de som behövs för att beskriva den enskildes behov. Vid förändringar i beställning behöver det som är nytt tydligt framgå under denna rubrik. Biståndshandläggaren ska även ta kontakt med hemtjänstutföraren inför att den förändrade beställningen ska skickas.

Under rubriken **Insatsens syfte och önskade uppnådda mål** ska syftet med de beviljade insatserna framgå. Detta är en viktig beskrivning för utföraren då det är här det ska framgå om t.ex. en promenad är beviljad för att den enskilde har ett behov av att röra på sig eller om

---

<sup>2</sup> I tidigare version av tillämpningsanvisningarna har det varit fritt att välja om frekvensen ska framgå i beställningens löptext. Nu är detta reglerat utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv.

insatsen främst har som syfte att den enskilde ska komma ut och få frisk luft. Att syftet tydligt framgår underlättar även för hemtjänstutföraren att tillsammans med den enskilde utforma när och hur insatsen ska utföras samt hur ett specifikt behov skulle kunna tillgodoses på ett alternativt sätt utifrån den enskildes dagsaktuella behov och/eller uppkomna situationer.

Beroende på hur omfattande beställningen är kan underrubriken **Sammanfattning** användas för att sammanfatta det viktigaste i en beställning.

Under rubriken **Information** kan biståndshandläggaren informera hemtjänstutföraren om sådant som kan vara bra att känna till om den enskilde eller de beviljade insatserna och som av någon anledning inte passat in under de andra rubrikerna.

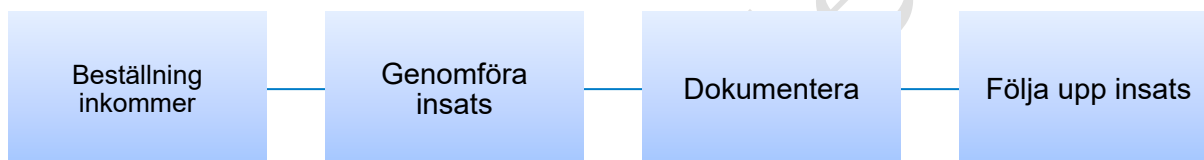
En beställning av hemtjänst ska hålla över tid. Att t.ex. ändra en beställning flera gånger under en månad försvårar jämförelsen av prognosen i förhållande till utfallet och innebär också en hel del administration för både biståndshandläggare och hemtjänstutförare. Av samma anledning ska det undvikas att beställningar löper ut mitt i en månad.

## Genomförandeplan

Genomförandeplanen syftar till att säkerställa att den enskilde ges möjlighet att vara delaktig i planeringen av hur och när de beviljade hemtjänstinsatserna ska utföras. Genomförandeplanen ska vara ett levande dokument som speglar den aktuella planeringen. Genomförandeplanen är den enda dokumentationen, skriven av hemtjänstutföraren, som biståndshandläggaren kan läsa.

Alla omsorgstagare har rätt att få en genomförandeplan och att vara delaktig i upprättandet av den. I detta arbete spelar fast omsorgskontakt en viktig roll. Det är den fasta omsorgskontakten som i första hand ska vara den som utför insatserna hos den enskilde. Den fasta omsorgskontakten ska ha god kännedom om den enskildes behov och eventuella önskemål samt ansvara för att hålla i kontakten med närstående och andra viktiga personer.

### Utförarens verkställighetsprocess



#### Ta emot beställning

När beställningen inkommer läser hemtjänstutföraren den för att sätta sig in i den enskildes behov och syftet med insatserna. Fast omsorgskontakt har en central roll i planeringen av insatser och ska i så stor utsträckning som möjligt vara den som utför insatserna hos den enskilde.

Tanken med en rambeställning är att minimera detaljplaneringen av hemtjänst i beställningen för att överlåta åt hemtjänsten och den enskilde att komma överens om planeringen av beställda insatser. Hemtjänsten får därmed större frihet i planeringen tillsammans med den enskilde. Det är därför viktigt att hemtjänsten sätter sig in i den enskildes behov och beställda insatser så som de formuleras i beställningen och ha det som utgångspunkt för planeringen med den enskilde.

#### Beräkningsunderlag och tid per månad

Som bilaga till beställningen följer beräkningsunderlaget med som redovisar hur biståndshandläggaren beräknat tiden per månad. Detta ska ses som en prognos för hur mycket tid som beräknats gå åt för att utföra de beställda insatserna. Beräkningsunderlaget bygger på schabloner och ska inte vara styrande för hur hemtjänsten fördelar tiden mellan olika insatser. Självklart kan beräkningsunderlaget vara en bra utgångspunkt för planeringen till dess hemtjänstutföraren har bättre egen kunskap. Om någon insats tar längre tid kanske en annan insats tar lite kortare tid och det kan hemtjänstutföraren justera utan särskild kontakt med biståndshandläggaren. Utgångspunkten är att den beställda tiden ska överensstämma med utförd tid.



Det finns en flexibilitet för att hantera tillfälligt förändrade behov genom att tillåta variation i rapporteringen om +/-10 %<sup>3</sup> under en månad utan särskild uppföljning. Hemtjänstutförare och biståndshandläggare behöver ha en dialog om den enskildes utförda tid skiftar mer än så.

### Skriva genomförandeplan

Syftet med genomförandeplanen är att skapa delaktighet genom att ta hänsyn till önskemål i planeringen och föra en dialog med den enskilde. Genomförandeplanen ska följas upp regelbundet samt vid behov.

### Planeringstid

I tidsplaneringen behöver det säkerställas att tid avsätts för att skriva genomförandeplan i delaktighet med den enskilde någon av de första dagarna efter att insatserna påbörjats. Den tid det tar för fast omsorgskontakt att förankra genomförandeplan hos den enskilde ska ingå i den registrerade tiden för besöket. Hur mycket tid som behöver avsättas går inte att säga generellt utan beror bland annat på omfattningen av beställningen och om personen är känd för hemtjänstutföraren sedan tidigare.

### Syftet med genomförandeplan

Utgångspunkten är att den enskildes ska vara delaktig i planeringen av sina insatser. Genomförandeplanen ska, så långt möjligt, skrivas under av den enskilde. I de fall den enskilde inte kan eller vill delta i planeringen behöver orsaken till detta tydligt framgå i den sociala dokumentationen.

### Mall för genomförandeplan

Genomförandeplanen ska beskriva när och hur beställda insatser ska utföras. Den ska formuleras så att den enskilde och hemtjänstkollegor får nödvändig information för att förstå planeringen. Genomförandeplanen ska ha sådan kvalitet att en vikarierande hemtjänstpersonal som inte är insatt i ärendet ska kunna ge god omsorg utifrån underlaget. Den ska vara skriven på ett sätt som gör det enkelt att hitta insatser utifrån exempelvis en dygnsrytm (t.ex. morgonbesök, lunchbesök, kvällsbesök o.s.v.).

### Genomförandeplanen ska innehålla information om:

- Insats:** Den insats som finns beskriven i beställningen.
- Vad:** Vilka moment som ingår i insatsen.
- När:** När i tid som insatsen ska utföras.
- Hur:** Detaljer kring hur insatsen ska utföras.

### Godkänna genomförandeplan

Genomförandeplanen ska godkännas i ParaSoL om den är:

---

<sup>3</sup> +/-10 % gäller upp till 100 timmar, därefter gäller max 10 timmars avvikelse från beställning.

**Preliminär**

Har påbörjats i dialog med den enskilde och den är tillräckligt utförlig för att en vikarie ska kunna se vilka besök som ska göras och kunna utföra rätt insatser. Biståndshandläggaren ser då att arbete med genomförandeplanen har påbörjats.

**Godkänd**

När den enskilde har skrivit under genomförandeplanen ska den godkännas i ParaSoL. Om den enskilde inte vill eller kan skriva under ska den ändå godkännas men anledningen till det behöver journalföras. När genomförandeplanen är godkänd kan biståndshandläggaren läsa den. Genomförandeplanen ska godkännas inom 15 dagar enligt avtal och riktlinjer.

**Kompletterad eller justerad**

När kunskapen om den enskilde ökar kan mindre kompletteringar och justeringar göras i genomförandeplanen. Det kan handla om att den enskilde vill ändra tidpunkt för en insats. Justeringar av detta slag kräver inte en ny underskrift av den enskilde, men ska dokumenteras med en journalanteckning. Biståndshandläggaren kan läsa justeringen i genomförandeplanen men behöver få kännedom om att den gjorts via ex. mejl.

**Genomförandeplanen ska vara ett levande dokument**

Genomförandeplanen ska ses som ett levande dokument som när som helst kan kompletteras och justeras inom ramen för den aktuella beställningen. Det kan ske vid hemtjänstutförarens egen uppföljning med den enskilde eller efter önskemål från den enskilde.

Genomförandeplanen ska alltid spegla när och hur insatser normalt ska utföras hos den enskilde.

## Uppföljning för biståndshandläggare och hemtjänstutförare

En systematisk uppföljning är en förutsättning för att kunna säkerställa att den enskildes behov tillgodoses, att beviljade insatser utförs som planerat samt att såväl lagstiftning som kvalitetskrav efterföljs.

Biståndshandläggaren kan se tid för besök men inte vilka insatser som utförts med undantag för kollektiva insatser. Då det är sekretess mellan hemtjänstutförare och biståndshandläggare kan biståndshandläggaren inte se hemtjänstutförarens journalanteckningar. För att underlätta uppföljningen finns ett antal rapporter som är anpassade utifrån vilken form av uppföljning som ska genomföras.

### Biståndshandläggare

#### Uppföljning av beställning

När biståndshandläggaren får tillgång till genomförandeplanen ska den läsas för att på så sätt säkerställa att hemtjänstutföraren har uppfattat beställningen samt målet och syftet med insatserna rätt. Planeringen i genomförandeplanen ska motsvara beställningen. I genomförandeplanen kan biståndshandläggaren även ta del av hur och när insatserna är planerade att utföras. Detta utgör en viktig återkoppling på beställningen för biståndshandläggaren.

En annan viktig del av uppföljningen är att följa utförd tid i förhållande till beställd tid. Uppföljningen ska fokusera på de ärenden där tiden överstiger eller understiger bevakningsgränsen på 10 %. Biståndshandläggaren behöver följa upp orsakerna till detta och vid behov skicka en ny beställning. Om hemtjänstutföraren systematiskt överskrider bevakningsgränsen på flertalet omsorgstagare behöver orsaken till detta också följas upp. I de allra flesta fall bör dock insatser som tagit längre tid att utföra och insatser som gått fortare, eller inte blivit utförda, jämna ut sig, vilket gör att den totalt utförda tiden för hela månaden ändå hamnar inom ramen för beställd tid. Det kan uppstå situationer under månaden som gör att tiden överskrider beställd tid med över 10 %. Hemtjänstutföraren ska i dessa fall förklara orsakerna till all överskriden tid inkl. 10 %, biståndshandläggaren ska som huvudregel godkänna det. När dessa situationer uppkommer är det viktigt att hemtjänstutföraren kommunicerar förändringarna kontinuerligt under månaden med biståndshandläggaren.

#### Uppföljning/ Nyprövning

Biståndshandläggaren ska även säkerställa att den enskilde får sina behov tillgodosedda genom att kontinuerligt följa upp ärendet. Detta ska göras minst en gång per år eller oftare i de fall biståndshandläggaren får kännedom om förändrat behov. När biståndshandläggaren ska följa upp beslutet kan det vara bra om fast omsorgskontakt, som har god kännedom om hur insatserna har fungerat, är med vid hembesöket. Detta förutsätter att den enskilde gett samtycke till det.

Uppmärksammar biståndshandläggaren i samband med individuppföljning att en hemtjänstutförare inte följer anvisningarna eller inte använder verksamhetssystemet korrekt,

ska ansvarig förvaltning meddelas. När det gäller privata hemtjänstutförare är äldreförvaltningen avtalsansvarig. För de kommunala utförarna är stadelsnämnderna ytterst ansvariga.

## **Hemtjänstutförare**

### **Uppföljning av genomförandeplan**

Efter att genomförandeplanen är skapad utifrån beställningen är det hemtjänstutförarens uppdrag att säkerställa att insatserna utförs som planerat inom ramen för den beställda tiden. Detta görs bl.a. genom att löpande godkänna arbetspass i ParaGå.

### **Uppföljning av utförd tid**

Hemtjänstutföraren ska löpande under månaden följa utförd tid i förhållande till beställd tid. Uppmärksammar hemtjänstutföraren att den enskildes behov förändrats och att detta verkar vara bestående, ska det snarast meddelas till biståndshandläggaren. Detta gäller oavsett om behoven har minskat eller ökat.

### **Överskriden tid**

Hemtjänstutföraren ska senast den 20:e varje månad förklara den tid som överskridit bevakningsgränsen månaden innan. Denna hantering har med ersättningssystemet att göra men ger också viktiga signaler om att beslutet kan behöva följas upp av biståndshandläggaren.

## Beskrivning av hemtjänstinsatser och tidsberäkning

Syftet med de stadsgemensamma schablontiderna är att samtliga stadsdelsförvaltningar ska ha en gemensam syn på vilken tid som normalt behövs för att utföra olika hemtjänstinsatser samt att dessa beräkningar görs på ett likvärdigt sätt inom staden.

De schabloner som framgår av beräkningsunderlaget är framtagna av äldreförvaltningen. De utgår från genomsnittlig tidsåtgång per insats. Utifrån den enskildes bedömda behov och andra relevanta faktorer ska en individuell bedömning av tidsåtgången alltid göras vilket innebär att tiden i det individuella fallet både kan behöva ökas och minskas. Den beräknade tiden ligger till grund både för ersättningen till hemtjänstutförare och för den enskildes hemtjänstavgift.

Det är inte tillåtet för en stadsdelsförvaltning att ha generella lokala schablontider som avviker från de stadsgemensamma.

### Kollektiva insatser

När insatser utförs åt flera kunder samtidigt så kallas de för kollektiva insatser. Det gäller för insatserna tvätt, inköp, ärenden och matdistribution (leverans av matlåda). Om insatserna utförs individuellt registreras de som vanligt. Matdistribution registreras dock alltid som en kollektiv insats och registreringen görs vid varje leveranstillfälle (oberoende av hur många matlådor som levereras). Vid kollektiva insatser är det schablontid som gäller.

### Definitioner av hemtjänstinsatser i Paraplysystemets beräkningsunderlag

Nedan återges samtliga insatser som finns i beräkningsunderlaget med en beskrivning av vad dessa avser samt aktuell schablontid. För några insatser har kommunfullmäktige genom beslut om riktlinjer angett en frekvens som ska utgöra skälig levnadsnivå inom staden. Det betyder att den frekvens som anges ska vara ett minimum i det fall en enskild beviljats insatsen.

### Service

#### Städning

- 60 minuter per tillfälle (1 rum och kök)
- 75 minuter per tillfälle (2 rum och kök)
- 90 minuter per tillfälle (3 rum och kök)

I städinsatsen ingår normalt dammsugning, våttorkning av golv, dammtorkning av öppna ytor, rengöring av kök och badrum.

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat att alla som beviljats hjälp med städning ska ha rätt att få sin bostad städad minst en gång varannan vecka.

Vid behov, högst två tillfällen per år ska skåpluckor, dörrar och lister torkas av, kyl, spis och spisfläkt ska rengöras och frys avfrostas. Inför dessa tillfällen är det viktigt att utföraren har en dialog med biståndshandläggaren då det kan medföra överskriden tid.

### Fönsterputs

- 75 minuter per tillfälle

Avser 2 rum och kök. I begreppet fönsterputs ingår också rengöring av fönsterkarmar och lister.

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat att alla som beviljats hjälp med fönsterputs ska få sina fönster putsade minst en gång per år.

### Tvätt

- 75 minuter per tillfälle

Avser tvätt motsvarande två maskiner inklusive att samla ihop och sortera tvätt, boka tvättstuga, hänga tvätt och vika ren tvätt. I insatsen ingår inte grovtvätt (ex. mattor) och fintvätt (handtvätt och ylle)

### Inköp

- 45 minuter per tillfälle

Avser veckoinköp för en person som utförs av personal i närmsta affär med fullgott sortiment. I hjälpen ingår att vid behov vara behjälplig ned att upprätta inköpslista, handla, ställa in varor i kylskåp, frys och skafferi.

I Stockholms stad har kommunfullmäktige beslutat att alla som beviljats hjälp med inköp har rätt att få denna hjälp utförd vid minst ett tillfälle per vecka.

### Ärenden

- 50 minuter per tillfälle

Avser olika typer av ärenden som den enskilde behöver hjälp med att få utförda.

### Matdistribution

- 15 minuter per tillfälle

Avser leverans av matlådor.

### Tillaga måltider (huvudmål)

- 30 minuter per tillfälle

Avser enklare tillagning av lunch eller middag i bostaden.

### Tillreda måltider (mellanmål)

- 15 minuter per tillfälle

Avser tillredning av frukost, mellanmål eller kvällsmål

**Förbereda, servering av måltid (samtliga måltider)**

- 15 minuter per tillfälle

Avser uppvärmning och servering av matlåda, alternativt att förbereda en måltid t.ex. skala potatis och öppna förpackningar.

**Övriga insatser i hemmet**

- Ingen schablontid

Avser hjälp, tillsammans med annan insats, med t.ex. klädvård, ta hand om sopor, disk, vattna blommor, planering av matinköp.

**Personlig omvårdnad**

**Promenad**

- 45 minuter per tillfälle

Avser promenad i närområdet och hjälp att komma ut. Om den enskilde behöver hjälp med på- och avklädning av ytterkläder och/eller motiveras ska även tid för detta beaktas.

**Följeslagare**

- Ingen schablontid

Avser följeslagare exempelvis till och från läkare, frisör eller fot- vård. Insatsen genererar ofta överskriden tid vilket medför att utföraren behöver ha en dialog med biståndshandläggaren.

**Kommunikation – telefon, post, läsning**

- Ingen schablontid

Avser administration och att t.ex. hjälpa den enskilde med telefonsamtal samt att tillsammans med den enskilde gå igenom post, räkningar, beställa färdtjänst m.m.

Det är viktigt att biståndshandläggaren utreder vad insatsen ska innefatta och utifrån detta bedömer hur lång tid det tar.

**Social samvaro**

- 30 minuter per tillfälle

Avser social samvaro i den enskildes hem tillsammans med hemtjänstpersonal.

**Dusch**

- 30 minuter per tillfälle

Avser enbart hjälp med dusch, hårtvätt och att torka sig.

## Hygien

- 15 minuter per tillfälle

Avser hjälp med övre och nedre hygien. I insatsen ingår munvård.

## Tilläggstid (t.ex., nagelvård, hårvård, rakning, kontroll av syn-hörselhjälpmedel och annat)

- Ingen schablontid

Avser hjälp i samband med annan insats.

## Klädsel (på- och avklädning)

- 10 minuter per tillfälle.

## Toalettbesök

- 15 minuter per tillfälle

Avser hjälp i samband med toalettbesök, t.ex. tvätta händer, hjälp med att ta av och på underkläder, byte av eventuellt inkontinens- skydd samt viss hjälp med nedre hygien.

## Förflyttning (till och från samt i och ur)

- 10 minuter per tillfälle

Avser hjälp i samband med annan insats.

## Sällskap vid måltid, matning

- 15 minuter per tillfälle

Avser stöd och hjälp i samband med annan insats (måltid) i form av att t.ex. skära upp mat, mata och/eller sitta med vid måltid.

## Sammanlagda insatser

Om den enskilde har behov av mer än en insats vid samma tillfälle utgår handläggaren från nedanstående tidschabloner. Det är dock viktigt att göra en individuell bedömning av tidsåtgången och lägga till tid om den enskilde ex. är i behov av dubbelbemanning eller stöd vid måltid.

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| • Toalettbesök, förflyttningar                                    | 15 minuter per tillfälle |
| • Måltid och toalettbesök   | 20 minuter per tillfälle |
| • Måltid, toalettbesök och förflyttningar                         | 25 minuter per tillfälle |
| • Måltid, hygien, på-/avklädning och toalettbesök                 | 25 minuter per tillfälle |
| • Måltid, hygien, på-/avklädning, toalettbesök och förflyttningar | 30 minuter per tillfälle |



### Tillsyn

Säkerställa att den enskilde mår bra och ev. hjälpa den enskilde utifrån behov.

- Ingen schablontid

### Trygghetsringning

- 5 minuter per tillfälle

Avser att hemtjänstpersonal ringer upp den enskilde för att höra att allt är bra. Det är viktigt att hemtjänstutföraren har en rutin för hur ej besvarade samtal ska hanteras.

### Renbäddning

- 10 minuter per tillfälle

### Kompletterande tillsynsstädning

Avser delar av bostad som behöver ytterligare städning utifrån behov, ex. sopa upp grus i hallen, torka spill i köket eller städa toalett.

- Ingen schablontid

### Egenvård

Biståndshandläggaren behöver skicka egenvårdsintyget till utföraren. Om de insatser som framgår av intyget inte beviljats i sin helhet behöver detta tydlig framgå i beställningen.

- Ingen schablontid