



Eskilstuna  
kommun

# Uppdragsbeskrivning

**Biståndskontoret**

Uppdragsenheten, Vård- och omsorgsförvaltningen  
2016-03-01-2019-12-31



## Innehållsförteckning

1. Uppdragsbeskrivning .....	4
1.1 Parter .....	4
1.2 Giltighetstid .....	4
1.3 Uppdragsbeskrivningar .....	5
2. Verksamhet .....	5
2.1 Ledning .....	5
2.2 Personal .....	5
2.2.1 Arbetsgivaransvar .....	5
2.2.2 Rekrytering, kompetens och bemanning .....	6
2.3 Studerande och praktikanter .....	6
2.4 Lokaler och inventarier .....	6
3. Ekonomi .....	7
3.1 Fast anslag .....	7
3.2 Utbetalning av ersättning .....	7
4. Uppföljning och utvärdering av verksamhet .....	7
5. Uppdrag och inriktning .....	7
5.1 Lagstiftning, riktlinjer och styrande dokument .....	7
5.2 Myndighetsutövning .....	8
5.3 Utredning, bedömning och beslut .....	8
5.4 Beställning .....	9
5.4.1 Uppföljning av individärenden .....	9
5.4.2 Kommunikering .....	10
5.4.3 Sekretess och samtycke .....	10
5.5 Avgifter .....	10
5.6 Bostadsanpassning .....	10
6. Kommunikation, samverkan, och tillsyn .....	11
6.1 Kommunikation .....	11
6.2 Samverkan och samarbete .....	12
6.2.1. Parternas samverkan .....	12
6.2.2 Samordnad individuell plan .....	12

6.3. Tillsyn, uppföljning och kostnadsansvar .....	12
7. Kvalitetsarbete .....	13
7.1. Ledningssystem .....	13
7.1.1 Processer och processdokument .....	13
7.1.2 Systematiskt förbättringsarbete .....	13
7.2 Evidens .....	14
7.3 Jämställdhet och jämlikhet .....	14
7.4 Värdegrund och bemötande .....	14
7.5 Säkerhet .....	15
8. Övrigt.....	16
8.1. Utskrivningsklara patienter.....	16
8.2. God man och förvaltare .....	16
8.3 Tandvårdsintyg .....	16
8.4 Tolk.....	16
8.5 Transporter .....	16
8.6 Miljö .....	16
8.7 Stöd till anhöriga .....	16
8.8 Förvaring av handlingar .....	17
8.9 Misstanke om brott .....	17
8.10 Skadeståndsansvar .....	17
8.11 Överlåtelse av delar av denna uppdragsbeskrivning .....	17
8.12. Tvist.....	17

# 1. Uppdragsbeskrivning

Uppdragsbeskrivningen beskriver krav för ledning, styrning och uppföljning av vård- och omsorgsförvaltningens interna verksamhet för äldre och personer med funktionsnedsättning. Uppdragsbeskrivningen reglerar åtagandet i form av verksamhetens innehåll, kvalitet, volymer och ersättning.

I Uppdragsbeskrivningen används begreppen personer, individer, brukare och enskilda. Dessa begrepp, och eventuella ytterligare begrepp som används för att beskriva såväl enskilda personer som målgrupp/-er, avser både kvinnor och män.

## Uppdragsenheten (beställare)

Uppdragsenhetens uppdrag är att säkerställa att vård och sociala tjänster av god kvalitet tillhandahålls till äldre personer och till personer med funktionsnedsättning. Detta ska ske utifrån befolkningens behov, gällande lagstiftning, vård- och omsorgsnämndens mål och prioriteringar samt fastslagna ersättningsmodeller.

## Myndighetsutövning och utförarverksamhet

- Handläggare på biståndskontoret utreder och beslutar om insatser på individnivå enligt Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Lagen om bostadsanpassningsbidrag (BAB).
- Utförarnas uppdrag är att verkställa vård och sociala tjänster enligt beställningar utifrån beslutade insatser från biståndskontoret och krav i uppdragsbeskrivningar och övriga styrande dokument.

### 1.1 Parter

Parterna - uppdragsenheten, biståndskontoret och utförare inom vård- och omsorgsförvaltningen i Eskilstuna kommun - har antagit denna överenskommelse för drift av verksamheter för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Eventuell oenighet mellan parterna gällande innehållet avgörs av förvaltningschef. Uppdragsenheten ansvarar för att uppdragsbeskrivningarna finns tillgängliga i digital form både internt och externt samt för att informera biståndskontor och utförare om det skett uppdatering av uppdragsbeskrivningarna.

### 1.2 Giltighetstid

Uppdragsbeskrivningen gäller från och med 2016-03-01 tom 2019-12-31.

Uppdragsenheten ansvarar för att utarbeta samt revidera uppdragsbeskrivningarna. Revidering sker var fjärde år, om inte annat behov föreligger.

## 1.3 Uppdragsbeskrivningar

Det finns uppdragsbeskrivningar för alla verksamhetsområden/processer inom vård- och omsorgsförvaltningen:

1. Biståndskontoret
2. Anhörigcentrum
3. Avlösarservice LSS
4. Bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL/LSS inklusive korttidsvistelse
5. Bostad med särskild service enligt LSS
6. Daglig verksamhet/sysselsättning enligt LSS/SoL
7. Dagverksamhet för personer med demenssjukdom enligt SoL
8. Hemtjänst enligt SoL
9. Hemtjänst och/eller boendestöd för personer med psykiska funktionsnedsättningar enligt SoL
10. Kommunal hälso- och sjukvård enligt HSL
11. Kontaktperson enligt LSS
12. Korttidsvistelse enligt LSS
13. Korttidsvistelse enligt SoL
14. Kostverksamheten
15. Ledsagarservice enligt LSS
16. Personlig assistans enligt LSS/SFB
17. Vård- och omsorgsboende enligt SoL
18. Mötesplatser för personer med funktionsnedsättningar
19. Mötesplatser för seniorer

## 2. Verksamhet

Biståndskontoret ska drivas på ett ändamålsenligt och kostnadseffektivt sätt med tydliga samband mellan resultat och resursåtgång.

### 2.1 Ledning

Biståndskontoret ansvarar för att:

- kompetent arbetsledning finns tillgänglig i tillräcklig omfattning för att leda och styra verksamheten.

### 2.2 Personal

#### 2.2.1 Arbetsgivaransvar

- Biståndskontoret har arbetsgivaransvaret för sitt område.

- Biståndskontoret ansvarar för att stödja och handleda medarbetare i det dagliga arbetet samt skapa regelbundna tillfällen där man tillsammans diskuterar och enas om gemensamma förhållningssätt/arbetsätt och diskuterar etik och värdegrundsfrågor.

### **2.2.2 Rekrytering, kompetens och bemanning**

Biståndskontoret ansvarar för att:

- arbeta utifrån Eskilstuna kommunkoncerns medarbetardokument.
- vara bemannad med sådan kompetens och med personalstyrka att den enskilde tillförsäkras rättsäker myndighetsutövning.
- eftersträva att utifrån behov ha medarbetare med kompetens att möta brukare med annan språk- och eller kulturtillhörighet.
- ha verksamhetsspecifikt introduktionsprogram, för nyanställda.

### **2.3 Studerande och praktikanter**

Biståndskontoret ansvarar för att:

- regelbundet ta emot studenter/praktikanter på gymnasie- och högskolenivå utifrån samtal/avtal med Mälardalens högskola och andra utbildningsaktörer samt personer som behöver praktik utifrån arbetsmarkandsåtgärder.

### **2.4 Lokaler och inventarier**

Biståndskontoret ansvarar för effektiv lokalförsörjning vilket innebär att tillhandahålla funktionella och verksamhetsanpassade lokaler på ett långsiktigt, miljömässigt, hållbart och kostnadseffektivt sätt. Krav från tillsynsmyndigheter och Kommunens riktlinjer inom området ska följas.

Lokalförändring som medför ökade kostnader ska tas upp med vård- och omsorgsförvaltningens lokal- och säkerhetsutvecklare för beslut.

Biståndskontoret ansvarar för att:

- tillhandahålla och vårda de inventarier och den utrustning samt material som behövs för att utföra uppdraget.
- tillhandahålla arbetstekniska hjälpmedel.
- gemensamhetslokaler och övriga lokaler städas och vårdas så att god trivsel och hygien upprätthålls.
- fastighet där verksamhet bedrivs, ska vara skyltad så adress tydligt framgår.

lokaler och omgivande närmiljö ska vara ändamålsenliga och lätt tillgängliga, för målgruppen

## 3. Ekonomi

Biståndskontoret ansvarar för att tilldelade resurser används på ett resurseffektivt sätt.

### 3.1 Fast anslag

Biståndskontoret ersätts med fast anslag.

### 3.2 Utbetalning av ersättning

Ersättningen utdelas enligt budget månadsvis.

## 4. Uppföljning och utvärdering av verksamhet

Biståndskontoret ansvarar för att:

- fortlöpande följa upp resultat av utförda insatser på individ- och verksamhetsnivå.
- använda de planerings- och uppföljningssystem som finns att tillgå.
- tillhandahålla resurser samt medverka i brukarundersökningar och andra uppföljningar som initieras av vård- och omsorgsförvaltningen eller annan part.
- säkerställa att det finns rutiner för analys och användning av data från brukarundersökningar och verksamhetsuppföljningar som en del i verksamhetsutvecklingen inom hela verksamhetsområdet.
- sprida resultatet och åtgärder från uppföljning till brukare och/eller företrädare på lämpligt sätt.
- finansiera eventuella kostnader som uppstår i samband med genomförandet av uppföljning och/eller kostnader för åtgärder till följd av uppföljning.

## 5. Uppdrag och inriktning

### 5.1 Lagstiftning, riktlinjer och styrande dokument

Biståndskontoret ska:

- utreda och fatta beslut enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt lagen om bostadsanpassningsbidrag (BAB). Biståndskontoret ska även fatta beslut om avgifter för vård och omsorg enligt SoL.
- följa gällande lagstiftning, föreskrifter och nationella riktlinjer för verksamhet för äldre och personer med funktionsnedsättning samt andra tillämpliga lagar.

- följa gällande förordningar, föreskrifter, nationella mål samt kommungemensamma och/eller förvaltningsgemensamma styrande och stödjande dokument som gäller för Eskilstuna kommun.
- fortlöpande hålla sig uppdaterad och följa de lagar, författningssamlingar, nationella riktlinjer, socialstyrelsens nationella kunskapsstöd samt vårdprogram som är giltiga för verksamheten.

## 5.2 Myndighetsutövning

Biståndskontoret ansvarar för myndighetsutövningen enligt delegationsordning fastställd av vård- och omsorgsnämnden. Myndighetsutövningen sker utifrån följande lagar:

- förvaltningslagen (FL)
- socialtjänstlagen (SoL) inklusive beslut om avgifter
- lag om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS)
- lag om bostadsanpassningsbidrag (BAB)

Handläggningen ska enligt FL 7§ ske enkelt, snabbt och billigt utan att rättssäkerheten eftersätts. Biståndskontoret ska uppfylla kraven i SOSFS 2014:5 *Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS*. Socialstyrelsens handbok *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten* ska vara vägledande i arbetet.

## 5.3 Utredning, bedömning och beslut

Biståndskontoret ansvarar för att:

- ta emot och hantera förfrågningar, anmälningar och ansökningar.
- inleda utredning direkt efter inkommen ansökan och påbörja utredningen senast inom fem arbetsdagar från det att ansökan har inkommit.
- utreda och fatta beslut om insatser för äldre och personer med funktionsnedsättning enligt SOL, LSS och lagen om bostadsanpassningsbidrag på ett rättssäkert sätt.
- utredningen ska ske så skyndsamt som möjligt. Utredningstiden är max tre veckor efter att nödvändiga intyg etc. inkommit.
- fokus i biståndsbedömningen är den enskildes behov.
- utföra utredning, bedömning och dokumentation utifrån ICF (Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa).
- pröva behovet gentemot lagstiftarens intentioner och besluta utifrån gällande lagstiftning, föreskrifter, lokala riktlinjer och rutiner.
- motivera och ange en tydlig målsättning till beslut.
- den enskilde får ett skriftligt beslut efter att utredningen är avslutad. Vid avslag på ansökan bör beslutet meddelas även muntligt till den enskilde. De beslut som fattas ska vara skrivna på ett lättförståeligt språk.



- den enskildes möjlighet att överklaga ska framgå. Den enskilde ska erbjudas hjälp att överklaga beslutet eller delar av det om denne inte är nöjd. Om den enskilde önskar ska annan handläggare än den som fattat beslutet hjälpa till med överklagan.
- ett beslut kan fattas på ofullständigt underlag för en begränsad tid under fortsatt utredning om det är av stor vikt att insatserna kommer igång snabbt. (brådskande ärende).
- uppföljningsdatum för beslut ska noteras i verksamhetssystemet Viva.
- utforma beställningen om insatser så att de kan användas som underlag för utförarnas resursfördelning.

## 5.4 Beställning

När ett beslut om insats enligt SoL och LSS har fattats ska en skriftlig beställning formuleras till utföraren. Biståndskontorets beställning till utförarverksamhet ska innehålla:

- uppgifter om den enskildes namn, personnummer och andra kontaktuppgifter.
- tydlig bedömning av den enskildes behov.
- uppdraget ska vara skrivet på ett sådant sätt att det klart och tydligt framgår vilka insatser som ska utföras.
- former för uppföljning i det enskilda fallet.
- vilket eller vilka mål som gäller för insatsen/insatserna. I målsättningen ska det tydligt framgå på vilket sätt insatserna ska ge stöd för att den enskildes behov samt kunna tillgodose dessa på bästa sätt. Det ska även framgå om stödet ska ske i form av serviceinsats, stödjande insats eller tränande insats.
- namn och kontaktuppgifter till ansvarig handläggare.

Biståndskontoret ansvarar för att:

- överlämna beställningen till interna utförare via Viva.
- överlämna beställningen till externa utförare. Biståndskontoret ansvarar för att registrera verkställighet i Viva.
- tidpunkter för när olika insatser ska verkställas regleras i utförarnas respektive uppdragsbeskrivningar.
- vid brådskande ärenden (till exempel akut händelse/sjukdom hos den enskilde, akut händelse/sjukdom hos anhörig) överlämnar biståndshandläggaren skriftlig beställning till utföraren. Brådskande ärenden ska verkställas av utföraren inom 24 timmar. Beställningen ska innehålla personuppgifter, kort beskrivning om vad som hänt samt beskrivning av vilka insatser som ska prioriteras. En fullständig beställning ska överlämnas inom fem vardagar.

### 5.4.1 Uppföljning av individärenden

Biståndskontoret ansvarar för att:

- uppföljning av individbeslut sker minst en gång per år. Detta gäller även externplaceringar.
- ha rutiner som säkerställer att uppföljning av individbeslut sker vid förändrat behov. Detta gäller även externplaceringar.

#### **5.4.2 Kommunicering**

Biståndskontoret ansvarar för att:

- kravet på kommunikering i 17 § FL efterlevs. Det innebär att en myndighet inte får avgöra ett ärende som avser myndighetsutövning mot enskild utan att den som är sökande, klagande eller annan part har underrättats om uppgifter som tillförts ärendet av någon annan. Om alla uppgifter i utredningen har lämnats av den enskilde behöver ingen kommunikering ske innan nämnden fattar beslut i ärendet. Kommunikeringen kan ske skriftligt eller muntligt.

#### **5.4.3 Sekretess och samtycke**

Biståndskontoret ansvarar för att:

- all personal har kunskaper om offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) samt Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659).
- bostadsanpassningsbidrag lyder under 26 kap. 12 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).
- att inhämta samtycke antingen skriftligt eller muntligt och dokumentera detta i Viva.

### **5.5 Avgifter**

Biståndskontoret debiterar avgifter för vård, service, omsorg och matabonnemang enligt av kommunfullmäktige fastställd taxa. Biståndskontoret ansvarar för att:

- vid behov revidera riktlinjer och ta fram förslag till avgifter inom vård- och omsorg på uppdrag av vård- och omsorgsnämnden.
- årligen ta fram förslag till uppdatering av avgifter för matabonnemang till vård- och omsorgsnämnden.
- skicka beställning till utföraren. Utföraren ansvarar för att ha rutin för att verkställighetsdatum, frånvaro och andra förhållanden som påverkar den enskildes avgift registreras omgående i verksamhetssystemet, så att faktura med rätt belopp kan skickas till den enskilde. Avgiftshandläggare debiterar den enskilde enligt gällande rutin.
- snarast meddela till avgiftshandläggare vid kännedom om en enskild avlidit.

### **5.6 Bostadsanpassning**

Biståndskontoret ansvarar för att:

- utredning och beslut om bostadsanpassningsbidrag enligt lagen om bostadsanpassningsbidrag och boverkets föreskrifter. Vägledning för bostadsanpassningsbidrag är även webbhandboken för bostadsanpassning.
- skälig kostnad och ändamålsenlig åtgärd ska finnas med i beslutet.
- dokumentation sker utifrån boverkets dokumentationsriktlinjer med hänvisning till 15 § förvaltningslagen och sker i aktuellt verksamhetssystem "BAB för Windows".
- informera om den enskildes rätt att i samband med beviljat bostadsanpassningsbidrag välja entreprenör för utförandet
- uppföljning av åtgärder efter att åtgärden utförts och ärendet avslutats sker.

## 6. Kommunikation, samverkan, och tillsyn

### 6.1 Kommunikation

Biståndskontoret har ett kommunikationsansvar för sitt ansvarsområde.

Biståndskontoret ansvarar för att:

- vara tillgängliga på telefon mellan kl. 8:00-16:00 och återkoppla till enskild senast vardagen efter att meddelande inkommit.
- vara tillgängliga på e-post och återkoppla till enskild senast vardagen efter att meddelande inkommit.
- hålla öppet för besök varje helgfri vardag.
- erbjuda den enskilde en första kontakt med handläggare inom tre arbetsdagar.
- erbjuda den enskilde ett personligt möte med handläggare.
- dela ut servicedeklarationer vid inledande kontakt med den enskilde.
- erbjuda den enskilde kontinuerlig kontakt med samma handläggare, om inte akut situation uppstår.
- informera om insatser som den enskilde och anhöriga kan ha nytta av att känna till, stödja och motivera till insatser som den enskilde eller anhöriga kan ha behov av och bistå med kontakter med andra myndigheter.
- informera och ge råd om andra stödinsatser, såsom öppna verksamheter, Frivilligcentralen i Eskilstuna och andra hjälporganisationer.
- utföra uppsökande och motiverande arbete utifrån signalerande behov.
- beslut, information och blanketter från biståndskontoret är tydliga, relevanta och lättförståeliga.
- information om verksamheten, beskrivningar och kontaktuppgifter, finns på strategiska platser som eskilstuna.se.
- ge den enskilde aktuell information om verksamheten. Vid förändringar av exempelvis öppettider, byte av tid eller dag för möten och annan information av vikt för den enskilde och/eller dess företrädare ska biståndskontoret se till att denna information når berörda i tid.

- ha kännedom om att Eskilstuna kommun ingår i finskt förvaltningsområde. Detta innebär att äldreomsorg, helt eller delvis, ska erbjudas på finska. Det innebär även att kommuninvånare har rätt att prata finska i sina kontakter med kommunen.
- informera om möjligheten att få utredningen och beslutet översatta muntligt och/eller skriftligt till finska språket.
- vid behov kunna ge information på andra språk än svenska.
- medarbetare vet var och hur de ska söka information och för att de har tillgång till, informations- och kommunikationskanalerna.
- hantera mediekontakter inom sitt sakområde.
- kommunicera förändringar inom verksamheten som berörda enheter på förvaltningen kan ha behov av att ha kännedom om.

## 6.2 Samverkan och samarbete

Biståndskontoret ansvarar för att:

- ha rutiner för att säkerställa att nödvändig samverkan och samarbete sker i vård- och omsorgsprocesserna inom och mellan olika yrkesgrupper, funktioner, enheter, verksamheter, andra vårdgivare och den enskilde.
- inhämta samtycke till samverkan och informationsöverföring, från den enskilde.

### 6.2.1. Parternas samverkan

- Biståndskontor, utförare och uppdragsenhet ska ha ett ömsesidigt utbyte av information, kunskap och erfarenhet.
- Parterna ska ömsesidigt informera om väsentliga förändringar som påverkar verksamhet och förutsättningar för verksamheten.

### 6.2.2 Samordnad individuell plan

- Biståndskontoret ska i enlighet med aktuell lagstiftning ta aktiv del i att samverka med landstinget, samt vid behov annan kommunal förvaltning, kring upprättandet av en samordnad individuell plan (SIP).

## 6.3. Tillsyn, uppföljning och kostnadsansvar

Inspektionen för vård- och omsorg (IVO), Arbetsmiljöverket, Räddningstjänst, vård- och omsorgsnämnden och medicinskt ansvarig sjuksköterska med flera har tillsynsansvar för verksamheten. Uppdragsenheten har ett uppföljningsansvar för verksamheten.

Biståndskontoret ansvarar för att:

- ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till förfogande vid tillsyn och uppföljning.

- svara för de åtgärder som kan komma att krävas på grund av påpekanden utifrån tillsyn och uppföljning och vid behov utarbeta en åtgärdsplan inom angiven tid.
- informera uppdragsenheten om när myndighetstillsynen har skett och om resultatet från tillsynen samt vid behov utarbeta en gemensam åtgärdsplan där kostnadsansvar anges.

## 7. Kvalitetsarbete

### 7.1. Ledningssystem

Biståndskontoret ska uppfylla kraven i SOSFS 2011:9. Biståndskontoret ska ha ett ledningssystem och med hjälp av detta planera, utföra, följa upp och förbättra (PUFF) verksamheten.

#### 7.1.1 Processer och processdokument

Biståndskontoret ska identifiera, beskriva och fastställa de processer och processdokument som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

#### 7.1.2 Systematiskt förbättringsarbete

##### Risikanalys

- Biståndskontoret ska ha rutiner för att kunna uppskatta sannolikheten för oönskade händelser och dess konsekvenser i syfte att minimera risken för brister i verksamhetens kvalitet.
- Som en del av verksamhetens systematiska förbättringsarbete ska personal rapportera till och omsätta data från aktuella nationella kvalitetsregister.

##### Egenkontroller

- Biståndskontoret ska utöva systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att verksamheten bedrivs enligt de processer och processdokument som ingår i verksamhetens ledningssystem.

##### Klagomål och synpunkter

Biståndskontoret ansvarar för att:

- aktivt verka för att den enskilde, dennes anhöriga eller annan person ges möjlighet att lämna synpunkter, klagomål, förslag och beröm på verksamheten. Eventuella brister som framkommer ska åtgärdas.
- Eskilstuna kommuns rutiner för synpunktshantering är kända i verksamheten.

- kommunens aktuella broschyrer och blanketter om synpunktshantering och Patientnämndens broschyr gällande synpunkter eller klagomål finns tillgängliga och synliga i verksamheten.
- information om kommunens synpunktshantering och Patientnämndens broschyr ges till den enskilde och företrädare då insats börjar utföras.

## Avvikelser

Biståndskontoret ansvarar för att:

- följa nämndens riktlinjer gällande *lex Sarah*.
- ha rutiner för att rapportera, dokumentera, analysera och åtgärda avvikelser enligt socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).
- avvikelshanteringen är känd och följs av verksamheterna.
- följa upp registrerade avvikelser i Viva senast tre veckor efter det att de registrerats samt notera vilka åtgärder som vidtagits till följd av avvikelsen.

## Sammanställning och analys

- Enhetschef på biståndskontoret ansvarar för att inkomna klagomål, beröm, synpunkter och avvikelser sammanställs och analyseras tillsammans med medarbetarna på enheten.
- En samlad uppföljning och analys ska göras på områdesnivå.
- Utifrån resultatet ska korrigerande åtgärder vidtas för att utveckla verksamhetens kvalitet samt för att undanröja att avvikelser upprepas.

## 7.2 Evidens

- Biståndskontoret ska arbeta utifrån en evidensbaserad praktik och/eller nyttja en kunskapsbaserad praktik.

## 7.3 Jämställdhet och jämlikhet

- Verksamheten ska bedrivas så att den är tillgänglig, anpassad och av samma kvalitet för alla. För att uppnå detta behövs ett normkritiskt tankesätt kring de perspektiv som nämns i diskrimineringslagen; kön, ålder, trosuppfattning, sexuell läggning, könsuttryck, funktionsförmåga och etnicitet.

## 7.4 Värdegrund och bemötande

Biståndskontoret ansvarar för att uppfylla kraven i och implementera Riktlinjer för värdegrund och etik som gäller för Vård- och omsorgsförvaltningen och Torshälla stads förvaltning.

- Ett salutogent förhållningssätt ska tillämpas. Förhållningssättet fokuserar på det friska i syfte att ta vara på den enskildes egna resurser, att uppmuntra den enskilde att göra det den klarar själv för att utveckla eller behålla funktioner samt uppmuntra till deltagande i aktiviteter för att skapa meningsfullhet.
- Inom all handläggning ska barnperspektivet enligt FN:s barnkonvention samt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning beaktas.
- Handläggningen ska präglas av respekt för varje enskild individs behov, resurser och önskemål och bygga på grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han/hon vill leva sitt liv.
- Den enskildes önskemål om språk-, traditions- och religionsutövande skall respekteras och tillmötesgårs i så stor utsträckning som möjligt.

## 7.5 Säkerhet

Biståndskontoret ansvarar för säkerhet och krisberedskap inom verksamheten.

Biståndskontoret ska:

- genomföra risk- och sårbarhetsanalys (RSA) och utifrån genomförd analys upprätta rutiner för agerande vid t.ex. brand, stöld, hot och våld, kommunikationsavbrott gällande IT, telefoni och trygghetslarm samt längre avbrott i el-, vatten- och värmeförsörjning.
- regelbundet informera personal om rutiner och säkerhetsarbete.
- svara för Systematiskt Brandskyddsarbete (SBA) i de lokaler som används av biståndskontoret.
- tillhandahålla skydds- och säkerhetsutrustning som behövs för att skydda den enskilde, personal och andra som vistas i verksamheten.
- säkerställa att säkerhetsutrustningen underhålls och driftsäkras
- genomföra och dokumentera test av trygghetslarm och andra eventuella larm minst en gång per månad
- ha rutiner för att hantera riskavfall
- säkra att all personal kan styrka att de är anställda på biståndskontoret.
- säkerställa att nycklar/passerkort hanteras och förvaras på ett betryggande sätt. Eventuella kostnader som uppkommer om nycklar kommer bort ansvarar biståndskontoret för.
- ansvara för ersättning och eventuellt skadestånd vid personskada eller skada på egendom .
- medverka i kommunens krisledningsarbete om det efterfrågas av kommunen.

## 8. Övrigt

### 8.1. Utskrivningsklara patienter

- Biståndskontoret ansvarar för att personer som bedömts utskrivningsklara från landstingets slutenvård ska kunna återvända hem så snart som möjligt efter att de bedömts utskrivningsklara.

### 8.2. God man och förvaltare

- Biståndskontoret ska vid behov vara behjälpliga med ansökan om god man/företrädare/förvaltare. Behov av god man/företrädare/förvaltare ska anmälas till överförmyndarkansliet.

### 8.3 Tandvårdsintyg

Biståndskontoret ska:

- bedöma behov av och utfärda tandvårdsintyg enligt tandvårdslagen till personer i ordinärt boende som beviljats insatser enligt SoL eller LSS.
- bedöma behov av och utfärda tandvårdsintyg även till personer som inte har beviljade insatser men som har ett omfattande omvårdnadsbehov som tillgodoses av till exempel anhörig.

### 8.4 Tolk

Biståndskontoret ska:

- vid behov anlita och bekosta tolk med undantag för den tolktjänst som landstinget har ansvar för.

### 8.5 Transporter

Biståndskontoret ansvarar för att:

- att följa kommunens övergripande kommunikationspolicy, och vård- och omsorgsförvaltningens rutin för möten och resor.

### 8.6 Miljö

Biståndskontoret ansvarar för att:

- följa lagar och förordningar samt miljöpolicy för Eskilstuna kommunkoncern.
- ha ett systematiskt miljöarbete, med fokus på att minska miljöpåverkan.

### 8.7 Stöd till anhöriga

Biståndskontoret ska:



- följa kommunens Program för anhörigstöd vid myndighetsutövning och vid utförandet av insatser. Programmet ska ligga till grund för biståndskontorets rutiner.

## 8.8 Förvaring av handlingar

Biståndskontoret ska:

- följa Arkivlagen och kommunens dokumenthanteringsplan.
- ha rutiner för att kunna hantera datorproblem, såsom till exempel driftstopp.

## 8.9 Misstanke om brott

Biståndskontoret ansvarar för att:

- ha rutiner för hur personal ska agera *om den enskilde blir utsatt för brott* eller då det föreligger misstanke om att den enskilde har blivit utsatt för brott. Rutinen ska innehålla styrning av situationer gällande brott eller misstanke om brott som har begåtts av utomstående, närstående, annan brukare eller personal.
- ha rutin för hur personal ska agera *om den enskilde har begått, eller om det finns misstanke om att den enskilde har begått, brott.*
- all personal har kännedom om regelverket kring korruption, mutor och jäv.
- personal har kännedom om reglering av sekretess vid misstanke om brott och/eller försök till brott<sup>1</sup>.
- ha rutiner för att uppmärksamma och förebygga våld i nära relationer och ha kunskap om vilken hjälp och stöd en drabbad kan erbjudas.

## 8.10 Skadeståndsansvar

- Om personal orsakar skada på brukare eller brukarens egendom svarar biståndskontoret för eventuellt skadestånd och ersättning.

## 8.11 Överlåtelse av delar av denna uppdragsbeskrivning

- Hela eller delar av denna uppdragsbeskrivning får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan uppdragsenheten medgivande.

## 8.12. Tvist

- Om en part inte uppfyller sin del i Uppdragsbeskrivningen ska frågan lyftas till Förvaltningsledningens arbetsutskott (FLAU). Eventuell tvist hanteras av förvaltningschef.

---

<sup>1</sup> Offentlighets- och sekretesslagen 2009:4 kap.23