



VARA KOMMUN



# Kontaktmannskap inom äldreomsorgen

Verksamhetsutveckling 2009

# Innehållsförteckning

<b>Inledning kontaktmannaskap .....</b>	<b>3</b>
Historisk återblick .....	3
Kontaktpersonens roll-historiskt.....	4
Diskussionsfrågor Historisk återblick.....	5
<b>Lagar som styr vår verksamhet .....</b>	<b>6</b>
Inledning .....	6
Äldreomsorgen berörs av flera lagar .....	6
Socialtjänstens bärande principer.....	6
Socialtjänstlagen.....	7
Sekretess.....	8
<b>Professionellt förhållningssätt.....</b>	<b>10</b>
Inledning .....	10
Uppgift och relations- orientering .....	10
Värdegrund .....	10
Professionell, personlig, privat .....	10
Kontaktmannaskap .....	11
Diskussionsfrågor Professionellt förhållningssätt .....	11
<b>Vår värdegrund .....</b>	<b>12</b>
Diskussionsfrågor Vår värdegrund.....	13
<b>Artikeln "Därför Kontaktpersoner" .....</b>	<b>14</b>
Diskussionsfrågor till artikel "Därför kontaktpersoner" .....	18
<b>Kontaktmannaskap i äldreomsorgen</b>	
<b>Vara kommun .....</b>	<b>19</b>
Inledning .....	19
Syfte.....	19
Organisation.....	19
Kontaktmannens uppdrag.....	19

# Inledning

## kontaktmannaskap

Vi har nu, mer än tidigare fokus på vardagsinnehållet i äldreomsorgen och utvecklingen av denna. Kraven på kommunerna har stärkts och tillsynen över verksamheterna har ökat från myndigheterna. I Vara Kommun har utbildningen av etikambassadörer som ett första led i att sätta äldreomsorgens kärnfrågor ”under luppen” och Kompetensstege projektet givit oss en bra grund att stå på. Nu ser vi behovet av att komma vidare.

För att öka kvaliteten i Vara Kommuns äldreomsorg ytterligare och för att klara att möta det framtida behovet och uppfylla kraven vi har på oss gällande innehållet i våra verksamheter, behöver vi nu arbeta mer med omvårdnadspersonalens möte med enskilda och anhöriga och skapa förutsättningar för relationer som bygger på respekt, integritet, självbestämmande och delaktighet utifrån professionellt förhållningssätt. Det är i denna relation som det tydliggjorda kontaktmannaskapet har så stor betydelse.

Kontaktmannaskap bygger på ett gemensamt arbetssätt och ett samarbete över yrkesgränserna. En gemensam värdegrund och professionellt förhållningssätt är förutsättning för att lyckas fullt ut. Om kontaktmannaskapet lyckas väl så får man en god individuell omsorg, en arbetsgrupp där alla känner sig viktiga och ett förtroendefullt förhållande med närstående.

## Historisk återblick

Sättet att betrakta dem som är föremål för vård har förändrats under årens lopp, samtidigt som normerna som styr oss har ändrats. På 50- och 60- talen betraktades vårdtagarna som en enda stor grupp och det var noga med regler för vad man fick och inte fick göra. Allt var omåttligt sterilt och styvtärkt, vilket gäller allt från förkläden och kragar till vårdtagarna själva som skulle ligga i givakt i nybäddade sängar då Ronden passerade med högste läkaren först och sjuksköterskorna eller vårdbiträdena, om de fick vara med, sist.

På 60- och 70-talen bedrevs vården av de äldre av landsting och kommun. Den kommunala äldreomsorgen bestod av hjälp från hemsamariter eller flytt till ålderdomshem. Hemsamarit arbetet bedrevs inte sällan av T.ex. en grannfru som åtog sig uppdraget från hemtjänstassistenten, som var den som beviljade insatsen. Landstingets äldreomsorg bedrevs på sjukhem (långvårdavdelningar). Dementa vårdades inom psykiatri. Landstingets avdelningar var ofta stora salar och flera boende på samma sal.

Äldreomsorgs arbetet styrdes av rutiner. Det var industriellt arbetssätt och ”löpande bands tänkande”. Allt skulle göras på ett speciellt sätt och i en bestämd ordning. Det var inte mycket inriktat på den enskilda individen. Man skulle gå på toaletten på bestämda tider, duscha på bestämda tider och gå upp på bestämda tider o.s.v.

Hela gruppen hade ansvar för varje enskild vårdtagare vilket inte sällan ledde till en osäkerhet om vem som hade det egentliga ansvaret. Också vårdtagarens

personliga integritet var hotad i och med att alla skulle ha information om allt om varje patient, hela den medicinska och sociala situationen. Uttrycket ”ju fler kokkar desto sämre soppa” kan väl tillämpas när man blickar bakåt.

På 80- och 90- talen började man prata om gruppvård, man skulle vara färre personer kring de gamla, gruppen skulle vara några undersköterskor och en sjuksköterska. De gamla började kunna ta med egna möbler och de anhörigas roll uppmärksammades mer. Fortfarande var landstinget huvudman för stora delar av äldreomsorgen.

1992 kom Ädelreformen som skulle tydliggöra ansvaret mellan kommuner och landsting. Utgångspunkten var en helhetssyn på den äldre människan. Sociala och medicinska behov skulle tillgodoses på ett sammanhållet sätt. Institutionstänkandet övergavs och särskilda boende former för äldre blev ett samlingsbegrepp för sjukhem, ålderdomshem, servicehus och gruppboendestäder. Nu skulle de äldre ha ett eget hyreskontrakt och omfattande modernisering och upprustning av boendestandarden genomfördes. Kommunerna övertog ansvaret för hälso- och sjukvården i de särskilda boendeformerna, hemtjänst och i dagverksamhet upp t.o.m. sjuksköterskenivå. Ansvaret för läkarinsatser låg kvar hos landstingen som numera heter regionen.

En bakgrund till Ädelreformen var de äldres alltmer komplexa vård- och omsorgsbehov. Ett behov av en allt mer individuellt utformad vård- och omsorg ställer också högre krav på personalen och hur man utformar sitt arbete.

## Kontaktpersonens roll-historiskt

Under de tre senaste decennierna, från 50-talet till en bit in på 70-talet, skulle vårdtagarna tas om hand, förvaras, och kan sägas vara ett objekt i vårdandet. Inte förrän en bit in på 80-talet kom diskussionerna i gång om vad en god omvårdnad borde innebära och hur man skulle förverkliga den. Att vi faktiskt skulle sätta vårdtagaren i centrum - som vi så länge hade pratat om.

Det var nu idén om kontaktmannaskap började spira. Kontaktmannaskapet skulle inte bara gagna vårdtagarna utan vårdgivarna skulle få ansvar som motsvarade deras kapacitet och kunskaper. Kontaktmannens egentliga roll har historiskt sett varit oklar. Inom äldreomsorgen har det ofta handlat om praktiska saker som t.ex. inköp av hygienartiklar eller boka tid till frissan och sällan vidareutvecklats så mycket mer. Inom psykiatrin har den sedan länge haft en mer framträdande roll men med en mer och mer individualiserad äldreomsorg har den fått större betydelse även inom detta område. För att kunna tillgodose de äldres behov har det alltså blivit alltmer betydelsefullt att det finns någon person som har ett samlat ansvar med helhetssyn och god kännedom om den äldres önskemål och individuella behov.

Referenser:

Kontaktmannaskap, Tidningen Äldreomsorg1/2001 Fortbildningsförlaget.

Kontaktperson=Relationsbyggare Fortbildning ab/Tidningen Äldreomsorg

”Kontaktperson med brukaren i fokus” Falköpings Kommun

# Diskussionsfrågor Historisk återblick

- Diskutera hur det kunde vara att vara ”patient” under 60-70 talet både inom boende och hemtjänst.
- Hur har anhörigas roll förändrats fram till nu?
- Diskutera och ge exempel på hur individens självbestämmande har förändrats under årtiondena.
- Ta en stund och prata om hur det var att arbeta när ÄDEL-reformen genomfördes?



# Lagar som styr vår verksamhet

## Inledning

Äldreomsorgen är en del av kommunens socialtjänst. Det är omöjligt att beskriva socialtjänsten och socialtjänstlagen kortfattat. Socialtjänstlagen handlar om stora delar av socialpolitiken och är sprungen ur landets ekonomiska, politiska och ideologiska historia. I det följande görs ett försök att något beskriva historik och bakgrund. Därefter följer de bärande principerna som ligger till grund för socialtjänstlagen. Dessa berör hela socialtjänsten där äldreomsorgen är en del. Lagens biståndsrätt och dess förutsättningar i Vara kommuns äldreomsorg kommenteras samt den dokumentationsskyldighet som följer av en ansökan, ett beslut och genomförande av en insats.

Avslutningsvis skall sägas att föreliggande material är långt ifrån en fullständig beskrivning av socialtjänsten och dess lagstiftning.

## Äldreomsorgen berörs av flera lagar

Äldreomsorgen är en del av kommunernas socialtjänst och socialtjänstlagen (SoL) är den lag som reglerar äldreomsorgen till största delen. Texten står det i SoL att kommunerna har ansvar för att det skall finnas särskilda boendeformer för äldre. Hjälpen som pensionärerna får i sitt ordinära eller i ett särskilt boende ges också utifrån bestämmelser i SoL. När det gäller taxor och avgifter i äldreomsorgen är det i SoL som dessa regleras.

Det finns flera lagar som berör äldreomsorgens område dit hör bl.a. Hälso- och sjukvårdslagen och förvaltningslagen.

De pensionärer som bor i särskilda boendeformer, har hemtjänst i ordinärt boende eller deltar i kommunal dagverksamhet och behöver hälso- och sjukvårds- eller rehabiliteringsinsatser, får det utifrån bestämmelser i Hälso- och sjukvårdslagen. Den kommunala hälso- och sjukvårdens ansvar sträcker sig till och med sjuksköterskenivån. Läkarinsatser är regionens ansvar.

## Socialtjänstens bärande principer

Socialtjänstreformen präglas av ett antal begrepp som talar om hur socialtjänstens arbete skall utföras. Dessa begrepp är desamma som i utgångsläget och har förblivit oförändrade även när lagen har ändrats.

Begreppen är:

### **Helhetssyn**

Att tillämpa helhetssyn i arbetet innebär att man försöker förstå hur den enskildes svårigheter sammanhänger med omgivningen, tidigare händelser mm. Socialtjänsten ska erbjuda stöd och hjälp som syftar till att förbättra personens hela livssituation.

### **Normalisering**

Med normalisering menas att socialtjänsten skall stödja den enskildes möjligheter att så långt möjligt kunna vara som andra och ha det som andra. Detta betyder också rätten att få vara sig själv. När det gäller äldre och personer med funktionsnedsättning ska socialtjänsten underlätta för och stödja dessa människor så att de kan bo kvar i sina egna hem, i det ordinära boendet.

### **Kontinuitet**

Det finns många typer av kontinuitet t ex person-, tids- och insatskontinuitet. Personkontinuiteten betyder att den löpande kontakten sköts av samma personer. För personkontinuiteten har kontaktsmannen en betydelsefull roll.

### **Flexibilitet**

Med flexibilitet menas att man anpassar de olika insatserna till den enskildes förutsättningar och behov i stället för att tillämpa åtgärder enligt föreskrivna mallar. Medarbetare skall tillsammans med den enskilde komma fram till hur insatserna skall utföras. I detta sammanhang är kontaktsman och genomförandeplan av mycket stor betydelse.

### **Närhet**

Insatser till en person för att lösa olika problem bör ges i den miljö där den enskilde lever.

## **Socialtjänstlagen**

I SoL första paragraf andra stycket, anges vissa förutsättningar för allt socialt arbete: *"Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskilda och grupper egna resurser.*

*Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmande och integritet."* (SoL 2001:453, 1 kap 1 §)

Här fastställs t ex att insatsernas genomförande skall planeras tillsammans med den enskilde.

Alla insatser enligt SoL är frivilliga. Det finns två tvångslagar som kan användas av socialtjänsten och det är lag med särskilda bestämmelser om vård av unga och lag om vård av missbrukare i vissa fall.

Socialtjänstens arbete har tre huvudfunktioner: Strukturinriktade insatser som handlar om att socialtjänsten skall delta i samhällsplaneringen. Allmänt

inriktade insatser som syftar till att förbättra situationen för vissa grupper t ex personer med funktionsnedsättning och äldre personer. Individuellt inriktade insatser är den del som äldreomsorgens medarbetare arbetar med till allra största delen. Ett beslut om hemtjänst är exempel på en individuellt inriktad insats.

I SoL finns bestämmelser om bistånd: *"Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv"* (SoL 2001:453,4 1 kap 1 §)

Rätten till bistånd omfattar alla åldersgrupper och kan innehålla tjänster såsom ekonomisk hjälp, hemtjänst eller boende i särskilda boendeformer. En ansökan om bistånd skall i varje enskilt fall prövas av socialnämnden och beslutet kan överklagas hos länsrätten.

Vissa beslut enligt SoL har delegerats från socialnämnden till biståndshandläggare genom så kallad kommunrättslig delegering. Det betyder att handläggaren är socialnämnden när beslut fattas. I Vara kommun beslutar biståndshandläggare om många insatser. Socialnämndens arbetsutskott beslutar dock om boende i särskilda boendeformer. I sådana ärenden förser handläggaren arbetsutskottet med det underlag som behövs för att arbetsutskottet skall kunna fatta ett beslut.

I Vara kommun har biståndshandläggarna riktlinjer som vägledning i arbetet. Riktlinjerna har fastställts av socialnämnden och av riktlinjerna framgår vad socialnämnden anser vara en skälig levnadsnivå. Ett exempel är att riktlinjerna anger att städning skall utföras var 3:e vecka. När en biståndshandläggare anser att behovet är så stort att riktlinjerna måste överskridas skall en diskussion föras med socialnämndens arbetsutskott. Det är inte upp till respektive biståndshandläggare att besluta insatser utöver riktlinjerna.

## Sekretess

Sekretesslagen (1980:100) innehåller bestämmelser om tystnadsplikt för bl.a. äldreomsorgens verksamheter. I kapitel 7 paragraferna 1 och 4 fastställs att sekretess råder inom såväl hälso- och sjukvårdens som socialtjänstens område. Bestämmelserna innebär att det är förbjudet att röja uppgift, vare sig det sker muntligen eller genom att allmän handling lämnas ut eller det sker på annat sätt (sekretess). Lagen innehåller även andra föreskrifter om allmänna handlingar.

### Vilka uppgifter får inte röjas?

#### *Personliga förhållanden*

Vad som menas med personliga förhållanden är t ex det som gäller en persons karaktär, sinnestillstånd, familjeförhållanden, ekonomi, hälsotillstånd och arbetsförmåga.

#### *Uppgifter som kan medföra "men"*



Ordet ”men” har i detta sammanhang en mycket vid innebörd och omfattar främst allt som kan kränka den enskildes integritet. ”Men” kan t ex uppstå om en enskild utsätts för andras brist på respekt på grund av att hans personliga förhållanden blivit kända. Redan den omständigheten att vissa personer känner till en ömtålig uppgift kan vara tillräckligt för att medföra ”men”.

Innan någon uppgift om en enskild röjs skall en mensprövning göras. Det alltid kommunens jurist som gör en mensprövning. Därefter fattar socialchefen beslut om att lämna ut eller inte lämna ut uppgifter. Det är aldrig medarbetarnas sak att ta ställning till om utlämnande av uppgifter kan medföra men för den enskilde.

Utgångspunkten är alltid att *inga uppgifter om en enskild person får lämnas ut till någon.*

Det är vanligt att personal behöver ha kännedom om sekretessbelagda uppgifter för att kunna utföra ett gott arbete för den enskilda. Ett *observandum* är dock att personal endast skall ha tillgång till uppgifter om de pensionärer som tillhör just den personalens ansvarsområde. Det är ytterst viktigt att respektera den så kallade inre sekretessen vilken innebär att inte alla behöver veta allt om alla.

Nyanställda och elever skall före tjänstgöringens eller praktikens början informeras om sekretesslagens bestämmelser och intyga detta genom att skriva på ett ”Förbehåll om tystnadsplikt”. Tystnadsplikten gäller även efter att tjänstgöringen har avslutats.

Brott mot sekretessen är straffbart.

Referenser

Sekretesslag. SFS 1980:100

# Professionellt förhållningssätt

## Inledning

Enligt nationalencyklopedin är professionalism – Yrkesmässighet med förvärvsinriktning. Motsatsen är amatörism.

Detta är precis vad det professionella förhållningssättet inom vård och omsorg handlar om, att på ett yrkesmässigt sätt förhålla sig till brukare och de arbetsuppgifter som ingår i uppdraget. Detta är en av de förutsättningar som krävs för att säkra god kvalitet på bemötande och insatser.

Ett professionellt förhållningssätt stärker dess utom medarbetarens yrkesroll och förtydligar innebörden, samtidigt som den begränsar uppdraget till att vara just, professionellt.

## Uppgift och relations- orientering

Omvårdnadsarbetet består av två integrerade delar, uppgift och relation vilket är varandras förutsättningar. Uppgifterna är de insatser som utförs av medarbetarna samt de kringuppgifter som ingår i arbetsuppgifterna. Det bör finnas en struktur och planering kring dessa.

Relation är den kontakt med brukaren som medarbetaren skapar i mötet. Den kunskap om brukarens individuella behov och metoder för att tolka brukaren då denne inte kan förmedla sig själv.

Paternalism är när någon tolkar andras behov för dem, i tron att den egna tolkningen är överlägsen den som ges av personen själv. Det kräver av medarbetaren att känna och förstå sina egna behov och att inte föra över dem på brukaren.

Att kunna bedöma när det egna kunnandet inte är tillräckligt och någon annan behöver kontaktas är ytterligare exempel på ett professionellt förhållningssätt.

## Värdegrund

Den gemensamma värdegrunden för socialförvaltningen, Vara kommun är ledstjärnan i våran verksamhet, och som är varje medarbetares ansvar att tillämpa. Ett professionellt förhållningssätt innebär att se brukarens individuella behov och resurser. Det goda bemötandet, rehabiliterande förhållningssättet, respekt, integritet, självbestämmande, delaktighet samt en meningsfull tillvaro utifrån individens egna upplevelser är värdegrundens ledord

## Professionell, personlig, privat

I kontakten med brukare och anhöriga är man alltid professionell och kan hända personlig, men inte privat. Man tillgodoser brukarens behov utan att blanda in sina egna. Bemötande och insatser grundar sig i brukarens självbestämmande och integritet.

# Kontaktmannaskap

Kontaktmannaskap bygger på ett relationsinriktat arbetssätt, ett genuint intresse för att lära känna och skapa tillit för individen. Detta för att kunna ge insatser och bemötande utifrån brukarens individuella behov, delaktighet och självbestämmande.

Referenser:

Nationalencyklopedin

Kontaktmannaskap, Tidningen Äldreomsorg1/2001 Fortbildningsförlaget.

Kontaktperson=Relationsbyggare Fortbildning ab/Tidningen Äldreomsorg

## Diskussionsfrågor Professionellt förhållningssätt

- Diskutera skillnaden på att vara professionell, personlig och privat, samt hur förhåller ni er till en arbetskamrat som blir allt för privat med ”sina” brukare.
- Rättvisa och professionellt förhållningssätt/arbetssätt är det förenligt? Vad innebär rättvisa?
- Paternalism är när någon tolkar andras behov för dem, i tron att den egna tolkningen är överlägsen den som ges av personen själv. Diskutera begreppet och ge exempel på när det kan ske.
- Diskutera hur kontaktmannaskapet och ett professionellt förhållningssätt har samband.



# Vår värdegrund

Gemensam värdegrund för socialnämndens verksamhetsområden,  
fastställd av den etiska kommittén 2007-11-01

Socialnämnden har beslutat att ett rehabiliterande förhållningssätt som leder till ett stödjande arbetssätt skall tillämpas i verksamheterna 1. Detta beslut har utmynnat i tre delar varav Kompetensstegen 2 är en. Inom ramen för Kompetensstegen har arbete med att utveckla en gemensam värdegrund bedrivits.

Den gemensamma värdegrunden skall omfatta alla socialnämndens verksamheter. Alla arbetsinsatser inom verksamheterna skall ha sin utgångspunkt i den gemensamma värdegrunden.

Det **goda bemötandet** skall vara centralt i alla verksamheter.

Oavsett bakgrund, religion, etnisk tillhörighet, ålder och kön arbetar vi för att varje enskild pensionär/brukare/klient bemöts med **respekt**. Hit hör även att varje enskild individs **integritet** värnas

Bortsett från orsaken till insatsbehovet främjar vi den enskildes **självbestämmande** genom **delaktighet** i vardagslivet. För att den enskilde skall uppleva **meningsfullhet** i tillvaron utgår vi från pensionärens/brukarens/ klientens specifika behov i det dagliga arbetet.

Genom att stimulera individens tilltro till sina egna förmågor använder vi oss av ett **rehabiliterande förhållningssätt** och ett **stödjande arbetssätt**. För att kunna ge ett gott stöd och god omsorg till pensionären/brukaren/klienten tillvaratar vi varandras och den enskildes **kunskap**.

Samtliga som är verksamma i socialnämndens verksamhetsområden omfattas av den gemensamma värdegrunden och har ett eget ansvar för dess tillämpning.

Varje medarbetare ansvarar för att upprätthålla ett gott arbetsklimat med ett gott bemötande och väl fungerande arbetsrelationer.

# Diskussionsfrågor

## Vår värdegrund

- Vilka värderingar visades under gårdagen?
- Vilken/vilka delar i värdegrunden är svårast att visa i vårt dagliga arbete?
- Är alla delarna självklara vad de betyder i aktiv handling? Går det att tolka värdegrunden på olika sätt beroende på bakgrund, religion, etnisk tillhörighet, ålder eller kön?
- På vilket sätt kan vi säkra att vi alla har samma värdegrund och arbetar utifrån denna?



# Artikeln "Därför Kontaktpersoner"









# Diskussionsfrågor till artikel "Därför kontaktpersoner"

- Diskutera, är man som personal beredd att ta mer individuellt ansvar än tidigare? Vilka krav på företagsamhet, initiativförmåga och handlingskraft ställs?
- Diskutera vad känslan av ansvar betyder för arbetets kvalité och för din trivsel och utveckling på arbetet.
- Har någon i gruppen erfarenheter av att man som personal arbetat "mot" varandra, dvs. gjort helt olika hos en vårdtagare, för att man saknat tydliga direktiv och beslut om vården?  
Vad kan detta sätt att arbeta innebära för brukaren?  
Vad kan detta sätt att arbeta innebära för arbetslaget/medarbetaren?



# Kontaktmannaskap i äldreomsorgen Vara kommun

## Inledning

Kontaktmannaskap är ett sätt att organisera verksamheten och insatserna till brukarna. Kontaktmannaskap skapar förutsättningar för god kvalitet bl.a. genom brukarens delaktighet i utformningen av hur insatser utförs, brukarens integritet, och individuellt inriktad omsorg. Genom Kontaktmannaskap tillvaratas medarbetarnas kompetens och ger goda förutsättningar för kontinuitet.

Ett tydligt uttalat uppdrag och mandat, ger kontaktmannen befogenhet att vara ansvarig för samordning kring vårdtagarens behov och kommunicera till arbetsgruppen.

## Syfte

- Att vara en del i kvalitetssäkringen av vård- och omsorgsinsatser, där brukarens delaktighet garanteras.
- Att skapa trygghet och kontinuitet för brukaren.
- Att vara ett stöd i olika dagliga aktiviteter utifrån den enskildes behov.

## Organisation

Varje brukare i särskilt boende samt alla som har SoL insatser i ordinärt boende, skall ha en kontaktman. Ersättare som kan träda in vid ordinarie kontaktmans frånvaro skall finnas. Resultatenhetschefen har ansvar för att utse kontaktman.

## Kontaktmannens uppdrag

Att arbeta inom äldreomsorgen i Vara kommun innebär att vara kontaktman för en eller flera brukare.

Kontaktmannens uppdrag är att vara koordinator för alla inblandade yrkeskategorier. Som kontaktman ska man arbeta för att skapa trygga former

kring de insatser som ges. Detta görs genom att fastställa hur och när insatser ska utföras/utformas utifrån brukarens delaktighet och behov och i samverkan med arbetslaget.

Varje enhet har tydliggjort hur och vad som ingår i kontaktmannaskapet och hur det är organiserat utifrån det övergripande uppdraget, beroende på verksamhetens inriktning och struktur.

Kontaktmannaskapet är av stor betydelse, inte bara för att bevara brukarens integritet, utan även för att kunna ge en individuellt inriktad omsorg. En kontaktman bör vara engagerad för att skydda brukaren i den utsatthet som den befinner sig i som biståndstagare.

- Kontinuerlig kontakt med brukaren/brukarna  
Kontaktmannen måste inte ständigt gå till brukaren. Det dagliga vårdarbetet kan istället fördelas i arbetslaget men kontaktmannen ska ändå ha en kontinuerlig kontakt och vara väl förtrogen med brukarens livssituation.
- Samordning kring brukaren.  
Kontaktmannens uppdrag är att vara koordinator för alla inblandade och att skapa trygga former runt de insatser som ges. Detta sker genom att bl.a. fastställa hur och när insatser ska utföras/utformas utifrån brukarens delaktighet.  
Utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt och med brukarens delaktighet löser kontaktmannen de problem som uppstår kring insatserna och är vaksam på förändrat vårdbehov. Inom ansvarsområdet ingår t.ex. att vara behjälplig med att beställa tid till fotvård, hårvård, tandläkare m.m.  
Förmedla kontakt med arbetsterapeut, sjukgymnast, sjuksköterska, biståndshandläggare och att informera enhetschef om förändringar i omvårdnadsbehov och insatser samt arbetsmiljöfrågor.  
Kontaktmannen bevakar att åtgärder/ordinationer/insatser blir utförda och att allt fungerar bra för den enskilde samt att uppföljning sker.
- En nära och förtroendefull relation.  
Kontaktmannen är brukarens förlängda arm, språkrör och bevakar brukarens integritet. En god kontakt med anhöriga kan vara extra viktig.
- Professionellt förhållningssätt  
Kontaktmannarollen bygger på ett professionellt förhållningssätt.
- Guldkant  
I uppdraget ingår även att värna om att brukaren känner meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet i sin livssituation. För ett meningsfullt liv behövs en guldkant i vardagen. Kontaktmannens uppdrag är att veta vad som är livet i vardagen för brukaren, vad ger livskvalitet? Och värna om att guldkanten i vardagen blir av.

- Kontanta medel  
Som kontaktman ska man känna till de riktlinjer som finns för hantering av brukares kontanta medel.
- Dokumentation  
Enhetschefen delegerar ansvaret för att det upprättas en genomförandeplan tillsammans med brukaren och vid behov även brukarens anhöriga. Denna visar HUR brukaren vill ha sin hjälp utförd. I kontaktmannens ansvar ingår även att följa upp och hålla planen aktuell. Vid förändrat behov ska genomförandeplanen alltid revideras. Levnadsbeskrivning är ett sätt att dokumentera och förmedla viktig information till arbetslaget.  
För insatser i ordinärt boende ansvarar kontaktmannen för att upprätta checklistan i arbetsmiljö.

Insatser utifrån socialtjänstlagen bygger på frivillighet. Brukaren ska vara delaktig i utformandet av hur insatser ska utföras. Detta ska ske utifrån socialförvaltningens värdegrund och med ett rehabiliterande förhållningssätt.

