

Dnr SÄN 2009/216-730  
Tidigare D nr Äldrenämnden 2004/37  
Ändringar gjorda enligt beslut:  
Äldrenämnden 2004-09-22  
Äldrenämnden 2005-02-09  
Äldrenämnden 2006-11-29  
Social-och äldrenämnden 2009-12-15

## **Riktlinjer - kvalitetsnivåer för bistånd till äldre i Nacka kommun.**

### **Översikt över riktlinjerna**

1. Grunder som gäller samtliga riktlinjer kvalitetsnivåer
2. Hemtjänst, matdistribution, trygghetslarm, avlösning och ledsagning
3. Dagverksamhet
4. Korttidsvistelse
5. Särskilt boende

Riktlinjerna innehåller:

- kort beskrivning syfte och innehåll för insatsen
- kriterier för att bevilja insatsen
- vilken omfattning insatsen vanligen beviljas - kvalitetsnivå
- avgränsningar av ansvaret mellan myndigheten och utföraren

### **1. Grunder, som gäller samtliga riktlinjer – kvalitetsnivåer**

#### **Syfte. Definition**

*Syftet* med riktlinjer – kvalitetsnivåer är:

- att ge en information till sökande, anhöriga och allmänheten om vilken hjälp och stöd de kan förvänta sig från socialtjänsten.
- att säkerställa att biståndsbeslut fattas enligt samma bedömningsgrunder

*Riktlinjer* fastställer vilka kriterier, som gäller för rätt till en viss insats.

**Postadress**  
Nacka kommun  
131 81 Nacka

**Besöksadress**

**Telefon**  
Växel  
Direkt  
Mobil  
Fax

**E-post**

**www.nacka.se**  
**Organisationsnummer**  
212000-0167

*Kvalitetsnivåer* fastställer i vilken omfattning insatsen vanligen beviljas, dvs antal timmar osv.

### **Socialtjänstlagens regler om bistånd**

Rätten till bistånd regleras i Socialtjänstlagen. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning och för sin *livsföring i övrigt*. Biståndet skall medföra att personen uppnår skälig levnadsnivå och det skall stärka personens möjlighet att leva ett självständigt liv. Rätten till bistånd gäller alla som vistas i kommunen.

Enligt socialtjänstlagen skall en ansökan alltid prövas utifrån individuella behov. Dessa riktlinjer - kvalitetsnivåer beskriver vad som är ett normalt bistånd för varje insats. En individuell prövning kan resultera i att ett beslut avviker från det som beskrivs i riktlinjerna om det finns särskilda skäl. Avvikelse kan innebära att omfattningen av beviljat stöd är större eller mindre än vad som beskrivs som normalbistånd i riktlinjerna. Besluten skall vara enhetliga i den meningen att personer med likartade behov beviljas samma hjälpinsatser i samma omfattning.

### **Biståndsbeslut. Uppföljning och omprövning av beslut**

Beviljat bistånd enligt socialtjänstlagen fastställs i ett biståndsbeslut. Besluten kan omprövas, vid förändrat hjälpbehov eller vid förändrade förhållanden i övrigt. Om inga förändrade förhållanden har kommit till socialtjänstens kännedom, omprövas beslut om hemtjänst normalt en gång/år. För personer med omfattande hjälpbehov, som bedöms som föränderliga, görs en uppföljning inom 2 månader efter beslutsdatum och därefter årligen. Insatserna trygghetslarm och matdistribution bedöms inte vara så föränderliga och omprövas därför i samband med att andra insatser omprövas.

### **Mål för tillgänglighet och handläggningstider**

Biståndshandläggarna är tillgängliga per telefon en fast tid varje vardag. En första preliminär bedömning av en inkommen ansökan eller anmälan om behov av brådskande natur ska göras samma dag. I övriga fall då någon söker kontakt utanför telefontid, tar en handläggare kontakt inom två arbetsdagar.

Utredningstiden, dvs tiden från ansökan till beslut är vid omedelbart hemtjänstbehov en dag. För hemtjänst i övrigt maximalt 3 veckor och vid ansökan om övriga hjälpinsatser maximalt 4 veckor.

## **2. Riktlinjer – kvalitetsnivåer för hemtjänst, matdistribution, trygghetslarm, avlösning och ledsagning**

### **2.1 Syftet med hemtjänst, matdistribution, trygghetslarm, avlösning och ledsagning**

Insatserna syftar till att underlätta den dagliga livsföringen i den egna bostaden bidra till ökad trygghet och möjliggöra kvarboende. Insatserna skall tillgodose fysiska, psykiska, och sociala behov. Hjälpen ska stärka den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Syftet med avlösning är att underlätta för den som vårdar en närstående.

Syftet med ledsagning är att främja ett självständigt liv och motverka risken för isolering.

### **2.2 Vad insatserna innebär samt kriterier för att bevilja insats**

#### **Hemtjänst**

Hemtjänst innebär:

- serviceinsatser, dvs städning, tvätt, inköp
- omvårdnadsinsatser dvs hjälp för att kunna äta, dricka, klä sig, sköta sin personliga hygien mm

Hemtjänst beviljas personer, som pga sjukdom, ålder eller funktionshinder har svårigheter att helt eller delvis, sköta hemmet och/eller sin egen omvårdnad. Hjälp beviljas i de avseenden som den enskilde inte själva kan tillgodose sina behov.

Beviljad hjälp anges i timmar/månad

#### **Matdistribution**

Matdistribution innebär att färdiglagad mat levererad till bostaden.

Matdistribution beviljas personer som av fysiska, psykiska eller sociala skäl inte klarar av att laga sin mat själv.

#### **Trygghetslarm**

Trygghetslarm innebär möjlighet att påkalla hjälp dygnet runt vid behov av snabba hjälpinsatser

Trygghetslarm beviljas då oplanerat hjälpbehov kan uppstå, t.ex risk att ramla eller vid påtaglig oro.

#### **Avlösning i hemmet - anhörigstöd**

Insatsen innebär att den som vårdar en närstående har möjlighet att koppla av och göra egna aktiviteter.

Avlösning i hemmet - anhörigstöd beviljas då en närstående vårdar någon som har stora omfattande hjälpbehov pga varaktig sjukdom, eller funktionshinder.

Beviljad hjälp anges i timmar/månad.

### **Ledsagning**

Ledsagning innebär hjälp att komma ut på fritids- eller kulturella aktiviteter. Följeslagning till läkarbesök och liknande samt promenadhjälp kan ingå i hemtjänst. Ledsagning beviljas inte för dessa ändamål.

Ledsagning beviljas för personer med funktionshinder – främst synskada, demens eller psykiskt funktionshinder - som inte kan ta sig ut själva med hjälp av färdtjänst. Ledsagning beviljas då behoven inte kan tillgodoses genom frivilligorganisationer eller närstående.

Beviljad hjälp anges i timmar/månad.

## **2.3 Omfattning av insatserna**

En individuell behovsprövning görs för varje insats  
Insatser märkta med \* ingår i hemtjänst

### **Hemtjänst, serviceinsatser**

#### **\* STÄDNING**

##### **Normal beviljad tid: 1,5 timmar varannan vecka**

Tiden för städning är beräknad för 2 rum och kök. Om bostaden är större städas inte hela bostaden vid varje tillfälle

Städinsatsen skall ses som ett abonnemang och under året ingår - förutom underhållsstädning – dammsugning, golvttorkning och dammning – moment som avfrostning och rengöring av kyl/frys, ugn- och spisrengöring, urttorkning av köksskåp och torkning av köksluckor. Dessa moment skall inrymmas inom ramen för beviljad tid – vilket innebär att den enskilde får avstå viss del av underhållsstad en viss vecka om man önskar något av dessa andra moment.

Tid för fönsterputs beviljas inte.

Saneringsstädning ingår inte i hemtjänst. Den enskilde står för kostnaden själv eller kan ansöka om ekonomiskt bistånd.

#### **\* TVÄTT;**

##### **Normal beviljad tid: 0,5 timme/tillfälle i samband med städ varannan vecka eller i samband med annan insats om den enskilde inte har städhjälp.**

Vid enbart tvättinsats görs en individuell bedömning av tiden.

Tid beviljas inte för strykning

**\* INKÖP;**

**Normal beviljad tid:** 1-gång/vecka 0,5 tim /tillfälle då affären ligger inom 5-10 min avstånd

0,75 tim då avståndet är längre

För långa avstånd då 0,75 tim inte är tillräckligt får man göra en bedömning av tidsåtgången i det enskilda fallet.

Tiden beviljas med hänsyn till att handling sker i närmaste affär. Om den enskilde följer med till affären görs ett individuellt tidstillägg. Om den enskilde behöver hjälp att planera inköp görs individuellt tillägg.

Vid ytterligare ärenden – ex. post/bank/apotek får ett individuellt tidstillägg göras.

**Hemtjänst omvårdnadsinsatser****\* MATHÅLLNING;**

**Normal beviljad tid:** 0,5 timme/tillfälle för huvudmål (duka fram, värma matlåda/egen mat, diskning av kärl/redskap)

+ 0,25 tim om personen behöver stöd och hjälp vid måltiden

Hjälp med frukost – se under personlig omvårdnad morgon!

Hjälp med kvällsmål – se under personlig omvårdnad kväll!

Hjälp med mål annan tid beviljas med 0,5 tim.

***MATDISTRIBUTION***

Matdistribution kan beviljas i kombination med annan insats t.ex hemtjänst, eller som separat insats.

**\*PERSONLIG OMVÅRDNAD MORGON**

**Normal beviljad tid:** 0,5 tim/tillfälle

Dusshjälp 0,5 tim i samband med morgonhjälp eller med annan hjälp.

Dusshjälp bör samordnas med annan hjälp, men om det inte kan ske beviljas 1 timme.

Hur lång tid som beviljas för omvårdnad på morgonen beror på vilka/hur många moment den enskilde behöver hjälp med.

**\*PERSONLIG OMVÅRDNAD KVÄLL**

**Normal beviljad tid:** 0,5 tim/tillfälle Om insats beviljas två gånger per kväll är oftast det ena tillfället kortare än 0,5 tim.

Hur lång tid som beviljas beror på vilka/hur många moment den enskilde behöver hjälp med.

**\*PERSONLIG OMVÅRDNAD NATT**

**Normal beviljad tid: Beviljas med ett eller fler besök per natt. Tidsanges inte.**

***TRYGGHETSLARM***

Trygghetslarm kan beviljas i kombination med annan insats t.ex hemtjänst, eller som separat insats.

**\*INSATSER FÖR TRYGGHET/SOCIALT STÖD**

**Normal beviljad tid: 1 tim/vecka för daglig trygghetsringning**

Behov av tillsynsbesök bör så långt möjligt tillgodoses i samband med annan hjälpinsats eller genom telefonsamtal.

**\* DUBBELBEMANNING**

Dubbelbemanning beviljas vid:

- hjälp vid förflyttning. Tid beviljas endast för de moment där hjälpen behöver ges av två personer samtidigt.
- då risk för hot och våld mot personal föreligger. I första hand skall dessa situationer lösas genom utförarens insatser, t.ex att personal med rätt kompetens får uppdraget, hög kontinuitet i personalstödet, samt handledning.

**\*PROMENADHJÄLP**

**Normal beviljad tid: 1 timme, en gång per vecka.**

Om den enskilde är beviljad hjälp med inköp bör promenad om möjligt förläggas i samband med dessa. Beviljad tid för inköp förlängs då med 0,5 tim.

Vid omprövning av beslutet följs alltid upp i vilken omfattning promenadhjälp används.

**\*FÖLJESLAGNING**

Behov av följeslagning till läkare eller andra landstingsanknutna verksamheter bör i första hand tillgodoses av anhöriga eller genom frivilligorganisationerna och i sista hand genom hemtjänst.

***LEDSAGNING***

**Normal beviljad tid: 3 tim/vecka**

Ledsagning beviljas för fritids- och kulturaktiviteter. Beviljad tid beror på aktiviteten. Ej utnyttjad ledsagningstid kan, som huvudregel, inte ”sparas” till nästa månad.

För promenader stöd vid inköp av mat samt följeslagning till läkare och liknande beviljas hemtjänst enligt riktlinjerna ovan.

Ledsagning kan beviljas i kombination med andra insatser t.ex hemtjänst eller som en separat insats.

Insatsen är avgiftsfri.

### **\* AVLÖSNING I HEMMET - ANHÖRIGSTÖD**

**Normal beviljad tid: 3 tim/vecka**

Timantalet för insatsen specificeras i beslutet.

Avlösning kan beviljas i kombination med andra insatser eller som en separat insats

Insatsen är avgiftsfri.

### ***HÄLSO-OCH SJUKVÅRDSUPPGIFTER***

Bistånd beviljas inte för hälso-och sjukvårdsuppgifter (medicindelning, smörjning med salvor som är ordinerade av läkare, såromläggning mm)

Om hemtjänst beviljats för andra insatser kan personal vid samma tillfälle vara behjälpliga med egenvård, eller hälso-och sjukvårdsuppgifter som delegerats av läkare eller sjuksköterska. Det förutsätter att hälso-och sjukvårdsuppgifter kan utföras inom ramen för den beviljade tiden. Extra tid beviljas inte för detta ändamål. Om hemtjänst inte beviljats för tider när hälso-och sjukvårdsinsatser ska utföras är det primärvårdens ansvar att se till att insatserna utförs.

## 2.4 Allmänt om beräkning av beviljad tid

Hjälp beviljas efter det faktiska behovet. Hjälp tiden avrundas inte till hel/halv timme.

För personer, som har hemtjänst i kombination med dagverksamhet eller återkommande korttidsvistelse minskas beviljad tid för hemtjänst, med ett timantal, som motsvarar tiden för bortovaro från hemmet. Den enskilde får inte använda beviljad tid för hemtjänst mm för tidsperiod då den enskilde är på korttidsvistelse eller sjukhus.

## 2.5 Kundval

### Den enskildes, myndighetens och utförarens ansvar.

I biståndsbeslutet, enligt socialtjänstlagen framgår vilka insatser den enskilde beviljats, samt det totala antalet hjälptimmar. Insatser och omfattning av beviljad hjälp är ett myndighetsbeslut, som kan prövas genom överklagan, om den enskilde inte är nöjd. Myndigheten ansvarar också för uppföljning och omprövning av beslut.

Nacka kommun har sedan 1992 kundval inom hemtjänst. Kundval gäller sedan 1997 även för ledsagning och avlösning. Kundval syftar till att öka den enskildes inflytande över utförandet av hjälpinsatserna. Genom att den enskilde förfogar över de beviljade timmarna och kan välja och välja om utförare, förflyttas makt och bestämmande från kommunens socialtjänst (myndigheten) till den enskilde.

Om den enskilde inte kan eller vill välja utförare, kan stöd till detta ges från god man, anhörig eller biståndshandläggare. Kan den enskilde inte välja utförare trots stöd erbjudes ett icke-valsalternativ.

Den enskilde kommer överens med utföraren om hur och när hjälpen skall utföras. Utföraren ansvarar för att tillsammans med den enskilde upprätta en plan för insatserna, samt för att insatserna utförs. Utföraren har fullt personalansvar.

Den enskilde har möjlighet att i samråd med utföraren styra över beviljad tid och vid enstaka tillfälle använda tiden till annan hjälpinsats än vad som beviljats enligt biståndsbeslutet. Om detta skulle ske återkommande bör beslutet omprövas, vad gäller behovet av beviljade insatser.

Hjälp beviljas för behov som är kontinuerliga och återkommande. Möjligheten att spara timmar från en månad till en annan är därför begränsade, och kan möjligen gälla över ett månadsskifte.

När den enskilde är bortrest från hemmet, är på sjukhus eller korttidsboende eller liknande minskas tiden för hemtjänstinsatser med ett timantal som motsvarar bortovaron.

I övrigt hänvisas till regler för godkännande av hemtjänstanordnare.

### **3. Riktlinjer – kvalitetsnivåer för dagverksamhet**

#### **3.1 Syftet med dagverksamhet**

Syftet med dagverksamhet är:

- stimulans och social samvaro
- bryta isolering
- aktivering och funktionsbevarande insatser
- avlastning och stöd för anhöriga
- möjliggöra kvarboende i det egna hemmet

#### **3.2 Dagverksamhet innebär**

Dagverksamhet innebär aktiviteter och social gemenskap med andra. Hjälp med personlig omvårdnad som den enskilde behöver under dagen ingår, liksom resor till och från dagverksamheten.

Dagverksamheten är öppen under vardagar.

Det finns dagverksamhet med inriktning för personer med demens och allmän social dagverksamhet.

Resor till och från dagverksamheten ingår i insatsen.

#### **3.3 Kriterier för att beviljas dagverksamhet**

Personer över 65 år, bosatta i Nacka har möjlighet att delta i dagverksamhet.

Biståndshandläggaren fattar ett förenklat beslut, efter att den enskilde avtalat med dagverksamheten om tidpunkt för start och omfattning av deltagandet.

#### **3.4 Omfattning av insatsen**

Deltagaren kommer överens med dagverksamheten om hur många dagar i veckan man deltar.

#### **3.4 Kundval**

Den enskilde har möjlighet att välja mellan de dagverksamheter som är godkända av Nacka kommun.

#### **3.5 Avgränsning av ansvaret mellan myndighet och utförare**

Utföraren ansvarar för utformning och innehåll i verksamheten.

## 4. Riktlinjer – kvalitetsnivåer för korttidsvistelse

### 4.1 Syfte med korttidsvistelse

Syfte med korttidsvistelse kan vara:

- avlastning för anhörig som vårdar den enskilde
- behov av ytterligare utredning för att bedöma om den enskilde kan återgå till det egna hemmet, efter en sjukhusvistelse eller behöver särskilt boende
- tillgodose omvårdnaden under väntan på plats i permanent särskilt boende
- möjlighet att återhämta sig efter sjukdom eller skada

### 4.2 Korttidsvistelse innebär

Korttidsvistelse är ett tillfälligt boende, som innefattar omvårdnad, service, aktivering, funktionsbevarande insatser samt stimulans. Hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå ingår i korttidsvistelse. Resor mellan bostaden och korttidsboendet ingår.

### 4.3 Kriterier för att beviljas korttidsvistelse och omfattning av insatsen

Kriterier för att beviljas korttidsvistelse innebär omfattande hjälpbehov, dvs behov av hjälp dag, kväll, helg och normalt natt och att insatser i form av hemtjänst inte är tillräckliga. Detta innebär samma hjälpbehov som för särskilt boende.

#### Korttidsvistelse efter sjukhusvård

Det normala är att återvända till hemmet efter sjukhusvistelse. Korttidsvistelse beviljas i undantagsfall. Skäl att bevilja korttidsvistelse kan vara

- att det behövs ytterligare utredning för att bedöma om personen kan återgå till det egna hemmet eller behöver särskilt boende
- att bostaden är så otillgänglig att hjälpbehovet i bostaden blir så omfattande att det faller under kriterierna ovan, i avvaktan på bostadsanpassning
- vid frakturer, då personen inte får belasta, särskilt om personen är förvirrad

Beslut om korttidsvistelse fattas för max 14 dagar räknat från dagen då personen är utskrivningsklar. Eventuell förlängning skall bedömas som nödvändig och uppföljning skall göras innan beslutet går ut.

#### Korttidsvistelse i väntan på permanent plats i särskilt boende

Personer som är beviljade plats i särskilt boende och inte kan vänta i det egna hemmet, beviljas korttidsboende tills någon plats kan erbjudas. Om den enskilde pga platsbrist inte kan erbjudas plats i sitt förstahandsval till särskilt boende beviljas inte korttidsvistelse under väntetiden. I dessa situationer erbjuds plats på annat särskilt boende eller också får den enskilde vänta på platsen i det egna hemmet med stöd av hemtjänst.

**Korttidsvistelse som avlastning, enstaka tillfälle/n**

Anhörigvårdare erbjuds som avlösning i första hand hemtjänst, och/eller regelbundet anhörigstöd i hemmet, andra hand dagverksamhet och/eller omvårdnadsbidrag. Regler för Omvårdnadsbidrag finns i särskilt dokument. När nämnda insatser inte är tillräckliga kan avlastning i form av korttidsvistelse komma ifråga.

Avlastning beviljas 1-2 veckor.

**Korttidsvistelse som avlastning, växelvård**

Först prövas andra insatser enligt ovan under rubriken avlastning, enstaka tillfälle/n. Om korttidsvistelse enstaka tillfälle har prövats och inte är tillräckligt kan växelvård komma ifråga.

Växelvård 1-2 veckor i korttidsboende omväxlande med hemmavistelse 4-2 veckor är normalt. Växelvård, som innebär att tidsperioden i korttidsboende är längre än tidsperioderna för hemmavistelse kan endast beviljas av särskilda skäl och för en begränsad period.

**4.4 Avgränsning av ansvaret mellan myndighet och utförare**

Myndigheten ansvarar för att utreda och fatta beslut om insatsen, samt att följa upp och ompröva beslut.

Utföraren ansvarar för utformning och innehåll i verksamheten.

## **5. Riktlinjer - kvalitetsnivåer för särskilt boende för äldre**

### **5.1 Syftet med särskilt boende**

Syftet med särskilt boende är att erbjuda en bostad med omvårdnad dygnet runt för personer vars behov inte kan tillgodoses i ordinärt boende.

Den enskilde ska kunna bo kvar livet ut.

### **5.2 Särskilt boende innebär**

Särskilt boende innebär en bostad med service och omvårdnad dygnet runt, samt hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå. Boendet ger samtliga hjälpinsatser, som den enskilde behöver i det dagliga livet.

### **5.3 Kriterier för att beviljas särskilt boende**

Särskilt boende beviljas personer som har ett omfattande och varaktigt behov av hjälp, då insatser från hemtjänst inte är tillräckligt. Med omfattande behov avses hjälp dag, kväll, helg och normalt också natt. Behoven kan vara av såväl fysisk, som psykisk art. Det är det individuella behovet som styr, inte diagnos eller behovens orsak.

### **5.4 Beviljande av plats. Kundval och rätt till plats.**

Biståndsbeslutet innebär att särskilt boende beviljas eller inte beviljas. Vilken hjälp och omvårdnad den enskilde ska få i boendet regleras inte i biståndsbeslutet.

Den som har beviljats särskilt boende har rätt att välja boende enligt kundvalet.

Om den enskilde väljer ett boende som för tillfället inte har ledig plats kan han/hon vänta på plats i det egna hemmet, eller välja ett annat boende där det finns plats och vänta där på plats enligt förstahandsvalet. Den som befinner sig på sjukhus eller korttidsboende kan inte välja att vara kvar där på plats enligt förstahandsvalet.

Om den enskilde inte kan eller vill välja utförare, kan stöd till detta ges från god man, anhörig eller biståndshandläggare. Kan den enskilde inte välja utförare trots stöd erbjudes ett icke-valsalternativ.

Om platsbrist uppstår erbjuds plats i första hand till den, som har störst omvårdnadsbehov, svår social situation, är utskrivningsklar från sjukhus eller uppehåller en korttidsplats. Dessa kriterier är inte inbördes rangordnade, utan placeringsansvarig gör en individuell bedömning i varje enskilt fall. Om mer än en person har samma behov, skall beslutsdatum vara styrande.

Undantagsvis kan plats i särskilt boende utanför Nacka beviljas. Det gäller vid behov av ett boende med en specialinriktning, som inte finns i Nacka (t.ex för vissa former av demens)

Den enskilde har enligt socialtjänstlagen rätt att ansöka om särskilt boende i annan kommun. Rätten gäller inte ett visst angivet boende. Ansökan görs till den kommun man önskar flytta till. Om inflyttningkommunen beviljar ansökan tar kommunen över ansvaret i samband med flyttningen. De flesta kommunerna i Stockholms län har träffat ett avtal om att hemkommunen beviljar och har kostnadsansvar för särskilt boende i annan kommun om den enskilde ansöker och beviljas detta.

### **5.5 Avgränsning av ansvaret mellan myndighet och utförare**

Myndigheten ansvarar för att utreda och fatta beslut om insatsen. Biståndshandläggaren gör en vårdresursmätning, som beskriver personens behov av personalstöd.

Vårdresursmätningen ligger till grund för den ersättning som utgår till utföraren. En ny vårdresursmätning görs efter flyttning till särskilt boende, samt vid varaktig förändring av behoven.

Utföraren har ansvar för utformning och innehåll i verksamheten.

Utföraren dvs boendet gör tillsammans med den enskilde, och eventuellt anhörig eller god man en individuell vårdplan, som reglerar vilken hjälp den enskilde ska få. Boendet ansvarar för att planen följs upp, och omprövas så att den svarar mot den enskildes behov.