



ÖCKERÖ KOMMUN

Dok nr 1

Information om kundvalssystemet i Öckerö kommun

Beslut har tagits om att kundval skall tillämpas inom hemtjänsten i Öckerö kommun med syfte att öka valfriheten för den enskilde brukaren och främja en mångfald av utförare.

Beslut är taget om att även hemsjukvården skall ingå i kundvalsmodellen. Projektering kommer att fortgå under hösten 2008.

Vad är kundvalssystem?

Det är kommunens biståndsbedömare som beviljar och bedömer behovet av hemtjänst. Kundval innebär att brukaren efter ett biståndsbeslut kan välja vem som kommer hem och utför den beviljade insatsen. Brukaren kan välja mellan kommunal hemtjänst och/eller de externa utförare som kommunen godkänt. Valfrihet gäller både för dem som får hemtjänst första gången och för dem som redan har hemtjänst. Brukaren har rätt att byta utförare. Om en anlitad utförare av någon anledning tvingas upphöra med sin verksamhet har kommunen en skyldighet att se till att de drabbade brukarna alltid får de tjänster de blivit beviljade.

Inom kundvalssystemet är det viktigt att förutsättningarna är likvärdiga för samtliga utförare. Biståndsbedömaren lämnar muntlig information om valmöjligheten samt skriftlig information om de olika utförarna där det framgår vilka tjänster de utför, inom vilka geografiska områden de verkar och under vilka tider. För att kunden ska kunna jämföra olika utförare beskrivs kortfattat även utförarens verksamhetsmål, personalens kompetens och andra kvalitetsindikatorer. Det skall också framgå om företaget utför tilläggstjänster. Tilläggstjänster är tjänster utöver biståndsbeslutet och som beställs och betalas av den enskilde. Kommunen får inte rekommendera någon utförare före någon annan. De vårdtagare som inte själva genomför ett aktivt val erbjuds insatsen via den kommunala hemtjänstorganisationen.

Brukarens avgift är densamma oberoende av utförare och faktureras av kommunen.

Utförare får ersättning enligt en av kommunen bestämd timtaxa som är lika för alla externa utförare. Detta innebär att det inte är någon priskonkurrens mellan utförarna utan de konkurrerar istället med varandra när det gäller kvaliteten på tjänsterna. Utförarna är beroende av brukarnas aktiva val eftersom de inte garanteras några uppdrag.

Vilka tjänster omfattas av kundvalet?

Kundval gäller i hela Öckerö kommun men privata utförare kan välja på vilka öar de vill erbjuda sina tjänster. Natthemtjänst ingår inte utan utförs alltid av kommunens hemtjänst, kl 22.30-08.00. De insatser som omfattas av kundvalet är följande:

- **Serviceinsatser** (insatser som är riktade till hushållets praktiska skötsel) utförs vardagar, kl 08.00-17.00.
- **Personlig omvårdnad** (insatser som är direkt riktade till personen för att tillgodose dennes grundläggande behov). Om man väjer privat utförare för personlig omvårdnad utförs dessa insatser alla dagar, kl 08.00-22.30
- **Trygghetslarm i bostaden.** Trygghetslarm innebär möjlighet att påkalla hjälp dygnet runt, vid behov av omedelbara hjälpinsatser. Hjälp påkallas via en ”larmknapp” som bärs på armen eller om halsen och kontakt med larmcentral sker via högtalartelefon. Under dagtid 08.00-22.30 kan den enskilde välja att ha en privat utförare som åtgärdar larm. Nattetid är det den kommunala natthemtjänsten som åtgärdar larmet.
- **Matdistribution.** Matleverans innebär att färdiglagad mat levereras till bostaden, efter den enskildes beställning. Maten betalas av den som beställer. Genom hemtjänst ges vid behov hjälp att värma och servera maten och hjälp att äta. De företag som önskar ges möjlighet att använda sig av egen kostleverantör, leverantören sköter då faktureringen av portionskostnaden. Det finns även möjlighet att använda sig av kommunens kostleverantörer som är Solhöjdens Äldreboende (Öckerö) eller Västergårds by skolrestaurang (Björkö). Oavsett val av kostleverantör skall de av kommunen uppställda kraven om kostkvalitet följas.
- **Ledsagning.** Ledsagning ska underlätta ett normalt, självständigt liv med sociala och kulturella kontakter som minskar riskerna för isolering.

Kunden ges möjlighet att välja högst två olika utförare, tex. en utförare som sköter serviceinsatser och en som utför personlig omvårdnad.

Ansvar för rehabilitering kommer att finnas kvar i kommunal regi. Personalen arbetar på så sätt att de delegerar insatser som bedöms kunna utföras av hemtjänsten till hemtjänstens personal. Detta kommer att innebära att uppgifterna också kommer att delegeras till privata utförare som brukare valt via kundval.

Vem kan bli utförare av hemtjänst?

De externa utförare som önskar har möjlighet att söka godkännande att utföra hemtjänst i Öckerö kommun (dok. nr. 4) hos socialnämnden och på så vis ev. bli godkända utförare. Enligt Socialtjänstlagen 3 kap. 3 § skall insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet och det är socialnämnden som har ansvar för att samtliga utförare uppfyller de krav på kompetens, kunskap och laglighet som är rimligt att ställa. Kommunens redskap för att säkerställa detta är att se till att samtliga utförare uppfylla de krav kommunen har på utförare av hemtjänst (dok. nr. 2) samt godkänner de tillämpningsregler (dok. nr. 3) som fastställts.

Öckerö kommun har fastställt att privata utförare kan välja att erbjuda tjänster inom valfritt geografiskt område i kommunen. Alltså kan utföraren välja att erbjuda insatser på en eller flera öar i kommunen. Utföraren ska redogöra för vilka geografiska områden och i vilken omfattning (antal timmar) som denne kan erbjuda innan den godkänns som utförare i Öckerö kommun. Anledningen till att Öckerö kommun har valt att inte fastställa geografiska områden är att främja småföretagande och med hänsyn till Öckerö kommuns geografiska struktur och kommunikationsmöjligheter.

Utföraren är skyldig att anta det uppdrag inom de geografiska områden där utföraren verkar. Kravet om att anta uppdrag begränsas endast av ett eventuellt beviljat kapacitetstak.

Privat utförare kan erbjuda tilläggstjänster som skall vara kända av kunden och kommunen. Det skall framgå i den skriftliga informationen som beskriver företagets verksamhet att tjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet. Privat utförare kan använda sig av underentreprenör. Utföraren skall anmäla till kommunen vilken entreprenör som används. Utföraren ansvarar för att entreprenören uppfyller kommunens krav (dok. nr. 2) och följer de tillämpningsregler (dok. nr. 3) som fastställts av kommunen. Dessa finns tillgängliga på kommunens intranät.

Ekonomisk ersättning

En av grundförutsättningarna för att få till stånd ett fungerande kundvals-system är att tillskapa en rättvis och långsiktig hållbar ekonomisk ersättning för utförda insatser. I Öckerö kommun har man valt att ersätta utföraren med en timtaxa dvs utföraren får via biståndsbedömaren en viss tid som skall gälla för en beviljad insats och får sedan betalt därefter. Kommunen betalar endast för effektiv tid, alltså den tid personalen är innanför brukarens dörrar. Det är utförarnas ansvar att varje månad fylla i en tidredovisning för varje kund (se dokument 9). Godkänd tidsredovisning ligger sedan till grund för faktureringen. Täta kontakter kommer att behöva hållas mellan uppdragsgivare och utförare, då den beviljade tiden inte alltid kommer att stämma överens med den faktiskt utförda tiden. Matdistribution ersätts med ett belopp per levererad portion.

Tilläggstjänster

Utförare kan även välja att utföra tilläggstjänster mot ersättning så som tex storstädning, fönsterputsning, trädgårdsarbete m.m. Det kan också vara en tjänst som ingår i biståndsbeslutet men som brukaren vill utöka på något sätt. Om utföraren erbjuder tilläggstjänster skall det framgå i utförarens skriftliga information att dessa inte är en del av biståndsbeslutet. Priset bestäms av utföraren som också fakturerar brukaren. Tjänsterna subventioneras inte av kommunen. Tilläggstjänster är i stort sett detsamma som ingår i begreppet hushållsnära tjänster och som omfattas av möjlighet till 50 %-ig skattereduktion (enligt prop 2006/07:94). Den som vill ansöka om skattereduktion gör det på blankett SKV 4501 från skatteverket. Insatser som en brukare har fått bistånd för omfattas inte av skattereduktion, oavsett om de utförs av extern utförare eller ej. Tilläggstjänster omfattas av andra lagar när det gäller sekretess, tillsyn, dokumentation m.m. Utföraren kan aldrig kräva att kunden ska köpa tilläggstjänster.

Kvalitet och uppföljning

I första hand är det brukaren som bedömer och godkänner utförarens arbete. Om brukaren inte är nöjd med hur tjänsten utförs kan han eller hon byta utförare. Kommunen har dock det yttersta ansvaret, därför följer Socialnämnden regelbundet upp och utvärderar utförarnas verksamhet och ansvarar för att den håller god kvalitet. Uppföljningarna redovisas för ansvariga politiker och nämnder och är offentliga handlingar. Uppföljning kan komma att göras på flera olika sätt så som verksamhetsuppföljning, stickprovskontroller och inspektioner. Varje år genomförs dessutom enkäter för att undersöka hur nöjda brukarna är. Det finns ett antal krav som utförarna måste uppfylla för att få behålla sitt godkännande så som t ex att de måste ha adekvat utbildning, lämplig erfarenhetsbakgrund samt följa lagar och föreskrifter.

Överprövning

I förslaget till *Lagen om valfrihet (2008:15)* föreslås en möjlighet att hos Länsrätten begära överprövning i de fall då en utförare inte godkänns av kommunen på grund av att utföraren inte uppfyller gällande krav eller om kommunen brutit mot lagens grundläggande principer om likvärdighet, ickediskriminering eller någon annan bestämmelse.

Dokument som finns att tillgå gällande kundval på kommunens intranät

Dokument nr	Dokument namn
1	Information om kundvalssystemet i Öckerö kommun
2	Krav för godkännande
3	Tillämpningsregler inom kundvalssystemet i Öckerö kommun
4	Ansökan om godkännande inom kundvalssystemet i Öckerö kommun
5	Godkännande
6	Begäran om utträde ur Öckerö kommuns kundvalssystem
7	Administrativa rutiner kring kundval i Öckerö kommun
8	Faxmall för verkställighet
9	Kundval – tidsredovisning