



ÖCKERÖ KOMMUN

Dok nr 3

## **Tillämpningsregler inom kundvalssystemet i Öckerö kommun**

Utförare skall enligt gällande krav godkänna dessa tillämpningsregler.

1. Tidpunkt för externa verksamheters start sker enligt överenskommelse med kommunen.

### **Uppdragets omfattning/hemtjänst**

2. Insatserna skall utföras i den omfattning som anges i biståndsbeslutet. Utföraren är skyldig att anta, bibehålla och utföra uppdrag på rätt tider och inom det geografiska område som godkännandet gäller. Utföraren kan därmed inte välja bort en brukare såvida inte utförarens beviljade kapacitetstak är uppnått. Kontakt skall hållas mellan utförare och kommunen minst en gång per vecka för att stämma av utförarens antagna uppdrag i förhållande till kapacitetstak.
3. I de fall då utföraren ligger på maximal kapacitet och en brukare är i omgående behov av utökad hjälp (tex vård i livets slutskede eller akuta situationer) kan utföraren ändå inte avsäga sig uppdraget utan skall omedelbart tillgodose behovet. Det åligger även utföraren att utföra uppdraget kommande högst sju dagar innan ny utförare kan påbörja sitt uppdrag. Dock kan utförare inte avbryta sitt uppdrag om brukaren är i livets slutskede.
4. Med serviceinsatser avses i första hand städ, tvätt, hemmets skötsel, matlagning, inköp/ärenden och ekonomi. Serviceinsatser utförs vardagar 8.00-17.00.
5. Med personlig omvårdnad avses de insatser som utöver service behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov som på- och avklädning, toalettbesök, förflyttningar, mat- och dryckesintag, dusch/hårvård, personlig hygien, aktivering, telefonkontakt, tillsyn och hjälp till egenvård/egenträning. Personlig omvårdnad utförs alla dagar 8.00-22.30.
6. Nattinsatser utförs av kommunens nattpatrull under tiden 22.30 till 08.00 samtliga dagar.
7. Samverkan och informationsöverföring genom gemensam vårdplanering ska ske när brukarens bistånd ska minskas, ökas eller omprövas. Utföraren ansvarar för att tillsammans med berörda parter skapa förutsättningar och rutiner för detta. Initiativ till vårdplanering tas av den som först uppmärksammar behovet.

8. Om en brukare väljer att ha två olika utförare av hemtjänst upprättar dessa rutiner för samarbete.
9. När en utförare har blivit vald av en brukare ska beviljat bistånd verkställas enligt beslutet. Kan utföraren inte verkställa beslutet från den dag som anges i beslutet skall utföraren komma överens med brukaren om annat verkställighetsdatum.
10. Utföraren ansvarar för att kontakta brukaren/närstående och upprätta en genomförandeplan omgående med biståndsbeslutet som grund. Av genomförandeplanen skall bl.a. framgå målet för insatsen, hur och när beviljade insatser skall utföras samt datum för när genomförandeplanen skall följas upp.
11. Samtliga insatser ska genomsyras av att personalen har ett rehabiliterande förhållningssätt.
12. Ansvaret för hemsjukvården bedrivs för närvarande i kommunal regi. (Beslut är taget om att hemsjukvården skall ingå i kundvalsmodellen, är under projektering 2008) Legitimerade sjuksköterskor arbetar på så sätt att de delegerar hälso- och sjukvårdsinsatser som bedöms kunna utföras av hemtjänsten till hemtjänstens personal. Detta kommer att innebära att uppgifter kommer att delegeras till arbetstagare hos privata utförare som brukare valt via kundval.
13. Ansvaret för rehabilitering kommer att finnas kvar i kommunal regi. Legitimerade arbetsterapeuter och sjukgymnaster arbetar på så sätt att de delegerar hälso- och sjukvårdsinsatser som bedöms kunna utföras av hemtjänsten till hemtjänstens personal. Detta kommer att innebära att uppgifter kommer att delegeras till arbetstagare hos privata utförare som brukare valt via kundval.
14. Lokala rutiner för årlig kontroll av individuella hjälpmedel skall utföras av brukarens omvårdnadspersonal om brukaren har behov av detta.

### **Trygghetslarm**

15. Utförare som svarar på trygghetslarm ansvarar för att det finns mobiltelefoner med minicall som back up som alltid ska gå att nå. Dessa får ej användas för annat ändamål och får under inga omständigheter ha telefonsvar.
16. Om larmet från den enskilde ej går fram till mobiltelefon finns sekundärmottagare på Solhöjdens äldreboende och larmet besvaras av personal där. Mottagande personal tar då kontakt med personal hos utföraren och om de inte får tag på utföraren via mobiltelefon sker sökning via minicall. Utföraren skall om den nås via minicall omedelbart ringa upp till mottagaren. Öckerö kommun förbehåller sig rätten att själv rycka ut på larm om utföraren inte går att nå.
17. Det åligger utföraren att meddela kontaktpersonen för kundval vilka telefon- och minicall nr som är aktuella hos utförarna.
18. Det måste alltid vara högsta prioritet att svara på larm och få kontakt med den person som larmat för att ta reda på vad som inträffat. Vid larm som kräver åtgärd skall personalen befinna sig hos brukaren inom maximalt 30 minuter. Om larmande

brukare inte kan meddela sig måste personalen åka dit direkt att ta reda på vad som hänt.

19. Om utlösande av trygghetslarm föranleder direkt uttryckning till vårdtagaren och mottagande person hos utföraren inte kan utföra insatsen omgående skall någon annan av utförarens personal kontaktas för att åtgärda larmet.
20. Nyinstallation av trygghetslarm utförs av den kommunala hemtjänsten. Även underhållet av den tekniska utrustningen, underhåll, byte av batterier i trygghetslarmen, provlarmning, daglig kontroll av larmlogg samt uppkoppling av larm till mottagare kommer att ligga kvar inom det kommunala ansvaret.
21. Om en brukare larmar på nattetid mellan kl 22.30-08.00 är det den kommunala natthemtjänsten som åtgärdar larmet. Under dagtid 08.00-22.30 kan brukaren välja att ha en privat utförare som åtgärdar larm. Det är kommunen som sköter omkopplingen av larm dag till natt och vice versa.

### **Matdistribution**

22. De utförare som önskar kan använda sig av egen kostleverantör. 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 och livsmedelslagens regler för transport och hantering av mat följas.
23. De utförare som väljer annan kostleverantör än kommunens kostleverantörer sköter själv faktureringen av portionskostnaden medan kommunen fakturerar kostnaden för matleveransen.

### **Personal och kompetens**

24. Utföraren har det fulla ansvaret för personalen. Kollektivavtal alternativt arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstpension och avtalspension motsvarande gällande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal.
25. Utföraren ansvarar för att all personal vid anställning undertecknar förbindelse om sekretess och tystnadsplikt enligt 15 kap 1 § SoL. Vidare ska meddelarfrihet gälla för all personal.
26. Utföraren skall upprätta en rutin för säker hantering och förvaring av brukarnas nycklar.
27. Privata utförare skall ha fungerande rutiner/system för den sociala dokumentationen gällande brukarna. När insatserna inte längre är aktuella ska handlingar som rör den enskildes förhållanden rensas på överflödigt material. Vid byte av utförare lämnas handlingar av betydelse efter samtycke med den enskilde direkt till den tillträdande utföraren. Vid ärendets slut ska akterna återlämnas till kommunen. Utföraren ska även ha kännedom om hur befintlig kontaktpärm i hemmet hos brukaren ska användas. När Öckerö kommun kommer att införa nya rutiner/system gällande den sociala dokumentationen skall även de privata utförarna gå över till det systemet.

28. Plan för hur ofta parterna ska träffas och diskutera verksamheten upprättas i samråd med kommunen.
29. Respekten för den enskildes självbestämmanderätt, integritet, trygghet och värdighet ska vara utgångspunkt för arbetet inom hemtjänsten. Omsorgs- och vårdinsatser ska utformas utifrån den enskildes individuella behov, livssituation, förutsättningar och önskemål. Den enskilde ska ha inflytande på de insatser som ges och kunna lita på att behoven av service och omvårdnad blir tillgodosedda.
30. Brukaren ska känna till vilken personal som brukar komma och bli bemött med vänlighet, omtanke och respekt så att de känner sig trygga i sitt hem. Ett gott bemötande kräver kunnsighet, lyhördhet, inlevelseförmåga och empati – ett medvetet förhållningssätt. Varje brukare bör ha en ansvarig kontaktperson hos utföraren.

### **Brukaren**

31. Biståndsbedömaren lämnar skriftlig information om de olika utförarna. Av informationen framgår vilka tjänster de utför och inom vilka geografiska områden de verkar. Det skall också framgå om företaget utför tilläggstjänster mot betalning.
32. Kommunen får inte rekommendera någon utförare före någon annan.
33. De brukare som inte genomför ett aktivt val erbjuds insatsen via den kommunala hemtjänstorganisationen.
34. Brukaren har rätt att byta utförare med en månads varsel. Brukaren skall då vända sig till biståndsbedömaren eller kontaktpersonen för kundval som kontaktar ny utförare. Om en brukare önskar byta ska den tillträdande utförarens uppdrag träda i kraft enligt överenskommelse mellan utförare och brukare.
35. Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Informationen får dock inte vara påträngande för brukarna. Reklam för behandlingsmetoder som inte är förenliga med vetenskap och beprövad erfarenhet får inte förekomma.

### **Ersättning**

36. För att ersättning ska utgå till utföraren måste gällande krav och tillämpningsregler följas.
37. Ingen ersättning betalas ut i förskott.
38. Kommunen planerar att införa ett elektroniskt system för uppföljning/kontroll av utförd tid hemma hos brukaren. Detta system kommer då att gälla både för interna och externa utförare.
39. From 2009-01-01 justeras fastställd ersättning årligen. Justering baseras på den genomsnittliga löneökningen för kommunens hemtjänstpersonal föregående år. Övriga kostnader justeras med ökningen av KPI enligt SCB. Justeringen baseras då på den procentuella förändringen mellan årsmedel för 2007 och 2008 och därefter med ett års förskjutning.

40. Socialnämnden äger rätt att med sex månaders varsel ändra ersättningsnivån.
41. Utföraren får inte kräva eller acceptera någon betalning för hemtjänst utöver den som utgår från kommunen med undantag för tilläggstjänster som faktureras brukaren direkt av utföraren.
42. Utföraren skall senast fem arbetsdagar månaden efter att tjänsten utförts lämna en redovisning av utförd tid för varje brukare. Detta skall ske på särskild blankett (dok. nr. 9) Redovisningen granskas av kommunen. 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. När redovisningen är godkänd används den som underlag för den faktura som leverantören skickar kommunen. Utbetalning av ersättning sker därefter inom 30 dagar.
43. Vid dödsfall, akut sjukhusvistelse eller akut vistelse på korttidsplats/särskilt boende lämnas ersättning för beviljad tid den aktuella dagen samt påföljande dag fram till kl. 22.30. Biståndsbedömaren skall alltid meddelas samma dag via fax eller telefon.
44. När en brukare tackar nej till insats samma dag lämnas ersättning till utförare med beviljad tid för den dagen.
45. Vid akut varaktigt förändrat behov kontaktas biståndsbedömaren omgående för ny biståndsbedömning och detta behov ersätts om biståndsbedömaren anser att behovet är varaktigt. Smärre förändringar i tidsåtgång beroende på akut tillfälligt förändrat behov ersätts inte då det anses rymmas i den beviljade tiden.
46. Dubbelbemanning beviljas när det finns behov av två personer för att utföra insatsen ur brukarperspektiv. Dubbelbemanning av arbetsmiljöskäl ersätts inte. När brukaren får hjälp av två personer samtidigt ersätts den sammanlagda tiden som utförd tid.
47. Kommunen fakturerar den enskilde brukaren när det gäller biståndsbedömda insatser. Det är därför viktigt att alla avvikelser rapporteras vid redovisning av utförd tid. Om det vid kontroll visar sig att rapporterad tid ej utförts betalas ingen ersättning ut och utförarens godkännande dras in.

### **Tilläggstjänster**

48. Om utföraren erbjuder tilläggstjänster mot ersättning skall det framgå i utförarens skriftliga information att dessa inte är en del av biståndsbeslutet.
49. Fri prissättning gäller för tilläggstjänster. Priset ska anges inklusive moms.
50. För tilläggstjänster gäller konsumenttjänstlagen.
51. Utföraren kan aldrig kräva att brukaren ska köpa tilläggstjänster.

### **Uppföljning och insyn**

52. Länsstyrelsen har rätt att inspektera både kommunal och enskild verksamhet som står under dess tillsyn. Länsstyrelsen kan förelägga den som svarar för verksamheten att avhjälpa missförhållandet. Om missförhållandet är allvarligt och föreläggandet inte följs får länsstyrelsen förbjuda fortsatt verksamhet.

53. Tillsynsbesök, stickprovskontroller eller inspektioner kan komma att genomföras utan anmodan.
54. Utföraren ska årligen genomföra brukarenkät inom hemtjänsten enligt kommunens instruktioner. Vill utföraren lägga till egna frågor är det tillåtet. Resultatet kommer att redovisas i informationsbroschyren om kundval. Även andra kvalitetsmätningar kan efterfrågas. Utföraren informeras då innan mätperioden.