

# Rutin

## Kundval i hemtjänsten



Gäller från: 2019-04-01  
Gäller för: Beställare och utförare utav hemtjänst  
Fastställd av: Socialförvaltningens kvalitetsgrupp  
Utarbetad av: Socialförvaltningens kvalitetsgrupp  
Revideras senast: Revideras vid behov av socialförvaltningens kvalitetsgrupp  
Version:  
Dokumentansvarig förvaltning: Socialförvaltningen

*Ett utskrivet dokument är alltid en kopia, giltig version finns alltid på intranätet och webbplatsen.*



## Innehållsförteckning

Rutin .....	1
Innehållsförteckning .....	2
Inledning.....	3
Ansökan och godkännande av utförare .....	3
Underrättelse om beslut.....	3
Utförarpresentationer .....	3
Introduktionsutbildning .....	3
Avtalsskrivning .....	4
Information.....	4
Presentation av nya utförare .....	4
Ljungby kommuns webbplats .....	4
Information till utförare.....	4
Rapportering till andra utförare.....	4
Träffar med utförare .....	4
Socialnämndens uppföljning av utförare.....	4
Förändring av avtal.....	5
Utökning eller minskning av område/uppdragstyp .....	5
Kapacitetstak .....	5
Ändring av trygghetslarm.....	6
Byte av verksamhetsansvarig .....	6
Avveckling av verksamhet .....	6
Ny kund/omsorgstagare.....	7
Information till den enskilde vid ett val .....	7
Den enskilde väljer utförare .....	7
Handläggning av nya ärenden .....	7
Ärenden med stora behov nattetid.....	7
Ärenden med flera utförare .....	7
Omval av hemtjänstutförare .....	8
Handläggning .....	8



## Inledning

Dokumentet innehåller rutiner för kundval i hemtjänsten i Ljungby kommun.

## Ansökan och godkännande av utförare

- Företag som är intresserade av att bli utförare inom hemtjänsten ansöker om ett godkännande digitalt via TendSign. Länk till TendSign finns på Ljungby kommuns webbplats.
- Frågor som har med upphandling och förfrågningsunderlag att göra ska hänvisas till TendSign.
- Ansökan tas emot, diarieförs och ekonomisk ställning kontrolleras av kommunens upphandlingsenhet och skickas därefter till kommunens socialförvaltning.
- Kvalitetsgruppen går igenom ansökan och bedömer om den ska kompletteras eller om den kan tas upp för beslut i socialnämndens arbetsutskott
- Behöver ansökan kompletteras bokas ett möte mellan utföraren och tjänsteman från kvalitetsgruppen.
- Beslut om ett godkännande/icke godkännande tas av socialnämndens arbetsutskott. Sökande har rätt till företräde i arbetsutskottet. Kvalitetsgruppen skriver tjänsteskrivelse och är föredragande.
- Efter godkännande skickar kvalitetsgruppen ut en mall för utförarpresentationer till den blivande utföraren.
- Kvalitetsgruppen informerar chef för biståndshandläggare, handläggare, hemsjukvården och larm och teknik att en ny utförare är godkänd (namn på utförare, vilka insatser och geografiska områden).
- Kvalitetsgruppen kontakter systemförvaltare i verksamhetssystemet för upplägg av nya distrikt.

## Underrättelse om beslut

Ljungby kommun ger sökande underrättelse om beslut vid både godkännande och avslag genom att skicka socialnämndens beslut via TendSign, upphandlingsenheten hjälper till att skicka underrättelse om beslut. Om sökanden inte godkänns ska Ljungby kommun i underrättelse om beslut lämna upplysningar om hur rättelse söks, enligt lagen om valfrihetssystem 8 och 10 kap.

## Utförarpresentationer

Det är utföraren som är ansvarig för att utförarpresentationen innehåller aktuell information. Utföraren kan kontinuerligt uppdatera informationen i presentationen och eventuella förändringar skickas till kvalitetsgruppen för publicering på Ljungby kommuns webbplats. Kvalitetsgruppen meddelar chef för biståndshandläggare och handläggare om nya publiceringar.

## Introduktionsutbildning

Innan avtalsstart och vid byte av verksamhetsansvarig, ska ansvarig för verksamheten genomgå en introduktionsutbildning som samordnas av kvalitetsgruppen.

## **Avtalsskrivning**

Avtalsskrivning sker i samband med introduktionsutbildningen. Kvalitetsgruppen meddelar upphandlingsenheten om avtal som ska tecknas. Upphandlingsenheten skriver ut aktuellt avtal.

Om utföraren vill starta senare än dagen för introduktionsutbildningen gör kvalitetsgruppen en överenskommelse med utförarna när avtalsskrivningen ska göras.

För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal med privata utförare i enlighet med gällande delegation.

Upphandlingsenheten diarierför avtal och publicerar avtal i avtalskatalogen.

## **Information**

### **Presentation av nya utförare**

Nya utförare presenteras på "tisdagssidan" i Smälänningen och på Ljungby kommuns webbplats.

### **Ljungby kommuns webbplats**

Sektioner/funktioner som t.ex. myndighet, kvalitetsgrupp, larm och teknik, ekonomistrateg, MAS, E-strateg, ansvarar för att information och dokument är uppdaterade.

### **Information till utförare**

Sektioner/funktioner som t.ex. myndighet, kvalitetsgrupp, larm och teknik, ekonomistrateg, MAS, E-strateg, ansvarar för att delge utförare information som är av betydelse för att fullgöra avtalet.

### **Rapportering till andra utförare**

Om omsorgstagaren har mer än en utförare ska utförarna rapportera viktiga händelser till den andre utföraren, speciellt mellan dag och natt.

### **Träffar med utförare**

Kvalitetsgruppen samordnar träffar med utförare vid behov.

## **Socialnämndens uppföljning av utförare**

- Kvalitetsgruppen genomför årligen en avtalsuppföljning.
- Samordning, sammanställning och presentation av offentlig statistik och kvalitetsnyckeltal till exempel öppna jämförelser, rka/SKL kvalitetsnyckeltal och kommunens kvalitet i korthet (KKiK) görs av kvalitetsgruppen.
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska följer upp delegerade HSL-insatser.
- Uppföljning av beställda och fakturerade tjänster görs av socialförvaltningens administrativa stab.



## Förändring av avtal

### Utökning eller minskning av område/uppdragstyp

Om utföraren önskar utöka sitt område/uppdragstyp (vård och omsorg samt service) meddelas detta till kvalitetsgruppen tre veckor innan socialnämndens arbetsutskott. Ändringen gäller från arbetsutskottets protokoll är justerat.

- Kvalitetsgruppen skriver tjänsteskrivelser och är föredragande.
- Efter arbetsutskottets beslut skriver kvalitetsgruppen ett tillägg till avtalet och diariet för detta tillsammans med huvudavtalet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.
- Kvalitetsgruppen informerar chef för biståndshandläggare, handläggare, hemsjukvården och larm och teknik att förändring av avtal har skett.

Vid avveckling av åtagande genom minskning av område/uppdragstyp, se avveckling av verksamhet. Kapacitetstaket kan endast minskas om en omsorgstagare inte behöver göra ett omval, i de fall en omsorgstagare skulle behöva göra ett omval är minskning av kapacitetstak inte möjligt. Om omsorgstagare inte berörs av minskningen se avveckling av verksamhet.

### Kapacitetstak

Utförare kan ange kapacitetstak; maximalt antal timmar att utföra per månad.

Utförare som under avtalstiden vill införa ett kapacitetstak, alternativt avsluta ett kapacitetstak ska meddela kvalitetsgruppen tre veckor innan socialnämndens nästa arbetsutskott.

- Kvalitetsgruppen skriver tjänsteskrivelser och är föredragande
- Kvalitetsgruppen skriver ett tillägg till avtalet och diariet för detta tillsammans med huvudavtalet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.

Utförare som uppnått kapacitetstaket ska meddela Ljungby kommuns kontaktperson.

Utföraren ska dock ge insatser utöver taket, till en omsorgstagare som utföraren har, om denne beviljas utökade insatser eller vid tillfälliga insatser. Om utföraren inte har meddelat att kapacitetstaket är nått ska insatser ges över tak.

- Kvalitetsgruppen meddelar webbansvarig de förändringar som behöver göras på Ljungby kommuns webbplats.
- Kvalitetsgruppen informerar chef för biståndshandläggare, handläggare.
- Kvalitetsgruppen registrerar ”ej valbar” perioder i framtagna mall.

Om en utförare som angivit kapacitetstak vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till Ljungby kommuns kontaktperson.

Utökning/sänkning av kapacitetstak ska anmälas senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i nästkommande månad. Exempel; anmälan om utökat kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj. Minskning av kapacitetstak innebär att utföraren inte kan ta nya kunder förrän utföraren understigit angivet kapacitetstak.



- Kvalitetsgruppen skriver ett tillägg till avtalet och diarieför detta tillsammans med huvudavtalet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.
- Kvalitetsgruppen informerar socialnämndens arbetsutskott.

### **Ändring av trygghetslarm**

Om utföraren önskar utöka sitt åtagande genom att åtgärda trygghetslarm ska utföraren meddela kvalitetsgruppen. Ändringen gäller två månader från arbetsutskottets protokoll är justerat.

- Kvalitetsgruppen skriver tjänsteskrivelser och är föredragande, kvalitetsgruppen behöver få information om förändringen tre veckor innan socialnämndens arbetsutskott.
- Kvalitetsgruppen skriver ett tillägg till avtalet och diarieför detta tillsammans med huvudavtalet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.
- Kvalitetsgruppen informerar chef för biståndshandläggare, handläggare, hemsjukvården och larm och teknik att en förändring av avtal har skett.

Vid avveckling av åtagande genom att inte längre åtgärda trygghetslarm, se avveckling av verksamhet.

### **Byte av verksamhetsansvarig**

Byte av verksamhetsansvarig ska skriftligen anmälas till och godkännas av Ljungby kommunen. Anmälan skickas till Ljungby kommuns kontaktperson. Innan ny verksamhetsansvarig kommer att godkännas ska denna genomgå en introduktionsutbildning.

Under särskilda omständigheter kan utförare, under maximalt tre månader, ha en person ansvarig för verksamheten som inte uppfyller krav på introduktionsutbildning och kompetenskrav. Utföraren ska skriftligen informera Ljungby kommuns kontaktperson om orsak och få det godkänt. Det kan exempelvis vara aktuellt vid byte av ansvarig och längre sjukskrivning.

- Kvalitetsgruppen godkänner och planerar en introduktionsutbildning.

### **Avveckling av verksamhet**

Om utföraren önskar avveckla verksamheten ska socialnämnden meddelas minst tre månader före verksamhetens upphörande. Senast en vecka efter att den privata utföraren meddelat kvalitetsgruppen om avveckling av åtagande, tas valbarheten för åtagandet bort. Om förändringen innebär att omsorgstagare hos utföraren måste göra ett omval har kunden tre månader på sig att göra ett omval. Om omsorgstagare inte gör ett omval gäller ickevals alternativet.

- Kvalitetsgruppen skriver tjänsteskrivelser och är föredragande, kvalitetsgruppen behöver få information om förändringen tre veckor innan socialnämndens arbetsutskott.



- Kvalitetsgruppen skriver ett tillägg till avtalet och diarieför detta tillsammans med huvudavtalet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.
- Kvalitetsgruppen informerar chef för biståndshandläggare, handläggare, hemsjukvården och larm och teknik att en förändring av avtal har skett.
- Vid avveckling av verksamheten tar respektive beslutsfattare (handläggare och biståndshandläggare) kontakt med omsorgstagare för omval.

## Ny kund/omsorgstagare

### Information till den enskilde vid ett val

Den enskilde får information om valbara utförare via utförarpresentationer. Dessa får den enskilde via handläggaren men kan även själv söka information på Ljungby kommuns webbplats.

### Den enskilde väljer utförare

Vid vårdplanering, nybesök och vid uppföljning av beslut informeras den enskilde om möjligheten att välja utförare av hemtjänst.

#### *För servicetjänster*

Har inget val inkommit till biståndshandläggaren inom 3 dagar skickas beställningen till ickevalsalternativet (Ljungby kommuns hemtjänst).

#### *För omsorgstjänster*

Valet av utförare görs på plats i samband med att handläggaren träffar omsorgstagaren, om inget val görs skickas beställningen till ickevalsalternativet (Ljungby kommuns hemtjänst).

## Handläggning av nya ärenden

### Ärenden med stora behov nattetid

Nattpatrullen har i uppdrag att hantera larm och tillsynsbesök nattetid. I de fall en omsorgstagare har stora behov nattetid sätts extra personal in, denna personal kommer från Bemanningen.

Om en omsorgstagare med stora behov nattetid väljer en privat utförare ska beslutsfattaren ge uppdraget både till den privata utförare och till aktuell sektionschef inom Ljungby kommuns hemtjänst. Sektionschefen gör en beställning av personal till socialförvaltningens bemanningsenhet som får uppdrag att utföra uppdraget nattetid.

### Ärenden med flera utförare

Om en omsorgstagare väljer mer än en utförare alternativt att utföraren inte tillhandahåller alla uppdragstyper, till exempel larm, ska beslutsfattaren ge var och en av utförarna de uppdrag som de ska verkställa.

Vid handläggning av övriga ärenden se tillämpliga delar av rutiner för handläggning av omval.



## Omval av hemtjänstutförare

Omsorgstagaren kan när som helst byta utförare och kontaktar då Ljungby kommuns biståndshandläggare. Omsorgstagaren behöver inte ge någon motivering till varför man vill byta. Bytet sker senast 14 dagar efter registrerat och meddelat omval.

### Handläggning

- Den biståndshandläggare som tar emot omvalet ska meddela, befintlig samt tillträdande utförare.
- Tillträdande utförare ska omgående, skriftligt meddela befintlig utförare, biståndshandläggare och patientansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast från vilket datum man tar emot omsorgstagaren.
- För SoL-insatser ska befintliga utföraren vid tillträdesdatumet initiera utföraryttet i Treseva, se lathund.
- För HSL-åtgärder ska patientansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast vid tillträdesdatumet byta utförare för samtliga aktuella HSL-åtgärder.