

1 (9)

Datum  
2011-03-29

## **Regelverk för kundval inom hemtjänsten i förvaltningen för Handikappomsorg**

<b>Regelverk för kundval inom hemtjänsten i förvaltningen för Handikappomsorg</b>	<b>1</b>
<b>1. Allmän information</b>	<b>3</b>
1.1 Grunden för kundval .....	3
1.2 Hemtjänst.....	3
1.3 Kundvalet.....	3
1.4 Kundvalets verksamhet och ersättning för insatser.....	3
<b>2. Godkännande av utförare</b>	<b>4</b>
2.1 Ansökan .....	4
2.2 Behörighets- och lämplighetsbedömning.....	4
2.3 Beslut .....	4
<b>3. Krav på företaget</b>	<b>4</b>
<b>4. Verksamhetens mål</b>	<b>5</b>
<b>5. Synpunktshantering</b>	<b>6</b>
<b>6. Kundvalets omfattning</b>	<b>6</b>
6.1 Geografiskt område .....	6
6.2 Tider på dygnet.....	6
6.3 Den enskildes val.....	6
6.4 Skyldighet att anta uppdrag.....	7
<b>7. Förändringar i utförarens verksamhet</b>	<b>7</b>
<b>8. Tilläggstjänster</b>	<b>7</b>
<b>9. Underentreprenörer</b>	<b>7</b>
<b>10. Förändrat behov hos brukaren</b>	<b>7</b>
<b>11. Ekonomisk ersättning</b>	<b>7</b>
<b>12. Upphörande av godkännande</b>	<b>8</b>
12.1 På egen begärand .....	8
12.2 Återkallat godkännande .....	8
12.3 Brukarens uppsägande.....	8
<b>13. Fortlöpande kontakt och information</b>	<b>8</b>
<b>14. Uppföljning</b>	<b>9</b>

## 1. Allmän information

### 1.1 Grunden för kundval

Kundvalsprocessen grundar sig på Lag om Valfrihetssystem, LOV, SFS 2008:962. Kommunfullmäktige i Kungsbacka kommun beslutade vid sitt sammanträde 17 februari 2009 att kommunen ska tillämpa LoV.

### 1.2 Hemtjänst

Förvaltningen för Handikappomsorg ansvarar för hemtjänstinsatser till personer upp till 65 år med funktionshinder. Förvaltningens handläggare fattar beslut enligt Socialtjänstlagen, SoL.

### 1.3 Kundvalet

Hemtjänsten omfattar serviceinsatser, personlig omvårdnad och delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende.

Kundvalet innebär att den enskilde själv får välja vem som ska utföra beviljad hemtjänstinsats. Den enskilde kan välja mellan olika utförare som godkänts av nämnden för Handikappomsorg. Hur många brukare varje utförare får beror på hur många brukare som väljer utföraren. Nämnden kan inte garantera att utföraren får några kunder.

### 1.4 Kundvalets verksamhet och ersättning för insatser

Kundvalet inom förvaltningen omfattar serviceinsatser, personlig omvårdnad samt delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

Insatserna som ska utföras föregås av ett beslut enligt Socialtjänstlagen, SoL.

A) Omvårdnadsinsatser som ersätts med omsorgsersättning är:

Personlig omvårdnad inkluderande bad/ duschning, morgon- och kvällshjälp, på- och avklädning, toalettbesök, förflyttning och födointag. För att få utföra dessa omvårdnadsuppgifter krävs att företaget är certifierat för omvårdnadsinsatser.

B) Serviceinsatser som ska kunna utföras sju dagar per vecka och/ eller hela dygnet och ersätts med omsorgsersättning är: matdistribution, larm, ledsagning, avlösning, egenvård, promenader och aktivering samt tillredning, uppackning och delning av mat. För att få utföra dessa serviceuppgifter krävs att företaget är certifierat för omvårdnadsinsatser.

C) Serviceinsatser som ersätts med serviceersättning är: städning, tvätt och klädvård, inköp samt post- bank- och apoteksärende.

I omvårdnadsinsatser kan delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser ingå från kommunens arbetsterapeut, sjukgymnast eller sjuksköterska.

Företaget kan välja om de ska erbjuda serviceinsatser eller omvårdnadsinsatser eller både service- och omvårdnadsinsatser enligt beskrivningen ovan. Detta regleras i avtalet med förvaltningen.

## 2. Godkännande av utförare

### 2.1 Ansökan

Ansökan görs på särskild blankett. Till ansökan ska bifogas F-skattesedel, registreringsbevis från bolagsverket, försäkringsbevis för ansvarsförsäkring, intyg om kollektivavtal eller motsvarande försäkring etc.

### 2.2 Behörighets- och lämplighetsbedömning

När ansökan inkommit träffas förvaltningens handläggare och representant för företaget. Samtalet/samtalen ligger till grund för behörighets- och lämplighetsbedömning.

Vid mötet lämnar förvaltningen information om de mål och riktlinjer förvaltningen har och som företaget ska följa.

Efter samtalet undertecknar företaget ett dokument där de accepterar villkoren.

### 2.3 Beslut

Beslut om godkännande fattas av nämnden, som sammanträder en gång i månaden utom i juli månad. Avtal tecknas mellan nämnden och leverantören efter att nämnden fattat sitt beslut.

## 3. Krav på företaget

- Företaget ska ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende registreringar och betalningar för sociala avgifter och skatter i Sverige.
- Företag som erbjuder omvårdnadstjänster inklusive delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska svara för att det finns en verksamhetschef enligt Hälso- och sjukvårdslagen, HSL 29 §.
- Företaget ska beskriva sin verksamhetsidé och sina verksamhetsmål.
- Företaget ska ha försäkringar som håller den enskilde skadeslös vid fel eller försummelse i tjänsten eller olycka förorsakad av personal hos företaget.
- Företaget och dess personal ska ha för arbetsuppgifterna vidimerad adekvat kunskaps- och erfarenhetsbakgrund. I detta ingår att ha god kunskap om de lagar som styr verksamheten. Personalen ska läsa, förstå och tala svenska.
- Företaget ska ha ett rehabiliterande och habiliterande synsätt. Företaget ska präglas av gott bemötande, inflytande över verksamheten för den enskilde och dennes företrädare, god tillgänglighet både avseende fysisk tillgänglighet och avseende kommunikationen mellan verksamheten, brukare, anhöriga, kommunen och övriga samhället
- Företaget är skyldigt att dokumentera enligt Socialtjänstlagen, SoL kap.11 § 5. Detta görs enligt förvaltningens modell. Vid ärendets slut ska akterna återlämnas till kommunen.
- Företaget ska ansvara för att personalen avseende hälso- och sjukvårdsuppgifter har rätt kompetens och sammansättning. Företaget ska ansvara för att journalföring inom hälso- och sjukvården utförs.

- Företaget ska ansvara för att hjälpmedel på individnivå håller god kondition och är funktionsdugliga . Kommunen har ansvar för förskrivning av tekniska hjälpmedel på individnivå för brukare med omvårdnadsinsatser.
- Företaget ansvarar för att all personal som utför arbetsuppgifter inom uppdraget ska ha god kännedom och följa sekretess, tystnadsplikt och anmälningsplikt som gäller för socialtjänstens personal.
- Om företaget har anställd personal ska svensk arbetsrättslig lagstiftning följas. Leverantören är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om entreprenören inte tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för leverantörens anställda. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som leverantören anlitar för att fullgöra avtalet.
- Företaget lämnar utdrag ur belastningsregistret för anställd personal.
- Företaget ska ha en sådan ekonomisk bas att verksamhet kan upprätthålla ett långsiktigt åtagande. Likviditetsmått ska anges i förekommande fall.
- Företaget ska årligen till förvaltningen inkomma med årsberättelse över den utförda verksamheten i Kungsbacka. Berättelsen ska innehålla beskrivning av verksamhetens omfattning, innehåll och vidtagna åtgärder med anledning av de krav förvaltningen ställer på utföraren.
- Företaget ska kommunicera med kommunen på ett systemmässigt säkert och enkelt sätt.
- Företaget ska medverka i katastrof- och krisberedskap och ska utföra uppdraget även under höjd beredskap och krig. Företaget ska medverka i kommunens beredskapsplanering under fredstid.
- Företaget får inte kräva eller acceptera betalning utöver värdet för de tjänster biståndet avser. Utförd tjänst skall vara grundad på handläggares beslut om bistånd.
- Företaget ska tillämpa Socialstyrelsen föreskrift SOSFS 2005:12 om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården samt Socialstyrelsen föreskrift och allmänna råd SOSFS 2006:11 om ledningssystem för kvalitet i verksamheten enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Företaget ska tillämpa Lex Sarah. Företaget ska använda sig av förvaltningens riktlinjer kring avvikelshantering, undantag gäller sociala avvikelser där statistik och underlag lämnas för kännedom till förvaltningen.
- Företaget ska arbeta efter förvaltningens kvalitetsdeklarationer och Kungsbacka kommuns värdegrund för bemötande, inflytande, tillgänglighet och trygghet – BITT.

#### 4. Verksamhetens mål

Företaget ska bedrivas i enlighet med Kungsbacka kommuns mål och riktlinjer för verksamhet och kvalitet. De politiska mål som ställts upp för förvaltningen gäller även för kundval.

## 5. Synpunktshantering

Kommunen har ett eget system för hantering av synpunkter, KOMmentaren, som är en del i kommunens kvalitetssystem. Alla kommentarer är offentliga och diarieförs i kommunens diarium.

Synpunkter som lämnas direkt till utföraren ska dokumenteras av denne. Synpunkten ska följas upp och vid behov åtgärdas snarast. Dokumentationen av synpunkterna redovisas löpande till kommunen.

Synpunkter som avser utföraren, men som inkommer till KOMmentaren i kommunen överlämnas till utföraren för åtgärder som ovan.

## 6. Kundvalets omfattning

### 6.1 Geografiskt område

Kundvalet gäller i hela kommunen.

Företaget kan välja att erbjuda sina tjänster i hela kommunen eller i några av de olika hemtjänstområden som förvaltningen har fastställt.

### 6.2 Tider på dygnet

Kundvalsmodellen gäller dagligen klockan 7-22. Nattverksamheten kvarstår i kommunal regi och nattinsatser utförs av kommunens nattpatrull under tiden 22-7 samtliga dagar i veckan.

Serviceinsatser enligt 1.4 C ska kunna erbjudas helgfri måndag-fredag 8-19.

Serviceinsatser ska inte erbjudas på helgdag som infaller på en måndag till fredag.

### 6.3 Den enskildes val

Alla företag som blir godkända får beskriva sig och sin verksamhet enligt en särskilt framtagen mall. Beskrivningarna sammanställs i en kundvalsmapp som delas ut till den enskilde i samband med att hemtjänst beviljas alternativt att beslut omprövas. Materialet kommer att finnas tillgängligt på kommunens hemsida.

Den enskilde väljer utifrån förteckning över godkända utförare. Om den enskilde inte vill eller kan välja leverantör, finns ett på förhand bestämt ickevalsalternativ och detta är den kommunala hemtjänsten.

För varje brukare som vill välja utförare görs detta på särskild blankett som ska tas emot av handläggaren.

#### 6.4 Skyldighet att anta uppdrag

Företaget är skyldig att anta, behålla och utföra uppdrag inom det geografiska område som angetts.

Anvisat uppdrag ska påbörjas inom 48 timmar efter det att utföraren fått meddelande om uppdraget.

#### 7. Förändringar i utförarens verksamhet

Företaget ska lämna skriftlig information om sin verksamhet till kommunen. Information om större förändringar av verksamhet ska meddelas kommunen.

Om verksamheten byter inriktning, om det geografiska området ändras, om företaget byter ägare eller ombildas i ny företagsform krävs nytt godkännande. Företaget ska på eget initiativ ansöka om detta.

Om företagets inriktning ändras eller det geografiska området minskas behåller ändå företaget alla befintliga brukare. Om särskilda skäl föreligger, kan nämnden besluta att befintliga brukare ska välja annan utförare. Företaget är dock skyldigt att ha kvar befintliga brukare i tre (3) månader från det att skriftlig ansökan om nytt godkännande inkommit till nämnden

#### 8. Tilläggstjänster

Företaget kan erbjuda tilläggstjänster som ska vara kända av kunden och kommunen. Det ska framgå i den skriftliga information som beskriver företagets verksamhet att tjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet.

#### 9. Underentreprenörer

Företaget kan använda underentreprenör. Företaget ska anmäla till förvaltningen vilken entreprenör som används. Företaget ansvarar för att entreprenören uppfyller nämndens krav på godkännande och följer de tillämpningsregler som fastställts av kommunen.

#### 10. Förändrat behov hos brukaren

Företaget ansvarar för att akuta behov hos den enskilde, som absolut måste tillgodoses, omedelbart åtgärdas. Handläggaren ska informeras samma dag via fax eller telefon. Intill dess att handläggaren meddelar nytt beslut betalas ersättning ut för den akuta tid som utförts, förutsatt att handläggare gör bedömning att behov av ytterligare insats finns.

Mindre ändringar i tidsåtgången som beror på tillfälligt förändrat behov ersätts inte då det anses rymmas inom den beviljade tiden.

Vid förändringar av behovet som bedöms vara varaktiga kontaktas handläggaren snarast för ny bedömning. Ersättning utgår inte för insatser som företaget har utfört utan beslut.

Vid sjukhusvistelse eller dödsfall meddelas handläggaren snarast.

#### 11. Ekonomisk ersättning

Kundvalsmodellen innebär att de ekonomiska resurserna för utförandet följer brukaren till den utförare som valts.

Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning som är densamma oavsett utförare.

Utföraren ersätts per beviljad och utförd timme. Ersättningen täcker inte enbart den tid som personalen är i brukarens hem utan också tider för förflyttning, planering, samverkan med andra aktörer etc.

Ersättning utgår med två timmar för varje ny brukare för planering av insats och upprättande av genomförandeplan.

Vid oplanerad frånvaro vid sjukhusvistelse eller vid dödsfall ersätts de två första dagarna med beviljad tid.

Företaget ska tillsammans med faktura redovisa utförd tid samt bestyrka riktigheten av denna redovisning. Ersättningens storlek framgår av bilaga.

Betalningsvillkor 30 dagar netto.

I Kungsbacka kommun tillämpas e-fakturerings. Kommunens ekonomiavdelning bistår med råd och handledning när det gäller detta område.

## 12. Upphörande av godkännande

### 12.1 På egen begärand

Om företaget önskar upphöra med verksamheten ska förvaltningen meddelas senast tre månader innan verksamheten upphör.

### 12.2 Återkallat godkännande

Företaget ska inom rimlig tid åtgärda eventuella brister som nämnden påtalat. Om så inte sker har nämnden/förvaltningschefen rätt att återkalla godkännandet.

Förvaltningen ska skyndsamt finna alternativ för den enskilde brukaren. Återkallande som förvaltningschefen gjort, ska nämnden informeras om vid närmast påföljande nämndmöte.

Kommunen kan häva avtal om:

- a) företaget går i konkurs, får näringsförbud, eller inställer betalningarna
- b) företaget bryter mot de krav regelverket ställer på företaget

### 12.3 Brukarens uppsägande

Om brukaren väljer att byta utförare gäller en månads ”uppsägning”.

## 13. Fortlöpande kontakt och information

Förvaltningen träffar varje utförare. Minst en gång per år inbjuds företagen till samtal och överläggning.

Kommunen ser det som väsentligt att parterna håller varandra informerade om vad som händer inom respektive organisation och som kan påverka utförandet av tjänsterna likaväl som samarbetet.

Företaget ska göra de anpassningar som förändringar i lagar och författningar kan kräva för att behålla sin certifiering.

## 14. Uppföljning

9 (9)

Förvaltningen följer upp verksamheten regelbundet och informerar nämnden.

Uppföljningen sker både övergripande och på individnivå. Nämndens mål och riktlinjer för kvalitet gäller för alla utförare och eventuella underentreprenörer.

Förvaltningen genomför regelbundna uppföljningar. Företaget ska vara medverkande och behjälpliga i detta arbete. Arbetstidsåtgång för utföraren i samband med uppföljningen ersätts inte i arbetet med uppföljningen.

Dessa uppföljningar är en viktig del i det erfarenhetsutbyte som ska utvecklas mellan uppdragsgivare och uppdragstagare. Företaget ska genomföra, alternativt medverka till, att brukar- och kvalitetsundersökningar genomförs i enlighet med kommunens riktlinjer.