

Borås Stad
valfrihetssystem inom äldreomsorg och
funktionshinderverksamhet

- ”Hemtjänstvalet”
- service
 - omvårdnad
 - delegerad/ordinerad hemsjukvård

Gäller från 1 januari 2017

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

| | |
|--|----|
| Förfrågningsunderlag | 3 |
| 1. Allmän information | 3 |
| 1.1 Bakgrund | 3 |
| 1.2 Hemtjänstvalets omfattning | 3 |
| 1.3 Ersättningar | 3 |
| 1.4 Information från Borås Stad | 3 |
| 2. Upphandlingsföreskrifter..... | 4 |
| 2.1 Upphandlingsförfarande | 4 |
| 2.2 Ansökans giltighetstid | 4 |
| 2.3 Ansökans innehåll och utformning..... | 4 |
| 2.4 Kompletterande uppgifter | 4 |
| 2.5 Behandling av ansökan..... | 4 |
| 2.6 Ansökan insändes till | 4 |
| 3. Formella krav på utföraren..... | 5 |
| 4. Kravspecifikation | 6 |
| 4.1 Kommunens ansvar och organisation | 6 |
| 4.1.1 Biståndsbeslut | 6 |
| 4.1.2 Valprocess | 6 |
| 4.2 Beställning | 6 |
| 4.3 Utförarens åtagande..... | 7 |
| 4.4 Uppdraget..... | 7 |
| 4.4.1 Service..... | 8 |
| 4.4.2 Omvårdnad | 8 |
| 4.4.3 Delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård..... | 8 |
| 4.5 Personal..... | 8 |
| 4.6 Presentation och marknadsföring | 9 |
| 4.7 Rutiner hos utföraren | 10 |
| 4.8 Verkställighet | 10 |
| 4.9 Dokumentation | 11 |
| 4.10 Användande av kommunens IT-system | 12 |
| 4.10.1 Ersättningar | 13 |
| 4.11 Kommunikation angående enskild person..... | 13 |
| 4.12 Uppföljning och samverkan..... | 13 |
| | |
| Bilagor | |
| 1. Avtal | |
| 2. Ansökan | |
| 3. Sanningsförsäkran | |
| 4. Kompetenssammanställning personal | |
| 5. Referenser | |
| 6. Presentation av privat utförare | |

Förfrågningsunderlag för bedrivande av hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem

1. Allmän information

Borås Stad inbjuder privata utförare som önskar utföra hemtjänstvalets tjänster att ansöka om att teckna avtal med kommunen.

1.1 Bakgrund

Borås Stad ger i *hemtjänstvalet* från 1 september 2009 brukare möjlighet att välja utförare enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Det innebär att kommunen beslutar om grundläggande krav som utförare ska uppfylla, fastställer ersättningen och godkänner utförare. Varje enskild brukare väljer utförare utifrån sin värdering av vad som är kvalitet. Borås Stad utlovar inga volymer.

1.2 Hemtjänstvalets omfattning

Hemtjänstvalet omfattar hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SoL) för personer från 18 års ålder i ordinärt boende.

Uppdraget kan gälla enbart service eller både service och omvårdnad. Utförare av omvårdnadsinsatser ska även kunna utföra delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Samma krav som ställs på privata utförare ställs även på förvaltningarnas egenregi.

Avgränsningar

Följande insatser ligger utanför Borås Stads hemtjänstval:

boendestöd, hemtjänst nattetid, trygghetslarm, daglig verksamhet, anhörigstöd, trygg hemgång, korttidsboende, vård- och omsorgsboende samt hemsjukvård utförd av legitimerad personal.

Borås Stad godkänner inte anställning av anhörig för arbete hos närstående brukare.

1.3 Ersättningar

Se Avtal.

1.4 Information från Borås Stad

Information till privata utförare samlas på Borås Stads webbplats: www.boras.se/hemtjanstvalet

Här återfinns kommunens aktuella förfrågningsunderlag för hemtjänstvalet, inklusive de styrdokument som hänvisas till i förfrågningsunderlaget. På samma ställe finns översikt över Borås Stads statistikområden för att underlätta geografisk planering inför ansökan eller ändring av område.

Löpande information från kommunen till godkända utförare skickas via e-post till ansvarig hos utföraren. Dokument av allmän karaktär som efterfrågas av privata utförare kan även läggas upp på Borås Stads webbplats.

Angående verksamhetsövergripande frågor och avtalsfrågor, se Avtal.

2. Upphandlingsföreskrifter

2.1 Upphandlingsförfarande

Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

2.2 Ansökans giltighetstid

Ansökan är giltig 90 dagar efter ankomstdag hos kommunen.

2.3 Ansökans innehåll och utformning

Ansökan ska vara på svenska och undertecknad av behörig firmatecknare. Ansökan och dess bilagor ska följa Borås Stads utformning.

Följande ifyllda handlingar ska lämnas vid ansökan för att denna ska vara fullständig:

- Ansökan om tillstånd att bedriva hemtjänst i Borås Stad enligt LOV
- Blankett Sanningsförsäkran
- Blankett Kompetenssammanställning personal
- Blankett Referenser
- För omvårdnadsinsatser – kopia av sökandes kvalitetsledningssystem (SOSFS 2011:9)
- För serviceinsatser – kopior som styrker sökandes kvalitetsarbete
- Blankett Presentation av privat utförare, för informationsmapp och webb

2.4 Kompletterande uppgifter

Kommunen får medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ofullständig ansökan kommer att avslås.

2.5 Behandling av ansökan

Inkommen komplett ansökan behandlas normalt inom två månader. En utsedd grupp ansvarar för granskning av ansökan. I handläggningen kontrolleras att sökande uppfyller kommunens krav för bedrivandet av hemtjänst i kommunen. Sökande kallas till ett obligatoriskt möte för genomgång före ställningstagande.

Kommunen har rätt att neka avtal vid bedömning att sökanden saknar förutsättning för att uppfylla kraven eller om en eller flera företrädare tidigare har haft uppdrag som kommunen till följd av brister avslutat.

Samtliga krav ska uppfyllas vid avtalstecknande och utförare ska kunna redovisa avtalsefterlevnad vid varje uppföljningstillfälle. Stödjande inspektion kommer att göras i utförarens lokal efter några månader då utföraren har kommit igång. Under avtalstiden kan kommunen begära in uppgifter t ex om anställda.

Beslut fattas på delegation av Kommunstyrelsen. Beslutet meddelas via e-post. Om sökanden godkänts kallas utföraren till genomgång för avtalsundertecknande.

Om sökanden inte har godkänts anges skäl därtill. Privat utförare har möjlighet att överklaga beslutet, genom att skriftligen och inom tre veckor till förvaltningsrätten i Jönköping ansöka om rättelse med begäran om vilken ändring som yrkas.

Frågor och kompletteringar

Frågor om avtalsinnehåll besvaras av Carin Liesén Lindqvist telefon 033-35 30 72 alt e-post carin.liesen.lindqvist@boras.se. Frågor om avtalsvillkor besvaras av Rasmus Lundqvist telefon 033-35 74 05 alt e-post upphandling@boras.se.

2.6 Ansökan insändes till

Ansökan skall skickas i slutet kuvert märkt ”Ansökan Hemtjänstval enligt LOV” till adress:

Borås Stad
Stadsledningskansliet
Kvalitet och utveckling
501 80 Borås

3. Formella krav på utföraren

Utförare ska uppfylla de allmänna krav som finns angivna i propositionen 2008/09:29 sid 71, LOV, d v s de krav som uppställs i svensk lagstiftning - som t ex hälso- och sjukvårdslag, socialtjänstlag, sekretesslagstiftning, skattelagstiftning och arbetsrättslagstiftning. Med svensk lagstiftning avses även myndigheters föreskrifter. Utförare ska följa nationella förändringar inom verksamhetsområdet.

Utförare ska hålla sig informerad och följa Kommunfullmäktiges beslut för verksamhetsområdet.

Utföraren ska
ha fullgjort sina åligganden avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter
vara registrerad i bolagsregister om sådan registerskyldighet föreligger*
innehå F-skattesedel*
innehå giltig ansvarsförsäkring
acceptera och uppfylla kraven i Borås Stads uppförandekod
acceptera och uppfylla kraven i förfrågningsunderlaget med bilagor

Borås Stad kommer att inhämta uppgifter från Skatteverket för att kontrollera att sökande uppfyller skatte- och registreringsskyldigheter. Kreditupplysning tas på alla företag som kommunen skriver avtal med. Uppgifter om godkända privata utförare inhämtas regelbundet.

Ansvarsförsäkring ska gälla person- och sakskada, och ska kunna visas upp vid begäran.

Utländska anbudsgivare kan bifoga intyg från behörig myndighet i det land där sökanden är etablerad, som utvisar att sökanden där har betalt skatter och avgifter eller intyg om registrering i den officiella förteckningen över godkända leverantörer i det land där sökanden är verksam.

* Om fysisk person eller grupp av fysiska personer/leverantörer ansöker om att bedriva hemtjänst, ska de bilda juridisk form och vid avtalsskrivning lämna kopia på F-skattesedel och registreringsbevis från Bolagsverket (om registreringsskyldighet föreligger) till kommunen.

4. Kravspecifikation

4.1 Kommunens ansvar och organisation

Kommunen ansvarar för att medborgarna får sina behov tillgodosedda i enlighet med lagstiftning och politiska beslut. Äldreomsorg och omsorgen om funktionsnedsatta finansieras genom kommunala skatter och avgifter.

Stadsledningskansliet svarar för strategisk styrning och ledning på Kommunstyrelsens uppdrag, samt för kommunens uppsiktsplikt.

Från år 2017 svarar Vård och äldre nämnden för att tillgodose äldre medborgares hemtjänstbehov. En separat avdelning för myndighetsutövning finns. Nämnden ansvarar för planering och styrning av sin verksamhet inom given budgetram. Sociala omsorgsnämnden ansvarar på liknande sätt för verksamhet gällande personer 18-64 år.

4.1.1 Biståndsbeslut

Beslut om insatser

Biståndsbeslut är myndighetsutövning. Biståndshandläggare fattar biståndsbesluten på delegation av respektive nämnd. Besluten grundas på socialtjänstlagens begrepp skälig levnadsnivå och för utredning används Socialstyrelsens rekommenderade modell Individens behov i centrum (IBIC).

4.1.2 Valprocess

Information och jämförelser

Utförarpresentation enligt mall publiceras på Borås Stads hemsida och i tryckt informationsmapp för hemtjänstval. Informationen används då brukare ska välja utförare. Informationen kompletteras av resultat i kvalitetsuppföljningar.

Beskrivning av brukares val

Berörda brukare informeras om möjligheten att välja utförare. Biståndshandläggare ger opartisk information och neutral vägledning utifrån brukarens egna prioriteringar. När brukare har gjort sitt val beställer biståndshandläggare uppdraget av vald utförare.

Trygg hemgång

Vård- och äldreförvaltningen har etablerat trygg hemgång där team rehabiliteringstränar brukare i hemmet i några veckor efter sjukhusvistelse, som ett alternativ till korttidsplatser. Teamen är konkurrensneutrala. När perioden på några veckor är över väljer brukaren utförare enligt ovan.

Ickeval

Ickeval, d v s om brukaren inte kan eller vill välja, innebär att kommunens egenregi utför uppdraget.

Omval

Brukare kan när hon eller han så önskar göra omval utan att behöva ange skäl. Biståndshandläggare handlägger omvalet skyndsamt enligt ovan, lägger beställning till ny vald utförare och meddelar den förre utföraren att omval har gjorts. Avlämnande utförare får inte utöva någon form av påtryckning för att brukaren ska stanna kvar.

Omval ska även ske när utförarens avtal inte förlängs eller då avtal sägs upp av någon av parterna. Övergången till ny utförare planeras då inom kvarvarande tid och med hänsyn till brukares egen önskan om lämplig tidpunkt. Ickevalsalternativet kan användas under en första period. Avlämnande utförare eller dennes personal får inte påverka brukares val av ny utförare.

Kommunens yttersta ansvar

Vid hävning av en utförarens avtal med omedelbar verkan träder kommunens yttersta ansvar in och brukaren får sina akuta insatser via ickevalsalternativet. Biståndshandläggare ska därefter skyndsamt erbjuda brukaren att välja ny utförare. Personal hos avlämnande utförare får inte påverka brukares val av ny utförare.

4.2 Beställning

Beställning av hemtjänstinsatser

Efter biståndsbeslut och brukarens val av utförare meddelar biståndshandläggare vald utförare. Beställning läggs in i kommunens verksamhetssystem. Beställning ska verkställas inom 48 timmar om inget annat har överenskommit. Handläggaren ska ange om brukare bor i tätort eller utanför tätort. På beställningen anges brukarens funktionsförmåga, vilka insatser som ska utföras och målet med dessa. I beställningen infogas information från

utredning som är relevant för utföraren och för att denne ska kunna utföra uppdraget på bästa sätt. Se Borås Stads rutin beställning.

Delegerad/ordinerad hälso- och sjukvårdsinsatser

Delegerade/ordinerade insatser utförs utifrån hälso- och sjukvårdslagen. Förutsättning är att brukaren redan har omvårdnadsinsatser. Kvarstående delegationsinsats får behållas även då omvårdnadsinsats upphör om det är lämpligt p g a kontinuitet. Legitimerad personal delegerar hälso- och sjukvårdsinsats med instruktioner om hur insatsen ska utföras, när den ska starta och hur länge den ska pågå. Beställning läggs in i kommunens verksamhetssystem. Se Borås Stads rutin beställning.

Ändring av beställning

Beställning kan ändras då brukarens behov permanent eller tillfälligt förändras. Samma rutin används som ovan.

4.3 Utförarens åtagande

Innehåll i åtagandet

Utförare anger om ansökan endast gäller serviceinsatser eller både service- och omvårdnadsinsatser. Vid omvårdnadsinsatser åtar sig utföraren även hälso- och sjukvårdsinsatser på delegation/ordination.

Geografisk utformning

Kommunens statistikområde (nyckelkodsområde) utgör minsta geografiska område som en utförare kan verka i. Val av geografiskt område görs utifrån webbkarta som visar tätort respektive inte tätort. Utförare anger i ansökan vilket eller vilka områden man vill verka inom, se karta på Borås Stads webbsida.

Kapacitetstak

Utföraren anger i ansökan maximal omfattning av sitt åtagande i timmar per månad. Serviceinsatser utförs normalt under dagtid efter överenskommelse med brukaren. Omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser utförs alla dagar kl 07.00-23.00. Om en brukare får ett ökat behov under en period kan utföraren behöva utföra timmar över sitt kapacitetstak.

Ändring i åtagandet

Ändringar ska i första hand ske i samband med nytt avtal. Geografiskt område ändras inte under avtalsåret, däremot kan utförare behöva öka sitt kapacitetstak, se blankett på Borås Stads webbsida. För ändring av innehåll – från enbart service till service och omvårdnad - krävs en ny ansökan.

Brukare som berörs av ändring har rätt att behålla vald utförare i tre månader (följer avtalets uppsägningstid).

Separat avtal utanför hemtjänstvalet

Insatser under övrig tid (för omvårdnad 23.00-07.00 samtliga dagar, för service 17.00-07.00 plus helg) svarar normalt kommunens personal för. Dock finns möjlighet för förvaltning att separat avtala om utökad tid med privat utförare i enskilt ärende.

Inför vård i livets slut beslutar sjuksköterska och biståndshandläggare om brukarens utförare kan anlitas för nattvak. Omvårdnad och tillsyn ska i möjligaste mån ges på ett säkert, tryggt och värdigt sätt av för brukaren känd personal. Kontinuiteten för brukare bör eftersträvas.

4.4 Uppdraget

Utföraren ska ha god kännedom om äldres och personer med funktionsnedsättnings behov och vara väl insatt i lagstiftning, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller för verksamheten. Personalen ska ha för arbetsuppgifterna lämplig kompetens och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Utföraren ska ha ett ledningssystem för kvalitet som motsvarar kraven i Socialstyrelsens föreskrift, SOSFS 2011:9. Den som bedriver verksamhet enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Utförare åtar sig att följa biståndsbesluten på det sätt Borås Stad utformat dem. Det innebär att brukarna själva ska kunna planera sin vardag och leva ett aktivt liv, ska behandlas med respekt och integritet samt kunna känna trygghet och ha tillit till den personal som arbetar hos dem.

Om kraven i förfrågningsunderlaget i någon del inte uppfylls ska en åtgärdsplan upprättas. Följs inte kraven i åtgärdsplanen har kommunen rätt att säga upp avtalet.

4.4.1 Service

Som service räknas

- städning
- inköp och övriga ärenden
- tvätt och klädvård

Beslut om service är biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen. Insatser ska utföras enligt beställning, registreras och dokumenteras på det sätt lagstiftningen föreskriver. Förändring av behov ska meddelas biståndshandläggare.

4.4.2 Omvårdnad

Som omvårdnad räknas

- aktivering/social samvaro
- avlösning
- promenad
- ledsagning
- egenvård
- trygghetsbesök, telefonkontakt
- hjälp vid måltider
- dusch
- personlig omvårdnad

Beslut om omvårdnad är biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen. Insatser ska utföras enligt beställning, registreras och dokumenteras på det sätt lagstiftningen föreskriver. Förändring av behov ska meddelas biståndshandläggare.

4.4.3 Delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård

Delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård

Utförare som åtagit sig omvårdnad åtar sig också att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser på delegation/ordination från kommunens legitimerade personal (arbetsterapeut, fysioterapeut eller sjuksköterska).

Hälso- och sjukvårdsdelegation gäller alltid specifika insatser. Vad som kan ingå i insatserna, se Borås Stads hemsida under MAS/MAR. Delegerad/ordinerad hälso- och sjukvårdsinsats ska i möjligaste mån samordnas med SoL-insats.

Krav på utförandet

Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska utföras med god kvalitet och på ett patientsäkert sätt. Hälso- och sjukvårdsarbete ska utföras enligt rutiner och riktlinjer från medicinskt ansvarig sjuksköterska och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAS/MAR). Avvikelsehantering enligt ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet inom hälso- och sjukvård ska följa MAS/MAR:s rutin för avvikelsehantering, d v s avvikelser från omvårdnadsplan eller delegation/ordination ska omgående rapporteras till ansvarig hälso- och sjukvårdspersonal.

Utförare ska samverka med kommunen och regionen och arbeta enligt de föreskrifter och överenskommelser som kommunen träffar med andra vårdgivare.

4.5 Personal

Ansvarig ledning

Som ansvarig ledning räknas Borås Stad utförarens ägare och styrelse (ägardirektiv), verksamhetschef (ansvarig för den dagliga driften) samt kontaktperson för hälso- och sjukvård (endast omvårdnadsföretag). Samtliga personer i ledningen ska anges med fullständigt namn och personnummer.

Kompetens och erfarenhet hos verksamhetschef

Verksamhetschef ska ha adekvat kompetens och erfarenhet för arbetet med god kännedom om målgruppens behov. Det innebär dokumenterad godkänd utbildning inom verksamhetsområdet samt flerårig erfarenhet med goda vitsord inom äldreomsorg/funktionshinderverksamhet, respektive servicetjänster.

Verksamhetschef ska ha tillräckliga kunskaper om lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd. Detta ska kunna styrkas. Tidigare erfarenhet av ledarskap inom samma eller liknande verksamhet bör finnas. I de fall verksamheten inriktas på yngre personer i arbetsför ålder ska kunskap om målgruppens diagnoser och tillstånd finnas.

Ersättare för verksamhetschef ska finnas vid frånvaro. Vid byte av verksamhetschef ska ändringen godkännas av kommunen i förväg.

Verksamhetschef eller annan lämplig person i ledningen ska utses som kontaktperson för hälso- och sjukvård. Vem det är ska meddelas kommunen.

Personalkompetens

Verksamhetschef ska tillse att personal har efterfrågad utbildning och tillräcklig erfarenhet för arbetet.

För att kunna arbeta som omvårdnadspersonal inom äldreomsorg eller med personer med funktionsnedsättning krävs kunskaper i svenska motsvarande godkänt betyg i gymnasiegemensamma ämnet svenska A eller 1 alternativt svenska A eller 1 som andraspråk. Kunskaper i svenska är en viktig förutsättning för brukarens säkerhet och trygghet. Socialstyrelsens allmänna råd, SOSFS 2011:12 påtalar vikten av personalens kunskap för att förstå, tala, läsa och skriva på svenska. Personal ska kunna ta till sig instruktioner och klara lagstiftningens krav på dokumentation.

Verksamhetschef ansvarar också för att personalen har tillräcklig IT-kunskap för att kunna hantera arbetsredskap och dokumentation i IT-system.

Kontaktperson för hälso- och sjukvård ansvarar för att personalen har tillräcklig kunskap för att ta emot delegeringar av legitimerad personal.

Personalens utbildningsbakgrund

Omvårdnadspersonalens utbildningsnivå ska motsvara den i kommunens egenregi. Det betyder att ca 78 % av utförarens omvårdnadspersonal ska ha godkänd utbildning enligt nedan. Kompetensen ska hålla en jämn nivå, d v s utbildad personal som slutar ska ersättas av utbildad personal. Personalens utbildningsnivå ska kunna uppvisas när kommunen efterfrågar det och vid avtalsuppföljning. Om utbildningsnivån inte uppfyller kraven ska utföraren upprätta en utbildningsplan. Följs inte i planen har kommunen rätt att säga upp avtalet.

- Serviceinsatser - lämplig utbildning i t ex hygien, städning, livsmedelshantering
- Omvårdnadsinsatser – omvårdnadsprogrammets grundutbildning med godkända betyg, och kurserna Vård och omsorg vid demenssjukdom (100 p) och Äldres hälsa och livskvalitet (200 p). Som likvärdigt räknas tidigare utbildningar till undersköterska eller mentalsköterska samt godkänd validering av vård- och omsorgskunskap.

Kompetensutveckling

Verksamhetschef ansvarar för sin personals kompetens och utveckling av denna. Privat utförare kan efter överenskommelse och till självkostnadspris erbjudas platser för kompetensutveckling eller påbyggnadsutbildning vid kommunens utbildningstillfällen. Vid utbildning finansierad av stimulanmedel fördelas platserna proportionerligt mellan privata utförare och egenregi.

Frånvaro och arbetstoppar

Verksamhetschef ansvarar för att rutiner finns för att personalmässigt hantera frånvaro och arbetstoppar. För att klara arbetstidslagstiftning bör omvårdnadsutförare ha minst tre personer att tillgå vid start. Utförare kan anlita underleverantörer och svarar för att såväl egen personal som underleverantörers arbete håller god kvalitet, uppfyller kommunens krav samt följer kommunens anvisningar. Redovisning av vilka underleverantörer som anlitas och kopia på avtal om ersättning ska lämnas till kommunens kontaktperson.

Kollektivavtal

Privat utförare med anställd personal bör ha kollektivavtal eller motsvarande villkor. Arbetstidslag ska hållas. God arbetsmiljö bör alltid eftersträvas. Heltidstjänster bör erbjudas personal, timanställningar och delade turer bör minimeras. Respektive utförare har det fulla arbetsgivaransvaret för sin personal.

Meddelarskydd

Personal hos privat utförare som kommunen anlitar ska ha meddelarskydd och kunna påtala missförhållanden utan repressalier, på samma sätt som inom kommunens egenregi. Meddelarskyddet gäller endast i samband med kommunal verksamhet, inte företagets interna förhållanden.

4.6 Presentation och marknadsföring

Presentation på webb och i informationsmapp

För utförarpresentation används kommunens blankett med fasta rubriker. Språket ska hållas vårdat och kommer att korrekturläsas innan publicering. Uppföljningsresultat finns som parameter i presentationen.

Reklam och marknadsföring

Direktriktad marknadsföring till enskild brukare genom oanmälda hembesök eller telefon är inte tillåtna. Brukare eller anhörig får inte erbjudas någon form av ersättning eller gåvor för att välja viss utförare. Utförare som medverkar i sådana sammanhang kan belastas med sanktioner som t ex stopp för nya brukare eller uppsägning av avtal.

Tilläggs tjänster

Privat utförare har rätt att tillhandahålla tilläggs tjänster för insatser som inte är biståndsbedömda. Utförare ska i informationsmaterial tydligt ange att de eventuella tilläggs tjänster som erbjuds inte ingår i hemtjänstvalets insatser. Tilläggs tjänster är en separat affärstransaktion mellan privat utförare och brukaren. Brukare ska kunna säga nej till erbjudande om tilläggs tjänst utan vidare övertalning.

4.7 Rutiner hos utföraren

Utförare ska ha säkerställda genomarbetade och etablerade rutiner som skapar trygghet för de brukare man arbetar hos. Rutinerna ska bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet. Punkterna nedan ska alltid uppfyllas. De ska ingå i utförarens ledningssystem för kvalitetsutveckling.

Sekretess och värdegrund

Utförare ska följa Socialstyrelsens anvisningar inom området samt hålla genomgång och upprätta sekretessavtal med samtliga anställda inklusive underleverantörer. Utförare ska omfatta och arbeta utifrån den värdegrund som avspeglas i socialtjänstlagen och övrig lagstiftning. Borås Stads äldreomsorgs värdighetsgarantier ska följas av såväl privata utförare som egenregi.

Säkerhetssystem

För att öka säkerheten för brukare när hon/han mottar hjälp ska det finnas system för identifiering av personal. All personal inklusive vikarier ska kunna uppvisa ID med tydligt fotografi, namn, titel samt utförargrupp.

Privata medel

Utförare ska och följa Borås Stads rutin om privata medel. Se Borås Stads rutin.

Synpunktshantering

Utförare ska vara väl insatt i och följa Borås Stads synpunktshantering. Se Borås Stads rutin.

Avvikelser

Verksamhetens avvikelser, ej utförda insatser eller andra fel och brister enligt socialtjänstlagen ska rapporteras i verksamhetssystemet Viva. Verksamheten har ansvar för att följa upp och åtgärda det som framkommer i avvikelserna. Sammanställning av avvikelser görs varje månad av Servicedesk Vård och omsorg och skickas till Tillsynsansvarig för vård och omsorg- TÖS.

Anmälan om missförhållande enligt lex Sarah enligt 14 kap. §§ 3-7 socialtjänstlagen

När en anmälan om risk för missförhållande/missförhållande/allvarlig risk för missförhållande/allvarligt missförhållande, inkommer till verksamheten ska denna anmälan skickas till Tillsynsansvarig för vård och omsorg – TÖS. Verksamheten har ansvar för att utreda den inkomna anmälan och färdig utredning/rapport ska också skickas till TÖS. TÖS ser till att både anmälan och utredning/rapport skickas till ansvarig nämnd, Vård- och äldreutredningen respektive Sociala omsorgsnämnden. Vid allvarlig risk för missförhållande/allvarligt missförhållande ska anmälan göras till Inspektionen för vård och omsorg och det ansvarar verksamheten för, **inte TÖS**. Vid samtliga anmälningar ska utföraren omgående vidta åtgärder som krävs för att säkra en god kvalitet för brukaren. För mer information, stöd och hjälp finns funktionen TÖS att tillgå. Se även Borås Stads rutiner.

Samarbete och överrapportering

Samarbete ska ske på lämpligt och respektfullt sätt med all övrig personal som utför insatser hos brukaren. Med lämpligt sätt avses regelbunden medverkan vid vårdplaneringar, teamträffar vid omvårdnadsinsatser samt daglig överrapportering av avvikelser mellan arbetspass vid insatser dygnet runt. Alla personalkategorier runt brukaren ska medverka till ett gott samarbete och till en väl fungerande överrapportering. Se rutin teamträffar och rutin överrapportering.

4.8 Verkställighet

Start

Efter beställning till utföraren ska insatser ha startat inom 48 timmar, om inget annat avtalas. Utföraren anger senast dagen efter när uppdraget påbörjades. Utförare ansvarar för att planera arbetet enligt beställning.

Socialt omsorgsansvarig

För varje brukare ska socialt omsorgsansvarig/kontaktperson utses inom 14 dagar efter då insatserna startat - vanligen den som utför insatserna.

Genomförandeplan

Genomförandeplan ingår i social dokumentation och ska upprättas tillsammans med brukaren inom 14 dagar. I genomförandeplanen planeras arbetet utifrån beställningen – hur och när det ska verkställas. Genomförandeplanen ska hållas aktuell. Om brukaren själv inte kan medverka upprättas genomförandeplanen tillsammans med legal företrädare. Se under punkt dokumentation.

Rehabiliterande förhållningssätt

Utförare ska bevaka att genomförandeplanen följs. Insatserna ska utföras med ett rehabiliterande förhållningssätt. Brukares förbättringspotential ska uppmärksammas.

Varaktiga förändringar av brukarens förmåga

Förbättringar och försämringar av brukarens förmåga som antas varaktiga ska meddelas biståndshandläggaren för ny bedömning.

Oförutsedda behov

Utförare ansvarar för att omedelbart åtgärda oförutsedda behov, som absolut måste tillgodoses. Avvikelse och händelser av vikt ska alltid noteras i dokumentationen. Betydande avvikelser ska meddelas biståndshandläggaren.

Hälsoförändringar hos brukaren

Personal ska vara observant på förändringar som sker med brukare. Äldre personers tillstånd kan ändras mycket snabbt och signaler kan ibland vara svåra att uppfatta. Utförare ska skyndsamt meddela förändringar i brukares hälsotillstånd eller akuta sjukvårdsbehov till respektive huvudman - kommunen eller regionen. Vid brukarens akuta sjukdomstillstånd ska utförare medverka till att nästa vårdgivare skyndsamt får all nödvändig information. Återrapportering om inläggning på sjukhus ska ske till kommunens biståndshandläggare och patientansvarig sjuksköterska samt till annan berörd personal. Rutin för oväntat dödsfall i hemmet ska finnas. För personer med kommunal hemsjukvård kontaktas tjänstgörande sjuksköterska, för övriga tillkallas läkare och ambulans genom akutnummer 112.

Om brukare inte öppnar

Personal får inte gå in i brukarens bostad om besök inte finns inbokat, om brukaren inte har larmat eller när brukaren själv inte är hemma (t ex på sjukhus, bortrest). Kommer personal för att utföra insatser och konstaterar att brukare inte finns hemma, ska personal omgående lämna bostaden. Se Borås Stads rutin.

Rutin ska finnas om brukare inte öppnar när insatser ska utföras. Vid misstanke om att något akut hänt brukaren ska personal agera i samråd med arbetsledare och om möjligt biståndshandläggare. Anhöriga ska kontaktas för undanröja eventuella missförstånd.

Hålla överenskomna tider

Överenskomna tider med brukare ska hållas. Om personal blir försenad ska brukaren meddelas senast en timme före utsatt tid. Se Borås Stads Världighetsgarantier.

Dubbelbemanning

Dubbelbemanning ska godkännas i förväg av biståndshandläggaren och beviljas enbart för den del av insatsen då det behövs. Dubbelbemanning beslutas på brukarens behov vid t ex förflyttning och lyft, samt då arbetet hos brukaren är orimligt tungt för en person att utföra.

Tillgänglighet

Utförare ska vara tillgänglig per telefon under avtalstid. Omvårdnadsutförare ska ange jourtelefonnummer för att underlätta kontakter med kommunens sjuksköterskor i akuta situationer.

4.9 Dokumentation***Social dokumentation***

Insatser enligt socialtjänstlagen ska dokumenteras. Dokumentationen ska följa Socialstyrelsens standard. I social dokumentation för verkställighet ingår beställning, faktadel, genomförandeplaner och sammanfattning av utföraranteckningar. Dokumentation sker företrädesvis i kommunens verksamhetssystem och ska bevaras.

HSL-dokumentation

Den dokumentation som skrivs av omvårdnadspersonal gällande delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser ingår i den kommunala hälso- och sjukvårdsjournalen.

Den enskildes pärm

I den pärm som finns hemma hos brukaren ska kommunens innehållsförteckning användas för att underlätta informationsöverföring. Pärm inklusive signeringslistor ska förvaras så att obehöriga inte utan brukarens tillstånd kan ta del av informationen. För brukare själv och ev legal företrädare ska informationen vara lättillgänglig.

Förvaring av akter

Digital dokumentation förvaras på IT-systemets server. Skärminformation hos utföraren är sekretessbelagd och ska hanteras varsamt. Samma gäller all brukarinformation i mobiler. Utskrift av sekretessbelagd data ska hanteras och förvaras på ett sekretesskyddat och säkert sätt samt oskadliggöras efter användande. Utförare svarar för att obehöriga inte får tillgång till information om enskild person.

Översättningar

Dokumentation om brukare ska ske på svenska. Kommunen ingår i finskt förvaltningsområde och utförarens presentation översätts därför till finska av kommunen.

Avslut

Kommunen äger all dokumentation om enskild person och svarar för arkivering av handlingar. Handlingar ska efter avslut överlämnas till biståndshandläggare. Dokumentation om enskild person får inte förändras eller tas bort i kommunens IT-system om brukaren väljer annan utförare eller om hemtjänsten avslutas. Utförare ansvarar för att avsluta sina brukare i egen planering (system eller manuellt).

4.10 Användande av kommunens IT-system

Utförare åtar sig att använda kommunens IT-system på avsett sätt, vilket innebär att följa avtalets IT-dokument Bilaga 1, samt de manualer och andra instruktioner som Servicedesk vård och omsorg lämnar. Länk till dessa ges i samband med utbildning. Utförare ansvarar för att all personal kan använda teknik och system korrekt. Systematisk felanvändning av IT-systemen kan leda till att avtalet sägs upp.

Kommunen har rätt att ändra i Bilaga 1, manualer och instruktioner under löpande avtalsår p g a teknikutveckling och kommunala beslut som Servicedesk vård och omsorg inte kan påverka. Information lämnas i samband med ändring.

Utförare svarar för teknisk utrustning som datorer och mobiler samt internetuppkoppling i enlighet med Bilaga 1. Kostnader för personlig inloggning (s k tvåfaktorsinloggning) där så krävs bekostas av utförare. Utförare svarar även för egen tekniksupport.

Innan utföraren kan ta emot sina första brukare ska teknisk utrustning och koppling till kommunens nät vara säkerställd och personalen ska ha genomgått grundutbildning i systemet. Se Bilaga 1.

Tid- och insatsregistrering

Tid- och insatsregistrering ska ske i det IT-system som Borås Stad använder, TES. Systemet tillhandahålls kostnadsfritt av Borås Stad. I TES registreras av vem brukaren fått sin hjälp, vilka insatserna varit och den tid som har använts för att utföra dessa insatser. Systemet läser uppgifterna efter tre kalenderdagar. Registreringar ska normalt inte justeras. Systemet skapar underlag för ersättningar till utförare och avgifter till brukarna. P g a kommunens avgiftssystem ska registrering av serviceinsatser skiljas från omvårdnad och delegerade insatser. Se Bilaga 1.

Nyckelhantering

Borås Stad använder ett system för nyckelfria lås, Phonirol lock, med uppläsning via en app i mobilen inom hemtjänsten. Brukare ska lämna en säkerhetsnyckel till utförare. Mottagna nycklar ska hanteras på ett säkert sätt. Se Bilaga 1.

Verksamhetssystem

Mottagande av uppdrag, kommunikation med beställare och mellan olika utförare, verkställighetsdokumentation av SoL-insatser och av delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser görs i Borås Stads verksamhetssystem, Viva. Se Bilaga 1.

4.10.1 Ersättningar

Uppdragstid

Borås Stad använder en enhetlig och verklighetsbaserad beräkning av tid utifrån brukares insatsbehov. Utföraren har att inom den totalt beställda tiden för alla sina brukare disponera personalresurserna så att brukarnas behov tillgodoses enligt beställningarna. Ersättning utbetalas för registrerad utförd tid inom total tidsram. Total tidsram utgörs av beställd tid minus vilande tid.

Planerad tid

Tillfälliga förändringar av behov regleras av utföraren inom den totala tidsramen under månaden. Vid varaktigt förändrat behov behöver brukaren göra en ny ansökan om ändrade insatser.

Uppstartstid

Vid varje ny och för utföraren okänd brukare har utföraren rätt att använda två timmar utöver beställning för informationsöverföring från biståndshandläggaren och för att upprätta den första genomförandeplanen tillsammans med brukaren. Tiden redovisas separat som tilläggstid på avsedd blankett inom två månader för att ersättning ska utgå. Meddelande om ny genomförandeplan i Viva ska lämnas till handläggaren.

Medverkan vid hembesök och vårdplanering

Biståndshandläggare och legitimerad HSV-personal kan kalla utförarens personal att medverka en timme vid hembesök eller vårdplanering. Tiden redovisas separat som tilläggstid på avsedd blankett inom två månader för att ersättning ska utgå.

Oplanerad frånvaro

Vid akut inläggning på sjukhus eller dödsfall får utföraren ersättning för de två första dyggen med planerad tid (inom 48 timmar från den första frånvaron). Biståndshandläggaren ska meddelas. Tiden redovisas separat som tilläggstid på avsedd blankett inom två månader för att ersättning ska utgå.

Dialog om utbetalning

Vid förfrågningar om utbetalningstider och andra utbetalningsrutiner ska utsedd person kontaktas. Se Borås Stads rutin för utbetalningar.

4.11 Kommunikation om enskild person

Dialog om enskild person

Mellan olika förvaltningar råder sekretess. Det är därför av vikt att utförare håller isär från vilken förvaltning uppdragen kommit och har dialog med rätt person. Kommunikation om brukarens behov ska ske med respektive biståndshandläggare. Kommunikation om delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter ska föras med patientansvarig eller ställföreträdande kollega. Kontakter om enskild person ska alltid beakta sekretessen. Okrypterad mailväxling mellan utförare och biståndshandläggare m fl får inte innehålla data som namn eller personnummer.

Teammöten

Omvårdnadsutförare ansvarar för kallelse till gemensamma teammöten då det finns behov för olika professioner att träffas, se Borås Stads rutin.

4.12 Uppföljning och samverkan

Uppföljning av hemtjänstvalet sker löpande.

Allmänt

Utförare ska medverka eller bistå kommunen med underlag som behövs för inspektion, utredning, uppföljning, utvärdering och granskning. Utföraren ska vara behjälplig när kommunrevisionen önskar insyn och tillträde för verksamhetsgranskning (ej företagsgranskning). Kommunen ska även tillförsäkras information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn. Se 3 kap. 19a § i kommunallagen.

Individuell uppföljning

Utförare ska vara kommunen behjälplig vid individuella uppföljningar och underlätta kvalitetsgranskning i enskilda ärenden som görs av biståndshandläggare. Detsamma gäller de uppföljningar av delegationer och ordinationer som görs av sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.

Inspektioner

MAS/MAR (medicinskt ansvarig sjuksköterska/rehabilitering) har rätt att planerat eller oplanerat granska kvalitet och patientsäkerhet i utförarens hälso- och sjukvård. På samma sätt har TÖS (tillsynsansvarig över social omsorg)

rätt att granska kvalitet inom social omsorg. Granskning kan ske i enskilda ärenden och av generella rutiner utifrån gällande lagstiftning och förordningar.

Strategisk uppföljning

Utföraren ska vara behjälplig vid insamling av nationell statistik eller annan nationell uppföljning, liksom insamling av underlag för kommunens planering, uppföljning och utvärdering. Deltagande i kommunens kvalitetsredovisning är obligatoriskt. Brukarenkäter genomförs regelbundet. Resultatet läggs ut på Borås Stads webbsida för jämförelsetjänst och i utförarnas presentationer samt finns i material som presenteras för Kommunstyrelsen och Kommunfullmäktige.

Avtalsuppföljning

Utförare ska medverka i den avtalsuppföljning som görs en gång per år med varje privat utförare. Begärda uppgifter ska inskickas i god tid.

Samverkan

Varje år kallas privata utförare till två gemensamma informationsmöten där avtalsförändringar, utveckling och andra aktuella teman tas upp. Kontaktperson kallas till hemsjukvårdens samverkansmöten två gånger per termin. Ansvarig hos privat utförare kallas till samverkansmöte med biståndsenhetens enhetschefer två gånger per termin. Därutöver kan samtliga parter kalla till möten när frågor behöver lösas gemensamt. Inbjudan till föreläsning eller utbildning kan förekomma för att fler ska kunna ta del av aktuellt ämne.

Exempel på innehåll i uppföljningar

- hur lagar, förordningar, föreskrifter, regelverk och sekretess efterföljs
- hur rutiner efterlevs och hur arbetet konkret utförs
- hur rättssäkerhet och likabehandling efterlevs i dokumentation (ex insatsnivå, social dokumentation, synpunktshantering, avvikelser/Lex Sara, anmälan om personskada m m)
- utförargranskning (t ex personaldimensionering, ledningssystem för kvalitet, verksamhetsinnehåll, samverkan, informationsöverföring)
- att brukare får rätt insatser och att utföraren informerar om förändringar
- genom brukarintervjuer eller enkäter: nytta, nöjdhet, trygghet för den enskilde (trygghet, säkerhet, bemötande, integritet, inflytande, delaktighet, kontinuitet, information)
- gemensamma diskussion om rutiner och eventuella förbättringsmöjligheter.