



Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Tillämpningsanvisningar för beställning av hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SOL)

Dessa anvisningar är ett komplement till förfrågningsunderlaget för valfrihetssystem inom hemtjänsten och syftar till att tydliggöra ansvarsfördelningen mellan biståndshandläggare, legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal samt utförare vad gäller beställning av hemtjänst i valfrihetssystemet. Tillämpningsanvisningarna kan komma att justeras efter hand.

Praktisk tillämpning i verksamhetssystemet finns i respektive användarhandbok.

Beslut

Biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen (SoL) fattas av biståndshandläggare inom vård-och omsorgsförvaltningen. Biståndshandläggaren registrerar ansvarig handläggare med telefonnummer i "Person - kontakter" i verksamhetssystemet så att legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal vet vem de ska kontakta om det finns behov av samordning. Beslutet måste, den dag då det fattats, registreras i verksamhetssystemet av handläggaren så att utföraren har möjlighet att verkställa beslutet.

Kundens val

Den brukare som beviljats bistånd får information på valbara utförare av biståndshandläggaren. När brukare har gjort sitt val meddelar brukaren biståndshandläggaren. Om brukare inte aktivt gör ett val så fördelar biståndshandläggaren istället uppdraget till utförare enligt fastställd turordning.

Beställning av insatser

Den/de utförare som ska utföra uppdraget får en beställning av insatserna via "Beställning LOV" i verksamhetssystemet från biståndshandläggaren. Vid alla beställningar väljer biståndshandläggaren utförarens organisation så att utföraren kan komma åt beställningen. Beställningen innehåller uppgifter hämtade från utredningen. Handläggaren ansvarar för att det finns en utredning till varje beslut. Beställningen innehåller även tidsåtgång för insatserna som baseras på de schabloner som finns i förfrågningsunderlaget.

Vad gäller egenvårdsinsatser avseende fysioterapi och arbetsterapi får en total beställningstid per brukare inte överstiga 6 veckor. Innan beställning skickas är det viktigt att först se över om det finns befintliga insatser som utföraren redan utför.



Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Beslut kan ibland behöva fattas akut. Handläggaren kontaktar då aktuell utförare omgående antingen via telefon eller också via meddelandefunktionen i verksamhetssystemet. Detta är att likställa med en beställning. Handläggaren dokumenterar beslutet i den gemensamma dokumentationen. Handläggaren följer sedan upp ärendet inom 7 dagar och fattar beslut. Beställningen skickas via verksamhetssystemet med beslutsdatum den dag då muntlig beställning gjordes så att beställningsvolymen i verksamhetssystemet blir korrekt.

Vid tillfälliga utökningar som avser maximalt sju (7) dagar fattas inget nytt beslut, då dessa utökningar förväntas ingå i totalt beställd tid. Utföraren meddelar handläggaren och om insatserna pågår längre än sju dagar görs en uppföljning och eventuellt nytt beslut fattas.

Mottagande och verkställighet

Innan utföraren bekräftar beställningen ska den kontrolleras så att den ser korrekt ut, t.ex. att schablontid finns och att text från utredningen medföljer beställningen. Saknas uppgifter kontaktas beställaren (dvs. den handläggare som skickat beställningen). Det är viktigt att detta görs innan utföraren verkställer beställningen så att handläggaren kan ta bort beställningen, korrigera felaktigheter och skicka en ny beställning till utföraren.

Utföraren ska påbörja insatser inom 24 timmar om beställning inkommer mellan 08:00-17:00 vardagar. Undantag kan göras om biståndshandläggare bedömer så. Serviceinsatser i form av tvätt och städning, socialt stöd och stöd till personer som vårdar annan påbörjas vid tidpunkt som överenskommit mellan brukaren och utföraren dock inom 5 vardagar efter det att utföraren mottagit uppdraget.

Beställningen verkställs i verksamhetssystemet när insatsen faktiskt påbörjas. När beslutet är verkställt av utföraren överförs brukaruppgifter automatiskt till tidsregistreringssystemet så att utföraren kan få betalt för utförd tid.

Utföraren ansvarar för att meddela apoteket vart Apo-dos skall levereras i de fall då brukaren har leverans av läkemedel. Utföraren ansvarar även för att samverka och gemensamt upprätta genomförandeplan med hemtjänst natt.

Övriga kontakter

Utföraren ansvarar för att kontakta vård- och omsorgsförvaltningens upphandlade leverantör av mat om brukaren har bistånd för denna insats.

Förändringar och avslut

Om brukarens omvårdnadsbehov ökar/minskar eller i övrigt väsentligt har förändrats stadigvarande så har utföraren ansvar för att i samråd med brukaren ta kontakt med ansvarig handläggare för ny bedömning. Fattas nytt beslut skickar handläggaren en ny beställning till utföraren. Finns beslut sedan tidigare kontrollerar biståndshandläggaren att besluts- och beställningsdatum inte överlappar varandra. Är det en pågående verkställighet ansvarar biståndshandläggaren för att sätta slutdatum på de gamla insatserna i



Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

verkställigheten, så att inga glapp eller överlappningar uppstår i verkställighetsperioden. Det nya beslutet ska påbörjas på datumet efter att det gamla beslutet avslutades. Utföraren skickar därefter bevakning till avgiftshandläggaren. Biståndshandläggaren ansvarar även för att underrätta legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal i de fall då beslutet påverkar schablonerna för de delegerade/instruerade insatserna.

Då brukarens insatser tillfälligt inte ska utföras på grund av sjukhusvistelse, korttidsvistelse, eller frånvaro av annan anledning ska verkställigheten avbrytas i verksamhetssystemet inom sju (7) dagar dock senast andra (2) arbetsdagen efter månadsskiftet (se Ersättnings- och faktureringsrutin) dagar av utföraren. Detta görs genom att insatsen avslutas med faktiskt slutdatum i rutan "Period" i "Verkställigheten". När verkställigheten avbryts reduceras den beviljade tiden. Då brukarens insatser ska starta på nytt påbörjar utföraren verkställigheten igen genom att skapa en ny detaljrad och en ny period i verkställigheten med nytt faktiskt startdatum.

Utföraren ska omgående meddela kommunens biståndshandläggare, andra berörda utförare och legitimerad personal, om en brukare blivit inlagd på sjukhus eller har avlidit. Detta görs via verksamhetssystemets meddelandefunktion. Kontaktuppgifter ska finnas i personbilden under "*Uppgifter-person*" i verksamhetssystemet.

Vid ordinerat vak av legitimerade ska samtliga insatser enligt SoL avslutas i verksamhetssystemet. De insatser som behöver utföras ingår i tiden för ordinerat vak. Om handläggaren bedömer att även andra insatser kan utföras under tiden vak pågår meddelas utföraren, men ingår inom tid för ordinerat vak.

Då brukarens insatser permanent upphör ska utföraren avsluta verkställigheten och skicka en bevakning till avgiftshandläggaren samt till ansvarig biståndshandläggare. Social journal, beslut och beställning avslutas i verksamhetssystemet av handläggaren.

Bevakning och brytdatum, avgifter

För att brukare ska få rätt avgift och därmed rätt faktura måste utföraren använda sig av funktionen "Bevakning" i verksamhetssystemet. Där meddelas faktiskt startdatum, förändringar och avslut av insats till avgiftsenheten. Bevakningar ska skickas av utföraren till avgiftsenheten kontinuerligt dock senast den andra (2) arbetsdagen månaden efter.

Om en brukare är frånvarande i mer än 7 dygn på grund av sjukhusvistelse ska utföraren meddela avgiftsenheten detta, eftersom en reduktion av brukarens avgift görs från och med 8:e sjukhusdygnet. Har en brukare av sagt sig sina insatser eller är frånvarande av annan orsak i mer än 30 dagar ska även utförare meddela avgiftsenheten.

Alla startdatum, förändringar och avslut föregående månad måste vara inlagda i verksamhetssystemet av utföraren senast den andra (2) arbetsdagen nästkommande månad. Detta för att beställningsvolymen och statistik ska bli korrekt. När detta datum har passerat görs den slutliga körningen i vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetssystem.



Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Byte av utförare

Brukare kan när som helst välja att byta utförare. Byte av utförare sker på den tionde (10) vardagen från det att brukares önskemål om byte har anmälts till biståndsenheten. Biståndshandläggaren skickar en beställning på insatserna enligt rutin ovan till det/de företag som brukaren valt. Brukaren behöver inte ange motiv för byte av utförare. Brukares val och byte av utförare dokumenteras av biståndshandläggaren i samband med att beställningen skickas till den utförare som övertar ärendet.

Biståndshandläggaren ansvarar för att i de fall då brukaren har delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsåtgärder kontaktas patientansvarig sjuksköterska/fysioterapeut/arbetsterapeut och meddela bytet. Biståndshandläggaren meddelar även ursprunglig utförare via meddelandefunktionen i verksamhetssystemet att ett avslut på beställningen görs. Där ska det tydligt framgå från vilket datum som verkställigheten ska avslutas. Information till den ursprungliga utföraren ska ske omgående, senast närmaste efterföljande vardag från det att önskemålet om byte anmälts. Den ursprungliga utföraren avslutar pågående insats med rätt avslutsdatum i verksamhetssystemet.