



Vård- och omsorgsförvaltningen

Tillämpningsanvisningar för beställning av hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SOL)

Gäller från 2019-01-01

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 handläggare med telefonnummer i "Personuppgifter" 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.

Uppdrag

Den/de utförare som ska utföra insatserna får ett uppdrag via verksamhetssystemet från biståndshandläggaren. Vid alla uppdrag väljer biståndshandläggaren utföraren så att utföraren kan komma åt uppdraget. Uppdraget innehåller uppgifter hämtade från utredningen. Handläggaren ansvarar för att det finns en utredning till varje beslut. Uppdraget innehåller även tidsåtgång för insatserna som baseras på de schabloner som finns i förfrågningsunderlaget.

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 ett uppdrag. Handläggaren dokumenterar beslutet i social journal. Handläggaren följer sedan upp ärendet inom 7 dagar och fattar beslut. Uppdraget skickas via verksamhetssystemet med beslutsdatum den dag då muntligt uppdrag gavs.

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



Vård- och omsorgsförvaltningen

Tillämpningsanvisningar för beställning av hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SOL)

Gäller från 2019-01-01

Mottagande av uppdrag

Innan utföraren fördelar uppdraget ska den kontrolleras så att den ser korrekt ut. Saknas uppgifter kontaktas den handläggare som skickat uppdraget. Det är viktigt att detta görs innan utföraren fördelar uppdraget så att handläggaren kan återkalla uppdraget, korrigera felaktigheter och skicka ett nytt uppdrag till utföraren.

Utföraren ska påbörja insatser inom 24 timmar om uppdraget 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 överenskommits mellan brukaren och utföraren dock inom 5 vardagar efter det att utföraren mottagit uppdraget.

Startdatum i fördelningen för uppdraget i verksamhetssystemet ska vara när insatsen faktiskt påbörjas. När beslutet är fördelat av utföraren överförs brukaruppgifter automatiskt till tidsregistreringssystemet.

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 ett nytt uppdrag till utföraren. Finns beslut sedan tidigare kontrollerar biståndshandläggaren att beslutsdatum inte överlappar varandra. Det nya beslutet ska påbörjas på datumet efter att det gamla beslutet avslutades. Biståndshandläggaren ansvarar även för att underrätta legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal i de fall då beslutet påverkar schablonerna för de delegerade/instruerade insatserna.

Då alla brukarens insatser tillfälligt inte ska utföras på grund av sjukhusvistelse, korttidsvistelse, eller frånvaro av annan anledning ska utföraren registrera tillfälligt uppehåll med frånvarorsak i verksamhetssystemet från första dagen frånvaron inträder. När verkställigheten avbryts reduceras den beviljade tiden. Då brukarens insatser ska starta på nytt sätter utföraren slutdatum på det tillfälliga uppehållet.



Vård- och omsorgsförvaltningen

Tillämpningsanvisningar för beställning av hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SOL)

Gäller från 2019-01-01

Utföraren ska omgående meddela 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 ”Personuppgifter” 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. Ytterligare tid kan beviljas för insatser t.ex. inköp. Då brukarens insatser permanent upphör ska utförare meddela biståndshandläggare som avslutar beslutet. Utföraren skriver slutanteckning i journal och avslutar journalen.

Bevakning och brytdatum, avgifter

För att brukare ska få rätt avgift och därmed rätt faktura måste biståndshandläggaren lägga in rätt nivå på beslutet.

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.

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 ett uppdrag på insatsen enligt rutin ovan till det/de företag som brukaren valt. Brukaren behöver inte ange motiv för byte av utförare. Brukarens val och byte av utförare dokumenteras av biståndshandläggaren i samband med att uppdraget 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 uppdraget ska avslutas. Information till den ursprungliga utföraren ska ske omgående, senast närmaste efterföljande vardag från det att önskemålet om byte anmälts. Biståndshandläggaren avslutar pågående insats med rätt avslutsdatum i verksamhetssystemet.