

DIARIENR: 2009:79

Uppdragsbeskrivning och krav

Kundval inom hemtjänsten i Partille kommun

(Upphandling enligt LOV avseende hemtjänst i ordinärt boende)

Innehållsförteckning

1	Uppdragsbeskrivning, omfattning	3
1.1	Geografiska områden, kapacitetstak och insatskategorier.....	3
1.2	Omfattning, utförande	5
1.3	Tilläggstjänster	5
2	Krav på utförare	5
2.1	Allmänna krav utförare.....	6
2.2	Val av utförare och beställning.....	6
2.3	Genomförandeplan	7
2.4	Permanenta förändringar av service- och omsorgsinsatser eller delegerade HSL-insatser	7
2.5	Tillfälligt utökade behov av service- och omsorgsinsatser.....	8
2.6	Brukares frånvaro	8
2.7	Brukare har rätt att byta utförare	8
2.8	Kvalitet	8
2.9	Krav på användande av IT-system – Mobipen.....	10
3.	Hälso- och sjukvård	11
3.1	Ansvar för hälso- och sjukvård.....	11
3.2	Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig rehabilitering (MAR).....	11
3.3	Verksamhetschef	11
3.4	Delegerad och instruerad hälso- och sjukvård.....	11
3.5	Uppföljning MAS och MAR	11
3.6	Anmälan om avvikelser.....	12
4.	Dokumentation	12
4.1	Dokumentation av insatser	12
4.2	Förvaring av akter	12
4.3	Ett ärendes upphörande	12
5.	Personal	13
5.1	Verksamhetsansvarig.....	13
5.2	Utbildning, kompetens	13
5.3	Tystnads- och anmälningsplikt, yttrande - och meddelarfrihet mm	13
6	Utförarens åtagande i vissa fall	14
6.1	Ansvar för utskrivningsklar patient på sjukhus	14
6.2	Anlitande av tolk	14
6.3	Nyckelhantering	14
6.4	Privata medel.....	14
6.5	När brukare inte är anträffbar	14
6.6	Störningar	14
7	Information	15
7.1	Information och marknadsföring.....	15
8	Övrigt	15

1 Uppdragsbeskrivning, omfattning

Vård- och omsorgsnämnden har i Mål och budget 2009 – 2011 beslutat att införa ett valfrihetssystem så att den enskilde brukaren själv ska kunna välja utförare av hemtjänstinsatser. Det nya valsystemet – kundval inom hemtjänsten i Partille kommun - planeras vara infört första maj 2010.

Med kundval inom hemtjänsten menas att brukaren, efter ansökan och biståndsbedömning, själv kan välja vem som får utföra de beviljade tjänsterna i hemmet utifrån en förteckning av godkända leverantörer. Kommunens egen hemtjänst är en av dessa utförare.

Hemtjänstens verksamhet regleras i socialtjänstlagen, SoL samt hälso- och sjukvårdslagen, HSL. Brukarens möjlighet att själv välja utförare av hemtjänst grundar sig på Lagen om Valfrihet (LOV SFS 2008:962).

Upphandlingen enligt LOV omfattar serviceinsatser, omsorgsinsatser samt delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser av sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast eller logoped dagtid, helger och storhelger mellan klockan 7.00 – 22.00. Service-insatser erbjuds alla vardagar som minimum mellan klockan 7.30 – 16.00. Kundval inom hemtjänsten avser alla åldrar.

Externa utförare kan utöver service- och omsorgsinsatser också erbjuda så kallade tilläggstjänster. Tilläggstjänster är helt separerade från kundvalet och ingår inte i upphandlingen.

HSL-insatser, förutom de som utförs på delegation och ordination av vald utförare, ingår inte i kundvalet. I kundvalet ingår inte heller åtgärdande av larm och insatser nattetid klockan 22.00 – 7.00.

I de fall brukaren själv har svårigheter att välja kan god man medverka vid val av annan utförare. Brukare som inte kan eller vill göra ett aktivt val får sina tjänster utförda genom kommunens utförare.

1.1 Geografiska områden, kapacitetstak och insatskategorier

1.1.1 Geografiska områden

Partille kommun definierar de geografiska områden inom vilka utföraren kan välja att erbjuda sina tjänster. Se bilaga 1, ”Hemtjänstområden – Partille kommun” (karta).

Utföraren kan välja att:

- Erbjuda sina tjänster i hela kommunen, dvs. i alla hemtjänstområden
- Erbjuda sina tjänster i ett eller flera hemtjänstområden

Kommunen har följande indelning i hemtjänstområden:

Område 1	Centrala Partille, Anneberg, Uddared, Kåhög, Lexby, Jonsered och Mellby.
Område 2	Furulunds trygghetsboende, Öjersjö, Furulund, Timmerslätt, Stenliden, Kåbäcken och Skulltorp.
Område 3	Björndammen, Björndammsterrassen, Oluff Nilssons väg, Nedre Furuskog, Gamla Strandlinjen, Parallellvägen, Tage Madsens väg, Furuskog, Finngösa, norra Sävedalen fram till Baggeliden, Brattåskärsvägen och Korsängen.
Område 4	Norra Sävedalen från Baggeliden och Brattåskärsvägen till och med gränsen till Göteborg. Brattåskärns trygghetsboende, Oxled, Soldatheden, Soldatängen, Puketorp och Fröjasten.

Utföraren ska ange inom vilket eller vilka områden denne önskar bedriva verksamhet. Om utförare önskar ändra geografiskt verksamhetsområde och/eller de tider som tjänster erbjuds, ska kommunen meddelas minst tre månader före förändringen. Förändring av geografiskt område och/eller tider ska godkännas av kommunen.

1.1.2 Kapacitetstak

Utförare kan välja att begränsa antalet timmar per månad, ett så kallat kapacitetstak. Om utförare önskar ange ett kapacitetstak skall detta anges i max antal insatstimmar per månad. Kapacitetstak skall anges både för service- respektive omsorgsinsatser. Utförare kan senare höja eller sänka kapacitetstaket genom att leverantören på nytt anmäler kapacitetstak till kommunen. Utförare ska bibehålla befintliga brukare när insatserna utökas även om det innebär att kapacitetstaket överskrids.

Utförare är skyldig att ta emot och behålla uppdrag inom de geografiska områden, tider och det eventuella kapacitetstak som angivits. Utförare kan inte tacka nej till uppdrag inom de geografiska områden, tider och det eventuella kapacitetstak som angivits.

Partille kommun garanterar inte utförare ett visst antal uppdrag.

1.1.3 Insatskategorier

Utföraren kan välja att:

- Enbart erbjuda serviceinsatser
- Enbart erbjuda omsorgsinsatser inklusive larm
- Enbart erbjuda omsorgsinsatser exklusive larm
- Erbjuder en kombination av ovanstående insatskategorier

Utförare ska ange om denne önskar erbjuda endast serviceinsatser, enbart omsorgsinsatser eller både och enligt ovanstående insatskategorier. Om utförare önskar vidga sitt verksamhetsområde, t.ex. från enbart serviceinsatser till att även omfatta omsorg så skall ny ansökan om godkännande göras.

1.2 Omfattning, utförande

1.2.1 Serviceinsatser

Kommunen har en meny över serviceinsatserna. Serviceinsatser ska kunna erbjudas alla vardagar som minimum mellan klockan 7.30 och 16.00. Se bilaga 2, "Servicemeny".

1.2.2 Omsorgsinsatser

Med omsorgsinsatser avses exempelvis personlig omvårdnad, hygien/dusch, egenvård, hjälp vid måltid, matdistribution, sophantering, trygghetsbesök, larm, ledsagning, apoteksärenden (ej egenvård) och vård i livets slutskede. I omsorgsinsatser ingår också instruerade och/eller delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Omsorgsinsatser ska kunna erbjudas alla dagar mellan klockan 7.00 - 22.00.

1.2.3 Larm

Larm ingår i omsorgsinsatser men den utförare som så önskar kan erbjuda omsorgsinsatser utan att ansvara för larmåtaganden.

1.2.4 Matdistribution

Matdistribution ingår i omsorgsinsatser. Utförare som endast erbjuder serviceinsatser kan, om denne så önskar, också erbjuda matdistribution.

1.3 Tilläggstjänster

Extern utförare kan erbjuda brukaren tilläggstjänster. Dessa tilläggstjänster ingår inte i biståndsbeslutet och är en överenskommelse direkt mellan utföraren och brukaren. Information om tilläggstjänster skall ges på ett sådant sätt att det är tydligt att tjänsten är frivillig och inte en del av biståndet. Tilläggstjänster faktureras direkt av utföraren till brukaren. Tilläggstjänster skall utföras så att de är tydligt separerade från av kommunen beslutade omsorgs- och serviceinsatser.

Vid marknadsföring av eventuella tilläggstjänster ska utförare i eget informationsmaterial tydligt ange att dessa tjänster ej ingår i "kundvalets" insatser.

2 Krav på utförare

För att bli godkänd skall utföraren uppfylla de krav och villkor som kommunen ställer samt ta del av den information som behövs för att fullfölja uppdraget. Kommunen tecknar avtal med samtliga utförare som fyller uppställda krav och villkor.

Om en utförare byter ägare ska ny ansökan lämnas och godkännandet omprövas. Utförare ska lämna relevant information till kommunen och meddela förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning.

2.1 Allmänna krav utförare

Verksamheten skall bedrivas i enlighet med gällande lag och rättstillämpning. Utföraren skall ha goda kunskaper om Socialtjänstlagen, SoL och Hälso- och sjukvårdslagen, HSL (i de fall utföraren levererar vård- och omsorgsinsatser) och dessa lagars tillämpning.

- Utföraren ska ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende registrering och betalningar av sociala avgifter och skatter i Sverige. Registreringsbevis och F-skattsedel ska uppvisas.
- Utföraren ska ha försäkringar som håller den enskilde skadelös vid fel eller försummelse i tjänsten eller olycka förorsakad av företaget. Försäkringshandlingar ska uppvisas.
- Utföraren ska ha sådan ekonomisk bas så att verksamheten kan upprätthållas långsiktigt
- Utföraren ska kunna beskriva sin verksamhetsidé och sina verksamhetsmål. Om skriftliga dokument finns ska dessa uppvisas
- Utföraren ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete. Kontroll och uppföljningar ska kunna göras.
- Utföraren ska följa svensk arbetsrättslig lagstiftning
- Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Brister i arbetsmiljön som påverkar personalen och därmed också den enskilde brukaren ska åtgärdas. Kontroll och uppföljningar ska kunna göras.
- Utföraren ska varje år lämna en årlig redovisning (årsredovisning/bokslut) efter de anvisningar som ges av kommunen
- Utförarens marknadsföring ska vara saklig och anpassas så att kommunen kan uppfylla sitt informationsansvar till intresserade brukare. Vid presentation av utförare används kommunens informationsstruktur med fasta rubriker.

2.1.1 Underleverantör till utföraren

Utförare kan anlita underleverantör för vissa arbetsuppgifter. För att en underleverantör ska kunna anlitas krävs att kommunen på förhand informeras och godkänner avtalet mellan utföraren och underleverantören. Kommunen ställer samma krav på utförare och underleverantör som på den egna verksamheten.

2.2 Val av utförare och beställning

Brukare kan efter ansökan och biståndsbeslut, utifrån en förteckning av godkända utförare, själv välja vem som får utföra de beviljade tjänsterna i hemmet. Kommunens biståndshandläggare informerar om de alternativ som finns, varpå brukaren gör sitt val. I de fall brukaren själv inte kan välja är det god man som får ta ställning till val av annan utförare. Valet sker enligt följande:

Steg 1

Efter biståndsbedömning och beslut tar brukaren ställning till om denne önskar välja utförare. Om brukaren inte vill eller kan välja någon speciell utförare finns ett på förhand bestämt icke-vals alternativ vilket är kommunens hemtjänst.

Steg 2

Om brukaren vill välja utförare presenterar biståndshandläggaren de utförare som finns godkända i Partille. Kommunens egen hemtjänst är en av dessa utförare. Brukaren väljer sedan den utförare denne anser passar bäst. Det finns möjlighet att välja olika utförare för olika insatser.

Steg 3

Biståndshandläggaren kontaktar den utförare som brukaren har valt och gör en beställning av de insatser som ska utföras. Handläggaren delger också målet med och beräknad tidsåtgång för insatsen. Insatsbeställning sker till vald utförare via Mobipen, vård- och omsorgsförvaltningens IT-stöd för beställning och tidsregistrering. Utföraren ska bekräfta mottagandet till biståndshandläggaren.

Steg 4

Utföraren ska bekräfta till brukaren att beställningen har mottagits och kunna påbörja insatsen inom 48 timmar efter mottagande av beställningen. Om en brukare väljer en utförare som inte kan åta sig uppdraget inom 48 timmar kan starten av insatserna senareläggas, efter överenskommelse med brukaren. Detta gäller dock inte om senareläggning av insatsernas start medför betalningsansvar på sjukhus för kommunen. Då brukare skrivs ut från sjukhus ska vald utförare kunna utföra insatser omgående.

2.3 Genomförandeplan

Efter det att beställning har lagts skall utföraren upprätta en genomförandeplan inom 14 dagar. Planen ska upprättas tillsammans med brukaren och om så önskas tillsammans med företrädare, anhörig eller annan närstående.

- Utföraren ska upprätta och följa den genomförandeplan som gäller för brukaren samt följa upp att genomförandeplanerna efterlevs.
- Kopia på genomförandeplan ska finnas i brukarpärmen. (Se punkt 2.8.1)

2.4 Permanenta förändringar av service- och omsorgsinsatser eller delegerade HSL-insatser

Om brukarens service- och omsorgsbehov förändras i sådan grad att behov av insatser kan behöva omprövas, skall utföraren omgående kontakta biståndshandläggare, eller ansvarig legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal. Förändringen av behovet skall framgå av dokumentation.

Det ingår också i utförarens uppdrag att inom 24 timmar meddela biståndshandläggaren eller i förekommande fall sjuksköterskan om en brukare blir inlagd på sjukhus eller har avlidit.

2.5 Tillfälligt utökade behov av service- och omsorgsinsatser

En brukare kan tillfälligt ha utökat behov av insatser, detta kan vara vid kortare sjukdom under en begränsad period där nytt biståndsbeslut ej behövs. Som tillfälligt utökade behov räknas även tillfällena då en brukare behöver ledsagning till sjukvårdsinrättning.

Utförare kan själv ta ställning till en utökning av insatser upp till 7 dagar och få ersättning för det. Utföraren bedömer själv det tillfälligt utökade behovet inom den tidsrymden. Dock ska biståndshandläggare kontaktas snarast.

2.6 Brukares frånvaro

Vid brukares planerade frånvaro, t.ex. för sjukhusvistelse, korttidsvistelse, semester eller andra egna angelägenheter då inga insatser ska utföras, utgår ingen ersättning. Frånvaron skall dokumenteras. Brukare eller dennes företrädare förväntas att i god tid meddela utföraren om frånvaron.

2.7 Brukare har rätt att byta utförare

En brukare som har valt en utförare kan alltid byta till en annan. Skäl för byte behöver inte anges. Byte ska ske skyndsamt, senast inom 14 dagar. Fram till dess att byte har skett ansvarar den tidigare valda utföraren för insatserna.

- Den tidigare utföraren ska lämna all nödvändig information samt dokumentation rörande brukaren till biståndshandläggare för vidare befordran till ny utförare samt även i övrigt samarbeta för ett smidigt överlämnande för brukarens bästa
- Den tidigare utföraren ska bekräfta att uppsägning av hemtjänstinsatser mottagits då brukare önskar byta till ny utförare.

2.8 Kvalitet

Insatser inom socialtjänsten, dit äldreomsorgen hör, ska vara av god kvalitet och gäller såväl offentlig som privat verksamhet. Socialtjänstens verksamhet för äldre skall kännetecknas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Omsorgs-, service- och vårdinsatser skall utformas utifrån den enskildes individuella behov, förutsättningar och önskemål. Samma kvalitetskrav ska ställas på alla utförare oavsett om de är externa utförare eller om det är kommunens offentliga hemtjänst. Se bilaga 3, "Omsorgsgaranti för hemtjänst - i ordinärt boende, trygghetsboende eller serviceboende".

2.8.1 Allmänna krav kvalitet

Utföraren ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete som ska dokumenteras.

- Utförandet av hemtjänstinsatser ska utgå från gällande lagstiftning och de politiska mål, riktlinjer med mera som finns för kommunens äldreomsorg
- Utföraren ska följa kommunens riktlinjer för avvikelserapportering
- Utföraren ska använda kommunens modell av brukarpärm
- Utföraren ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete. Kontroll och uppföljningar ska kunna göras.
- Utföraren ska ha ett system för klagomålshantering dit brukare och deras anhöriga kan framföra synpunkter och klagomål. Redovisning av klagomålshandlingen ska ske till kommunen i samband med den årliga redovisningen.
- Utföraren ska vara behjälplig vid insamling av statistik och vid brukarundersökningar
- Utföraren ska arbeta i enlighet med de föreskrifter och överenskommelser som kommunen träffar med andra vårdgivare
- Utförare ska, genom samverkan med kommunen och regionen avseende såväl brukarspecifika frågor som frågor av övergripande karaktär, medverka till kvalitet och effektivitet i vårdkedjan.

2.8.2 Uppföljning av verksamheten

Kommunen har rätt att göra regelbunden uppföljning av den avtalade verksamheten. Underlag ska finnas för uppföljning av verksamheten. Kommunen har rätt att ta del av dokumentation om brukare, efterfråga synpunkter från brukare och deras anhöriga samt i övrigt ta del av handlingar som har betydelse för uppdragets fullgörande.

- Utföraren ska delta i brukar- och andra kvalitetsundersökningar
- Utföraren ska medverka i att ta fram den statistik som kommunen åläggs lämna till andra myndigheter
- Utföraren ska medverka och lämna underlag för att uppföljning, inspektion och granskning ska kunna ske.

2.8.3 Verksamhetsberättelse

Utföraren ska varje år lämna en verksamhetsberättelse eller årsredovisning över det föregående årets verksamhet, efter de anvisningar som ges av kommunen. Denna ska innehålla uppgifter om utfört kvalitetsarbete, hur man har arbetat med genomförandeplaner, uppgifter om personalens kompetens och åtgärder för kompetensutveckling, redovisning av klagomålshantering samt en sammanställning av verksamhetens volym med antal kunder och utförda timmar.

2.8.4 Allmänhetens rätt till information och insyn

På Partille kommuns hemsida/webb eller i annat informationsmaterial informeras kommuninvånarna kontinuerligt om kommunens verksamheter och ansvarsområde i form av protokoll, årsredovisningar, rapporter, kvalitetsredovisningar med mera. Information om annan utförare kan, precis som för kommunens egna verksamheter, komma att publiceras på kommunens hemsida eller i annat informationsmaterial som kommunen ger ut.

Enligt kommunallagen ska allmänheten ha insyn i driftsentreprenader som finansieras med offentliga medel. Utföraren är därför skyldig att lämna sådan information så att rätten till insyn för allmänheten säkras. Den information som kommunen hämtar in från utföraren, med undantag för uppgifter om enskilda brukare, betraktas som offentliga handlingar.

2.9 Krav på användande av IT-system – Mobipen

Tid- och insatsregistrering ska ske i Mobipen, det system som Partille kommun använder. Programvara och Anotopenna, tillhandahålls kostnadsfritt av Partille kommun.

2.9.1 Kravställning IT-utrustning utförare

- Bredbandsuppkoppling med fast IP-adress
- PC med följande systemkrav:
 - Windows® XP eller Windows® Vista
 - Pentium® III - 500 MHz (700 MHz eller högre rekommenderas)
 - 256 MB RAM (512 MB rekommenderas)
 - Minst en (1) ledig USB-port
 - Minst 500 MB ledigt diskutrymme

Tillbehör och reservdelar till Anotopennan såsom stift, hylsor och blanketter bekostas av utföraren. Eventuell åverkan eller onormalt slitage på arbetsredskap ska ersättas av utföraren. Partille kommun står för kostnader för grundläggande utbildning av den person som utföraren har utsett till ansvarigt användarstöd i systemet. Innan utföraren kan ta emot sin första beställning ska systemet vara säkerställt och personalen ska ha genomgått grundläggande utbildning.

2.9.2 Användande av Mobipensystemet

I Mobipen ska registreras av vem brukaren fått sin hjälp, vilka insatser som utförts, tid som har använts för att utföra dessa insatser samt avvikelser från beställning. Det här utförs med hjälp av Anotopennan. I systemet Mobipen skapas underlag för ersättning till utförare och avgifter till brukarna. Registrering av utförd servicetid ska göras åtskilt från omsorgstid/hälso- och sjukvårdstid på grund av att avgiftsdebitering och uppgifterna ska registreras på olika blanketter.

Eventuella felaktigheter i tidsregistrering skall rättas per den siste varje månad.

Observera att Mobipen inte ska användas för insatsregistrering och skapande av fakturaunderlag för tilläggstjänster. Tilläggstjänster ingår inte i biståndsbeslutet och är en frivillig separat affärstransaktion mellan brukare och utförare.

3. Hälsa- och sjukvård

3.1 Ansvar för hälsa- och sjukvård

Partille kommun ansvarar för hemsjukvården i ordinärt boende. Ansvar för omfattar den hälsa- och sjukvård inklusive rehabilitering och habilitering som ges av legitimerad hälsa- och sjukvårdspersonal. Västra Götalandsregionen ansvarar för läkarinsatser.

Kommunen är enligt patientskadelagen att betrakta som vårdgivare beträffande den hälsa- och sjukvård som utförs av privat vårdgivare på uppdrag av kommunen. Kommunen är därför skyldig att teckna patientförsäkring för den hälsa- och sjukvård som utförs av annan utförare.

3.2 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig rehabilitering (MAR)

Hälsa- och sjukvårdslagens krav på att det ska finnas en MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) i varje kommun, fullgörs i Partille av kommunens MAS och MAR (medicinskt ansvarig för rehabilitering).

3.3 Verksamhetschef

Utförare som erbjuder omsorgsinsatser inklusive delegerade och/eller instruerade hälsa- och sjukvårdsinsatser ska ha en verksamhetschef enligt SOSFS 2005:12, "Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälsa- och sjukvården". Verksamhetschefens uppgift är att se till att den hälsa- och sjukvård som ges har en hög patientsäkerhet och god kvalitet.

3.4 Delegerad och instruerad hälsa- och sjukvård

Om brukare valt en annan utförare än kommunen kan det innebära att utförarens personal får utföra hälsa- och sjukvård på delegation från kommunens legitimerade hälsa- och sjukvårdspersonal. Utföraren ska ha den kompetens som behövs för att utföra delegerad hemsjukvård.

I de fall brukaren inte är beviljad hemtjänstinsats och behov uppstår av delegerade hälsa- och sjukvårdsinsatser kommer dessa att utföras av kommunens hemtjänst.

Vård- och omsorgspersonal kan även utföra viss hälsa- och sjukvård efter instruktion av legitimerad personal. En instruktion fordrar inget beslut om delegation.

3.5 Uppföljning MAS och MAR

MAS och MAR har ansvar för att följa upp att hälsa- och sjukvårdsuppgifter utförs och hur de utförs. Utföraren ska se till så att MAS och MAR kan utöva sitt ansvar för tillsyn över hälsa- och sjukvården.

3.6 Anmälan om avvikelser

Personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter på delegation eller instruktion av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal, är skyldig att rapportera till närmaste överordnad om en patient i samband med hälso- och sjukvård drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom (SFS 1998:531).

Anmälan av avvikelser gällande HSL-insats ska ske enligt de riktlinjer som framtagits av kommunen. Avvikelse rapporter gällande fall, läkemedel eller medicinteknisk produkt (hjälpmedel) ska omgående skickas till kommunens MAS/MAR.

Utföraren ska även vid misstanke om eller i fall om missförhållanden i omsorgen av brukaren genast anmäla detta. Anmälan enligt Lex Sarah ska ske enligt de riktlinjer som antagits av kommunen.

4. Dokumentation

4.1 Dokumentation av insatser

Dokumentation av insatser enligt SoL skall göras enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser samt kommunens riktlinjer för dokumentation.

Dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs på delegation skall dokumenteras enligt HSL och Patientdatalagen.

4.2 Förvaring av akter

Akter ska förvaras på ett säkert sätt så att ingen obehörig får tillgång till dem.

4.3 Ett ärendes upphörande

Utförare ska bekräfta när ärendet avslutats. Vid ett ärendes slut ska dokumentationen om brukaren återlämnas till kommunen.

- När ett ärende upphört på grund av att en kund valt en annan utförare ska all dokumentation lämnas inom 24 timmar efter det att uppdraget upphört
- Avslutad dokumentationen om insatser enligt SoL lämnas till biståndshandläggare
- Avslutade medicinska handlingar om insatser enligt HSL hämtas av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal
- Om brukare avlider ska dokumentationen återlämnas snarast.

5. Personal

5.1 Verksamhetsansvarig

Utföraren ska ha en ansvarig för verksamheten med adekvat utbildning och inriktning på människovårdande verksamhet. Kunskap och erfarenhet av arbete inom arbetsområdet ska finnas. Verksamhetschefens namn ska anges i ansökan.

5.2 Utbildning, kompetens mm

Personal ska ha adekvat kompetens och erfarenhet för att utföra hemtjänstinsatser. Utföraren ska i ansökan redogöra för personalens och arbetsledningens kompetens.

- För att få bedriva omsorgsinsatser krävs att minst 50 % av personalen har lägst undersköterskekompetens
- För att få bedriva serviceinsatser krävs adekvat kompetens inom området
- Personalen ska av utföraren fortlöpande få den kompetensutveckling som behövs för att behålla en god kvalitet inom hemtjänsten
- Personalen ska ha god kännedom om gällande lagar samt de mål och riktlinjer som gäller för Partille kommuns hemtjänst
- Personalen ska kunna läsa, förstå och tala svenska
- Personalen ska ha den datakunskap som behövs för att utföra sitt arbete
- Personalen ska ha identitetshandlingar som visar namn, funktion och hos vilken utförare denne är anställd.

5.3 Tystnads- och anmälningsplikt, yttrande - och meddelarfrihet mm

Utföraren ska se till att all personal är såväl skriftligt som muntligt informerad om reglerna gällande offentlighet och sekretess. Informationen ska bekräftas skriftligt av varje anställd. Den för kommunanställda lagstadgade yttrande- och meddelarfriheten skall tillämpas även för utförarens anställda personal.

- Personalen ska iaktta den sekretess och anmälningsplikt som gäller för den personal som arbetar enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen
- Kommunikation om brukare ska ske på ett säkerställt sätt.

- Personalen har rätt att uttrycka sig enligt den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen.

6 Utförarens åtagande i vissa fall

6.1 Ansvar för utskrivningsklar patient på sjukhus

Vid de situationer då kommunens vårdplaneringsteam genomför vårdplaneringar på sjukhus skickas en beställning på hemtjänstinsatser till utföraren. Denne ska då kunna utföra beslutade insatser omgående. Om utförare inte kan påbörja hemtjänstinsatser från det att en patient/brukare är utskrivningsklar, det vill säga innan kommunens betalningsansvar träder i kraft, är utföraren skyldig att ersätta kommunen för de av regionen fakturerade kostnaderna för betalningsansvaret. Kostnaden för betalningsansvaret fastställs varje år av regeringen.

6.2 Anlitande av tolk

Utförare ska se till att en brukare får tolkhjälp om så behövs. Kostnader för tolkhjälp bekostas av utföraren.

6.3 Nyckelhantering

Utförare ska ha säkra rutiner för hantering av brukarnas nycklar. Eventuella kostnader för byte av lås hos brukare förorsakat av utföraren bekostas av denne.

6.4 Privata medel

Utförare får inte hantera brukares privata medel eller på något sätt ta på sig ansvar för att förvalta brukares pengar eller annan egendom. Kommunens riktlinjer/rutiner ska följas, se bilaga 4, "Riktlinjer för hantering av privata medel inom vård- och omsorgsförvaltningen".

Om behov finns av god man skall detta anmälas till kommunens biståndshandläggare.

6.5 När brukare inte är anträffbar

Om en brukare inte är anträffbar på överenskommen tid skall i första hand anhöriga, annan närstående, kontaktperson eller annan angiven person underrättas. Utförare ska så långt som möjligt själv försöka lokalisera brukaren. Om inte dessa personer är anträffbara så ska andra åtgärder vidtas, till exempel kontakt med sjukhus eller, i de fall brukaren har trygghetslarm, kontakt med ansvarig för detta. I de fall brukaren inte kan lokaliserat med dessa åtgärder ska polisen kontaktas. Även kommunens biståndshandläggare ska underrättas.

6.6 Störningar

Kommunen ansvarar för åtgärder om trygghetslarm inte fungerar och ansvarar även för att dessa provlarmas i enlighet med kommunens rutiner.

Utförare med ansvar för omsorgsinsatser samt matleveranser skall ansvara för insatser och säkerhet för en brukare även vid störningar som t.ex. svåra väderförhållanden eller bortfall av el, telefon och vatten.

7 Information

7.1 Information och marknadsföring

Kommunen informerar brukarna om vilka utförare som kan väljas. Informationen kommer att finnas på kommunens hemsida, i broschyrer eller i annat informationsmaterial. Information ges av biståndshandläggaren i samband med ansökan om hemtjänst. Utförare ska förse kommunen med information om de tjänster som tillhandahålls. Kommunens information om godkända utförare ska ske på ett likvärdigt sätt så att den enskilde kan göra en jämförelse.

Direkt riktad marknadsföring till enskilda brukare genom oanmälda besök eller telefonpåringning får ej ske. Utförarens marknadsföring ska vara saklig och anpassas så att kommunen kan uppfylla sitt informationsansvar till intresserade brukare. Vid presentation av utförare används kommunens blankett med fasta rubriker.

Utförare får inte erbjuda så kallade lockvaror, extra erbjudande eller förmåner i samband med nyval eller eventuella byten av utförare så länge man har uppdrag hos Partille kommun.

8 Övrigt

De krav som ställs på kommunen gällande utveckling och anslutning till IT-tjänster kommer även att ställas på annan utförare.

Utförare ska kunna medverka i kommunens beredskapsplanering samt kunna delta i säkerhetsövningar. Uppdraget ska kunna utföras även under höjd beredskap eller krig.