



## **Valfrihetssystem inom hemtjänst i Vårgårda kommun**

### **Kapitel 3**

## Kravkatalog – verksamhetens utförande

<u>3</u>	<u>Kravkatalog – verksamhetens utförande</u>	<u>4</u>
3.1	Grundläggande krav på uppdraget	4
3.1.1	Hemtjänst i Vårgårda kommun	4
3.2	Valfrihetssystemets innehåll	4
3.2.1	Hemtjänstens innehåll (reviderad 2014-01-01)	4
3.2.2	Beskrivning av vissa insatser och rutiner inom hemtjänst	5
3.2.3	Tid och geografiskt etableringsområde	6
3.2.4	Kapacitet	7
3.2.5	Profil vid utförandet av hemtjänstinsatser	7
3.2.6	Utförarens möjlighet att erbjuda tilläggstjänster	7
3.2.7	Brukarens val – beställning, bekräftelse, byte av utförare, informationsskyldighet och Vårgårda kommuns ickevalsalternativ	8
3.3	Information och marknadsföring	9
3.4	Hemtjänstinsatser som är Vårgårda kommuns ansvar	9
3.5	Personal och krav på kompetens	9
3.5.1	Krav på verksamhetsansvarig	10
3.5.2	Krav på personal	10
3.6	Dokumentation	10
3.6.1	Förvaring av dokumentation	11
3.6.2	Överlämnande av dokumentation vid byte av utförare	11
3.6.3	Databaserad dokumentation	11
3.6.4	Informationsöverföring	11
3.7	Ersättning till utförare (reviderad 2015-12-17)	12
3.7.1	Ersättning vid brukares frånvaro, byte av utförare, upprättande av genomförandeplan och upphörande av uppdrag	12
3.7.2	Tillfälligt utökade behov	13
3.7.3	IT-system för planering och uppföljning	13
3.7.4	Rapportering och fakturering	13
3.8	Brukarens avgift	14
3.9	Underleverantörer	14
3.10	Kvalitet, insyn och uppföljning	14
3.10.1	Kvalitet och ledningssystem för kvalitet	14
3.10.2	Vissa avvikelserområden inom det systematiska kvalitetsarbetet	15
3.10.3	Insyn och uppföljning	15
3.11	Samverkan	16
3.12	Hälso- och sjukvård	17

<u>3.12.1 Ansvar för hälso- och sjukvård.....</u>	<u>17</u>
<u>3.12.2.Delegerad och instruerad hälso- och sjukvård.....</u>	<u>17</u>
<u>3.12.3 Basala hygienrutiner.....</u>	<u>17</u>
<u>3.12.4 Läkemedelshantering.....</u>	<u>18</u>
<u>3.12.5 Tandvård.....</u>	<u>18</u>
<u>3.12.6 Omvårdnad vid livets slutskede.....</u>	<u>18</u>
<u>3.13 Beredskapsplan och krisplan.....</u>	<u>18</u>

### 3 Kravkatalog – verksamhetens utförande

I kravkatalogen fastställs de krav och den omfattning på den tjänst som kommunen uppdrar åt utförare. Samtliga krav på tjänsten, som redovisas i detta kapitel, måste uppfyllas. Ansökan skall innehålla en bekräftelse på att utförare kommer att uppfylla kraven. Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av ansökningsformuläret (bilaga 1A eller 1B).

Detta kapitel är en bilaga till avtalet. Utförarens svar kommer därför att vara en del av avtalet.

#### 3.1 Grundläggande krav på uppdraget

Utförare skall ansvara för att verksamhet utförs i enlighet med de lagar, föreskrifter och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, sekretesslagen, hälso- och sjukvårdslagen, diskrimineringslagen, arbetsmiljölagstiftningen, meddelarfriheten och övriga vid varje tillfälle tillämpliga lagar. Verksamhet skall även bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

##### 3.1.1 Hemtjänst i Vårgårda kommun

Utförare som skall utföra personlig omvårdnad med delegerad hälso- och sjukvård skall ha ingående kunskap om omsorg, omvårdnad och hälso- och sjukvård. Utförare av serviceinsatser skall ha god kunskap om utförandet av insatserna. Vidare skall utförare vara väl insatt i de styrdokument som gäller för verksamheten i Vårgårda kommun till exempel gällande lagar, Vårgårda kommuns måldokument för hemtjänst, riktlinjer och rutiner som gäller vid utförandet av hemtjänst i Vårgårda kommun. Utförare ska även vara godkänd av Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

Utförare skall ställa sig bakom de måldokument, verksamhetsplan, värdegrund, tjänstegarantier, jämställdhetsplan, värdighetsgarantier, som finns för vård och omsorg i Vårgårda kommun. Måldokumentet är beslutade av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige och har till syfte att beskriva innehållet och förväntningarna inom verksamhetsområdet. Måldokumentet är en viktig del av kommunens styr- och kvalitetsledningssystem.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.1 och 3.1.1 accepteras och uppfylls.

#### 3.2 Valfrihetssystemets innehåll

##### 3.2.1 Hemtjänstens innehåll (reviderad 2014-01-01)

Utförare skall kunna utföra biståndsbedömda hemtjänstinsatser. De insatser som ryms inom begreppet hemtjänst syftar till att underlätta den dagliga livsföringen i den egna bostaden och därigenom underlätta kvarboende.

Insatserna ges i form av:

- **Serviceinsatser** – vardagliga sysslor som brukaren själv inte klarar av att utföra exempelvis städning, klädvård, tvätt, inköp och enstaka ledsagning.

- **Personlig omvårdnad med delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter** – innebär t ex tillsyn, hjälp med att klara av- och påklädning, hjälp med att klara hygien, hjälp i matsituationer, promenader, hjälp med läkemedel, hjälp med såromläggning, åtgärda trygghetslarm, avlösarservice i hemmet som anhörigstöd.

Ansökan avser:

- Service
- Personlig omvårdnad med delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter
- Service och personlig omvårdnad med delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.2.1 accepteras och uppfylls.

### 3.2.2 Beskrivning av vissa insatser och rutiner inom hemtjänst

#### **Kontaktmannaskap**

Vårgårda kommun arbetar med kontaktmannaskap. Det innebär att varje brukare erbjuds två kontaktpersoner. Kontaktpersonerna skall vara lyhörda för brukarens önsknings, intressen och behov samt ansvara för att dessa förs fram i organisationen så de kan tillgodoses på bästa sätt (se bilaga 12).

Utförare skall utse kontaktperson för sina brukare och arbeta i enlighet med kommunens riktlinjer.

Ja, obligatoriska krav enligt "Kontaktmannaskap" accepteras och uppfylls.

#### **Rutin för nyckelhantering**

Utförare skall ha en skriftlig rutin för hantering av brukarens nycklar. Rutinen skall säkerställa en trygg nyckelhantering för brukarna. Förlust av nycklar skall omedelbart redovisas till brukaren. Eventuella kostnader som drabbar brukaren på grund av byte av lås förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bekostas av utföraren. Tillverkning av nycklar för att utförare skall kunna utföra beviljade insatser betalas av brukaren (se bilaga 15).

Ja, obligatoriska krav enligt "Rutin för nyckelhantering" accepteras och uppfylls.

#### **Rutin för hantering av egna medel**

Brukaren eller dennes företrädare skall normalt sköta hanteringen av privata medel. Endast i undantagsfall hanteras privata medel av utföraren. Det skall då finnas skriftliga rutiner för förvaring och redovisning så att en god säkerhet uppnås.

Ja, obligatoriska krav enligt "Rutin för hantering av egna medel" accepteras och uppfylls.

### Rutin när en brukare inte öppnar dörren

Utförare skall ha en skriftlig rutin som gäller när en brukare inte öppnar dörren vid överenskommen tid. Rutinen skall visa hur utförare säkerställer ansvaret för brukare.

Ja, obligatoriska krav enligt "Rutin när en brukare inte öppnar dörren" accepteras och uppfylls.

### 3.2.3 Tid och geografiskt etableringsområde

#### Tid

Ansökan avser hemtjänstinsatser mellan klockan 07:00 och 22:00 under årets alla dagar i valt geografiskt område.

Ja, tidsomfattningen (klockan 07:00-22:00) accepteras.

**Geografiskt etableringsområde** Etablering kan göras inom hela Vårgårda kommun eller inom en eller flera geografiska delar av kommunen. De geografiska etableringsområdena:

Område 1 – Tätorten

Område 2 – Ljurhalla

Område 3 – Östadkulle

Se bilaga 3A för kartsnitt över de geografiska etableringsområdena samt statistik kring antal utförda timmar och antal brukare för respektive område.

Utförare skall nedan ange om uppdraget avser hela kommunen eller vilket/vilka geografiska områden som ansökan avser. Utförare är skyldig att inom valt område utföra hemtjänstinsatser.

Ansökan avser följande område/områden:
<input type="checkbox"/> Hela Vårgårda kommun
<input type="checkbox"/> Område 1 – Tätorten
<input type="checkbox"/> Område 2 – Ljurhalla
<input type="checkbox"/> Område 3 – Östadkulle

### Förändringar i valt geografiskt etableringsområde

Utförare kan under avtalstiden ändra sina geografiska etableringsområden genom att anmäla detta till kommunen på bilaga 3B. Vid utökning av de geografiska områdena träder förändringen ikraft vid första månadsskiftet 30 dagar efter anmälan. Vid minskning av de geografiska områdena träder förändringen i kraft vid första månadsskiftet 60 dagar efter anmälan. Vid minskning av geografiskt etableringsområde skall dock utförare genomföra de pågående beställda insatserna tills brukarens val av ny utförare trätt i kraft. Brukare får meddelande om att utförare inte längre skall utföra hemtjänst inom det geografiska område som brukaren är bosatt inom

och erbjuds därför omval av utförare.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.2.3 accepteras och uppfylls.

### 3.2.4 Kapacitet

Utförare skall ange ett tak för hur många timmars utförda insatser man kan åta sig per månad. Om utförare senare vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att utförare anmäler ett nytt kapacitetstak till kommunen på bilaga 3B. Vid utökning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskiftet 30 dagar efter anmälan. Vid minskning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskiftet 60 dagar efter anmälan.

År 2019 utfördes 85.328 timmar enligt Socialtjänstlagen och 21.742 timmar delegerad hälso- och sjukvård enligt HSL åt 235 brukare varav ca. 37 % enbart var serviceinsatser.

Ja, obligatoriska krav enligt 3.2.4 accepteras och uppfylls.

Ange kapacitetstak (timmar per månad):

### 3.2.5 Profil vid utförandet av hemtjänstinsatser

Brukarna har olika behov av hemtjänstinsatser. Det är därför möjligt för utförare att profilera sig och tydligt framhålla de olika inriktningar eller kompetenser som kan erbjudas. Profilmråden kan vara språk, kultur, demensvård etc. Utförare bör i sin ansökan tydligt beskriva sådana profilmråden och omfattningen av dessa vid utförandet av hemtjänstinsatser. Profilmråden kan förändras under avtalstiden. Detta görs genom att fylla i bilaga 2A som skickas till kommunen. Profilmråden kommer att beskrivas av kommunen i informationsmaterialet och är viktiga mervärden för brukare vid valet av utförare. Profilmråden genererar inte ersättning utöver grundersättningen men skapar sannolikt en ökad efterfrågan.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.2.5 accepteras och uppfylls.

### 3.2.6 Utförares möjlighet att erbjuda tilläggstjänster

Utöver de tjänster som omfattas av valfrihetssystemet har utförare som tecknat avtal med kommunen rätt att inom vissa ramar erbjuda så kallade tilläggstjänster. Tilläggstjänster betalas av brukaren, inte av kommunen. Utförare skall ha ansvarsförsäkring även för de tilläggstjänster som erbjuds. Utförare har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsterna får inte omfatta det som ingår i biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till brukaren.

När utförare erbjuder tilläggstjänster skall det tydligt framgå för brukaren att

det är en tilläggstjänst som avses. Skillnaden mellan vad som ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver ska tydligt framgå, liksom vad brukaren får betala för tilläggstjänsterna. Det skall även tydligt framgå för brukare att han eller hon inte har någon skyldighet att köpa den valda utförarens tilläggstjänster.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.2.6 accepteras och uppfylls.

### 3.2.7 Brukarens val – beställning, bekräftelse, byte av utförare, informationsskyldighet och Vårgårda kommuns ickevalsalternativ.

Biståndsbeslutet ligger till grund för uppdraget till utförare. Brukaren eller dennes företrädare väljer en utförare, Vårgårda kommun eller extern utförare. Biståndshandläggaren informerar alltid om möjligheten att välja utförare och lämnar brukaren eller dennes företrädare information om möjliga utförare att välja mellan.

Ickevalsalternativ, i de fall brukare eller dennes företrädare inte gör något aktivt val utförs insatserna enligt turordningslista för de utförare som utför både service och personlig omvårdnad med delegerad hälso- och sjukvårdsinsats.

När en brukare fått ett biståndsbeslut enligt SoL och valt utförare, kontaktar den ansvarige biståndshandläggaren omgående den valda utföraren. Det görs en uppdragsbeställning av de insatser som skall utföras, målet för dessa och bedömd tid för att utföra insatserna. Beställningen sker genom överenskommen modell, genom kommunens verksamhetssystem eller fax/mail/telefon att uppdragsbeställningen finns att hämta på kommunen. Mottagare (utförare) av uppdragsbeställningen skall senast inom ett dygn, (helgfri vardag dvs. måndag-fredag), till biståndshandläggaren bekräfta att beställningen är mottagen. Samma rutin gäller vid beställning och bekräftelse av delegerade hälso- och sjukvårdsinsats enligt HSL.

Om en brukares behov förändras i sådan omfattning att biståndsbeslut eller beslut om delegerad hälso- och sjukvårdsinsats kan behöva omprövas skall utföraren omgående kontakta biståndshandläggaren och/eller ansvarig sjuksköterska. Se bilaga 6 "När kontaktas sjuksköterska, läkare, arbetsterapeut eller sjukgymnast?" Förändringen av brukarens behov skall framgå av utförarens dokumentation. Utföraren skall omgående informera bistånds- och avgiftshandläggaren eller i förekommande fall ansvarig sjuksköterska, om en brukare är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

#### **Uppdragets start**

Utförare skall påbörja uppdraget inom 48 timmar efter att brukare valt utförare. Om utförare inte klarar sitt åtagande inom 48 timmar och detta medför att kommunen får betalningsansvar för utskrivningsklara patienter på sjukhus skall utförare ersätta kommunen enligt ordinarie taxa.

#### **Byte av utförare**

Brukaren har alltid rätt att byta utförare. Brukare som önskar välja annan utförare skall ta kontakt med sin biståndshandläggare. När ny utförare är



vald meddelar biståndshandläggaren att uppdraget avslutas. Detta skall ske omgående samt bekräftas skriftligen. Samtidigt görs en uppdragsbeställning hos den nya utföraren. Vid byte av utförare har brukaren en uppsägningstid på 14 dagar. Vid överenskommelse mellan parter kan det ske tidigare.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.2.7 accepteras och uppfylls.

### **3.3.Information och marknadsföring**

#### **Information**

Vårgårda kommun kommer att informera om valfrihetssystemet och de utförare som brukaren kan välja mellan i såväl elektronisk som tryckt form. Det är kommunen som avgör hur informationen skall utformas. Syftet är att ge brukare information om utförare, hur valfrihetssystemet fungerar och att informationen skall underlätta jämförelser.

Utförare förbinder sig att lämna korrekt och saklig information om sin verksamhet till kommunen. Sökande skall fylla i och bifoga en utförarpresentation (se bilaga 2A). I bilagan framgår vilka uppgifter om utförare kommunen avser presentera. Utförare ansvarar för att kommunen kontinuerligt under hela avtalstiden får uppdateringar av informationen så att den hålls aktuell. Uppdateringar skickas genom bilaga 2A.

Det står utförare fritt att ta fram eget informationsmaterial vid sidan av kommunens. Utförare är skyldig att ge objektiv information till brukaren om hur valfrihetssystemet fungerar och hur man kan byta utförare. Det innebär att en kort text om detta skall finnas med i allt informations- och marknadsföringsmaterial som lämnas till befintliga eller potentiella brukare i Vårgårda kommun.

#### **Informationsmöten**

Utförare skall vara representerad på olika former av informationsmöten som Vårgårda kommun kallar till.

#### **Marknadsföring**

Utförare har rätt att marknadsföra sin hemtjänstverksamhet med eventuella profileringar och tilläggstjänster. Marknadsföringen skall utformas på ett etiskt försvarbart sätt och får inte uppfattas som påträngande för brukarna. Det innebär bland annat att utförare inte får försöka värva nya brukare genom hembesök, telefonsamtal, sjukhusbesök eller erbjudanden i form av premier.

Utförares information och marknadsföring till enskilda brukare får inte påbörjas förrän avtal har undertecknats.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.3 accepteras och uppfylls.

### **3.4 Hemtjänstinsatser som är Vårgårda kommuns ansvar**

Följande hemtjänstinsatser är Vårgårda kommuns ansvar:

- Installation av trygghetslarm
- Hemtjänst natt (kl.22:00-07:00)
- Matdistribution

### 3.5 Personal och krav på kompetens

Utförare skall följa svensk lagstiftning. I de fall utförare har anställd personal skall svensk arbetsrättslig lagstiftning följas. Personal skall ha erfarenhet och kunskap att utföra biståndsinsatserna med god kvalitet och ha goda kunskaper i talad och skriven svenska. Utförare får inte vidta åtgärder som kan förväntas medföra åsidosättande av lagar eller annars strida mot vad som allmänt är godtaget inom arbetsgivarens ansvarsområde. Anlitar utförare underleverantör gäller samma regler.

Utförare som ansöker och blir godkänd att utföra personlig omvårdnadsinsats åtar sig också att utföra delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

#### 3.5.1 Krav på verksamhetsansvarig

Verksamhetsansvarig skall innan avtalstecknande ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

Verksamhetsansvarig eller motsvarande skall vara enkelt nåbar. Utförare inom personlig omvårdnad med delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter skall innan avtalstecknande visa att verksamhetsansvarig innehar minst 3-årig omvårdnadsutbildning på gymnasiet eller liknande och minst 3 års praktisk erfarenhet av arbete inom äldre- och funktionshinderverksamhet.

Ja obligatoriska krav enligt kapitel 3.5.1.acepteras och uppfylls.

#### 3.5.2. Krav på personal

Utförare skall utföra sina uppdrag med den personalstyrka som krävs. Personal skall ha erforderlig kompetens eller dokumenterad erfarenhet av arbetet. Utförare skall eftersträva att personal har omvårdnadsutbildning eller motsvarande utbildning som bedöms som likvärdig när insatserna består av personlig omvårdnad.

Är insatsen personlig omvårdnad med delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter skall personal ha för arbetsuppgifterna adekvat kompetens och erfarenhet för att utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter med god kvalitet på ett patientsäkert sätt. Hälso- och sjukvårdsarbete skall utföras enligt rutiner och riktlinjer från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).

### Identifikation

Utförare skall ansvara för att all personal och eventuella underleverantörer alltid bär en giltig identifikation (godkänd av kommunen) fullt synlig.

### Tystnadsplikt

Det är utförarens ansvar att personal är väl förtrogen med och följer

lagstiftningen gällande tystnadsplikt.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.5.2 accepteras och uppfylls.

### 3.6 Dokumentation

Dokumentationen vid genomförandet av hemtjänstinsatserna skall ske enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser.

För varje ny brukare skall upprättas en genomförandeplan inom fjorton dagar. I planen tydliggörs både för den enskilde och för personal vad som skall göras samt när och hur det skall göras. Planen är en överenskommelse med den enskilde eller dennes företrädare om hur hjälpen skall utformas utifrån den beslutade insatsen. Utförare ansvarar för att upprätta och kontinuerligt följa upp planen minst en gång per halvår eller oftare vid förändring av behov.

Löpande arbets-/daganteckningar, enligt SoL, skall göras av iakttagelser, behov, avvikelser från uppgjord genomförandeplan med mera av väsentlig karaktär. Anteckningarna sammanfattas med jämna mellanrum, minst en gång per halvår, i de delar som är av betydelse för insatsen och sammanfattningen förs in i journalen. Journalen är en del av den enskildes personakt och i den antecknas händelser som är viktiga för insatsen. Det som antecknas utifrån SoL måste hållas åtskilt från Hälso- och sjukvårdsanteckningar, HSL.

Delegerad personal av HSL-uppgifter är skyldig att dokumentera händelser av vikt, samt det som avviker från förväntat resultat av hälso- och sjukvård i daganteckningar. Signeringslistor skall också föras av delegerad/instruerad personal. Dokumentationen skall sedan återlämnas till legitimerad personal som för in dokumentationen i patientjournalen.

#### 3.6.1. Förvaring av dokumentation

Utförare skall förvara akter på ett säkert sätt så att ingen obehörig får tillgång till dem. Dokumentationen kring brukaren skall skyndsamt och på ett betryggande sätt skickas av utförare till kommunens biståndshandläggare efter det att insatserna avslutats.

#### 3.6.2 Överlämnande av dokumentation vid byte av utförare

Utförare skall vid överlämnandet av dokumentation till en annan utförare inhämta skriftligt medgivande av brukaren.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitlen 3.6 – 3.6.2 accepteras och uppfylls.

#### 3.6.3 Databaserad dokumentation

##### Allmänt

Vårgårda kommuns hemtjänst använder för närvarande verksamhetsprogrammet VIVA. Extern utförare har tillgång till detta program efter genomförd utbildning. För att kunna fullgöra uppdraget skall utförare ha den utrustning som krävs. Utförare skall stå för kostnaden av

detta.

### 3.6.4 Informationsöverföring

Vid informationstillfällen mellan kommun och privat utförare skall den utrustning som krävs användas. Viss information sker på en blankett ”Informationsblankett mellan dag-, kvälls- och nattpersonal” (se bilaga 7) då det gäller skriftlig information annars används verksamhetssystemet VIVA.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.6.3 och 3.6.4 accepteras och uppfylls.

### 3.7 Ersättning till utförare (reviderad 2015-12-17)

Ersättning till alla utförare, både kommunal och extern, ges efter verkställt beslut.

Vid förändring av verkställda beslut i pågående ärenden, utgår ersättning för det nya timantalet från och med dagen för beslut om sådan ändring.

Timersättning enligt nedan gäller till och med 2022-12-31.

#### **Tätort (Område 1)**

429 kr/tim för personlig omvårdnad med delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter

404 kr/tim för serviceinsatser

#### **Landsbygd (Område 2 och 3)**

476 kr/tim för personlig omvårdnad med delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter

451 kr/tim för serviceinsatser

För LOV-företag som inte utför åtgärdande av trygghetslarm reduceras ovanstående belopp med 10 kronor per timma.

Ersättningen för landsbygd skall täcka mer omfattande kostnader för bil och förflyttningstid än i tätort. I ersättningen för personlig omvårdnad samt delegerad hälso- och sjukvård ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande för att bedriva hemtjänst. Ersättningen baseras på kommunens beräknade personal- och övriga kostnader. Ersättningen skall täcka den tid som utförare är i brukarens hem, tid som åtgår för förflyttning, planering, samverkan med andra aktörer samt övriga åtgärder som behövs för att fullgöra uppdraget. Även ersättning för lokala transportmedel och övriga driftskostnader ingår i ersättningen. Bilaga 3A redogör vilka områden i Vårgårda kommun som anses som tätort och landsbygd.

Brukare bekostar själv det som behövs för hemtjänstinsatserna exempelvis hygienartiklar, städmaterial, samt egenvård. Vissa hjälpmedel och förbrukningsmaterial som förskrivs till brukare bekostar kommunen eller Västra Götalandsregionen. Utrustning som behövs ur arbetsmiljösynpunkt exempelvis plasthandskar och handsprit, bekostas av utförare.

### **Förändring av timersättningen**

Kommunen fastställer årligen under december månad timersättningen för nästkommande år.

Inför varje nytt budgetår avser kommunen justera timersättningen med hänsyn till eventuella förändringar i kostnadsläget avseende personalkostnader och övriga kostnader, samt ändringar i lagstiftning, ersättningsystem, ersättningsnivåer, löneavtal, regionavtal, politiska beslut med mera.

3.7.1 Ersättning vid brukares frånvaro, byte av utförare, upprättande av genomförandeplan och upphörande av uppdrag.

Vid brukares planerade frånvaro (till exempel flytt, semester, växelvård, besök), som meddelas sju dagar i förväg till biståndsenheten, utgår ingen ersättning till utförare. Vid oplanerad frånvaro (till exempel sjukhusvistelse) utgår ersättning till utförare de fem första dagarna av frånvaron. Brukare meddelar sin frånvaro till utförare, som har skyldighet att lämna frånvarounderland till biståndsenheten och avgiftshandläggaren.

Vid byte av utförare utgår ersättning till utförare under 14 dagar efter uppsägningsdatum. Vid avslutande av uppdrag beroende på ändrat biståndsbeslut utgår ingen ersättning efter datum för ändrat beslut. Vid avslutande av uppdrag på grund av dödsfall utgår det ersättning under två dagar efter dödsfallet.

Vid upprättande av genomförandeplan för en ny brukare utgår det ersättning för en timme och vid uppföljningen är ersättningen en halvtimme.

3.7.2 Tillfälligt utökade behov

Ersättning för tillfälligt utökade och akuta behov av hemtjänst ges för maximalt fem dagar (klockan 07:00 – 22:00) om inget annat beslutas av biståndshandläggare. Information om tillfälligt utökade behov av hemtjänst skall omgående meddelas för kännedom till biståndshandläggare.

3.7.3 IT-system för planering och uppföljning

Vårgårda kommuns hemtjänst använder ett IT-system för planering av beviljade insatser och brukartid.

3.7.4 Rapportering och fakturering

För privat utförare sker rapportering av avvikelser från verkställt beslut på av kommunen anvisad särskild blankett.

Kommunens biståndshandläggare, utförare och ekonom skall ha en rutin för avstämning för all reglering av ersättning månadsvis i efterskott.

Faktureringen, med den ömsesidiga avstämningen sker därefter till Vårgårda kommun. Om faktura för föregående månad inkommer senast dag 5 i efterföljande månad, sker utbetalning dag 25 i samma månad.

Senareläggning av dag för utbetalning sker med lika många dagar som fakturan inkommer efter dag 5 i efterföljande månad. Faktureringsavgifter eller liknande accepteras inte. Eventuella dröjsmålsräntor regleras enligt räntelagen (1975:635).

*Exempel 1:* Biståndshandläggare och utförare har stämt av utförda insatser för mars månad 2010. Utförare skickar faktura som inkommer senast 5 april 2011 till kommunen. Kommunen betalar ut ersättning 25 april 2011.

Exempel 2: Biståndshandläggare och utförare har stämt av utförda insatser för mars 2010. Utförare skickar faktura som inkommer 7 april 2011 till kommunen. Kommunen betalar ut ersättning 27 april 2011.

Hemtjänst som ges i enlighet med socialtjänstlagen är undantagen från skatteplikt eftersom den är att betrakta som social omsorg enligt mervärdesskatten (1994:200) 3 kap. 4§. Utförare skall därför fakturera dessa tjänster exklusive moms.

Fakturaadress: Vårgårda kommun  
Fakturor  
Box 21  
447 21 Vårgårda

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.7 och underliggande rubriker accepteras och uppfylls.

### 3.8 Brukares avgift

Brukare betalar sin avgift för insatser direkt till kommunen. Brukare meddelar eventuell frånvaro till utförare, som har skyldighet att lämna frånvarounderland till avgiftshandläggare.

Brukarens avgift för de insatser som ingår i biståndsbeslutet följer kommunfullmäktiges fastställda taxa och tas ut av kommunen. Privat utförare får inte ta ut avgift av brukaren för de insatser som ingår i biståndsbeslutet.

### 3.9 Underleverantörer

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter men då krävs att kommunstyrelsen på förhand informeras och godkänner avtalet mellan utförare och underleverantör.

Har utförare redan vid avtalstecknandet med kommunstyrelsen en underleverantör för att utföra vissa uppgifter skall kommunstyrelsen på förhand informeras och godkänna avtalet.

Utförare ansvarar för att anlita underleverantör uppfyller samtliga krav som anges i kravkatalogerna för utförare och verksamhetens utförande.

Utförare skall vid anlita av underleverantör eller vid byte av underleverantör under avtalstiden informera kommunstyrelsen och brukare om detta.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.9 accepteras och uppfylls.

### 3.10 Kvalitet, insyn och uppföljning

#### 3.10.1 Kvalitet och ledningssystem för kvalitet

Enligt 3 kap. 3§ SoL skall kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Enligt SOSFS 2011:9 skall samtliga utförare arbeta efter ett upprättat kvalitetsledningssystem.

Kommunfullmäktiges årliga verksamhetsplan samt ansvarig nämnds antagna kvalitetsdokument, måldokument, avvikelshanteringssystem och värdegrund anger målen för kvalitetsarbetet i Vårgårda kommuns socialtjänst.

Kommunens egenkontroll genomförs utifrån kommunens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Syftet är att säkerställa att verksamheten arbetar i enlighet med gällande processer, lagstiftning och politiska beslut.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.10.1 accepteras och uppfylls.

### 3.10.2 Vissa avvikelseområden inom det systematiska kvalitetsarbetet

#### **Avvikelse-, klagomål- och synpunktshantering**

Utförare skall i tillämpliga delar följa kommunens rutiner för avvikelse-, synpunkts- och klagomålshantering. Det innebär bland annat att alla brukare, både hos kommunen och andra utförare, kan ge synpunkter och klagomål på samma sätt och att synpunkter och klagomål behandlas på ett likartat sätt oberoende av vem som är utförare. Utförare skall arbeta systematiskt med avvikelshantering och med de synpunkter och klagomål som inkommit från brukare och anhöriga. Brukare skall alltid veta till vem han eller hon skall vända sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter eller klagomål på utförares verksamhet. Se Vårgårda kommuns hemsida [www.vargarda.se](http://www.vargarda.se)

Utförare skall på begäran av kommunstyrelsen när som helst under avtalstiden kunna redovisa vilka avvikelser, synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.10.2 accepteras och uppfylls.

#### **Lex Sarah**

Utförare skall, enligt SoL och SOSFS 2011:5, i fall av missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionsnedsatta genast anmäla detta. Anmälan skall ske enligt ansvarig nämnds riktlinjer om inte egna riktlinjer finns. Utförare är skyldig att omedelbart informera ansvarig nämnd om inkommen Lex Sarah-anmälan. Utförare skall skyndsamt påbörja utredning och vid behov planera och vidta åtgärder. Inom en vecka från inkommen anmälan skall utförare redovisa för ansvarig nämnd de planerade och vidtagna åtgärderna. Utförare skall vad som gäller i fråga om anmälningsplikten. (Se bilaga 8) ansvara för att anställda har goda kunskaper om Lex Sarah.

Ja, obligatoriska krav enligt "Lex Sarah" accepteras och uppfylls.

Egna riktlinjer återfinns i bilaga.

## Lex Maria

Inom hälso- och sjukvård enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2005:28 finns en anmälningsskyldighet, Lex Maria. Utförare skall omgående meddela kommunens MAS om avvikande händelse och medverka vid utredning av händelsen.

Ja, obligatoriska krav enligt "Lex Maria" accepteras och uppfylls.

Egna riktlinjer återfinns i bilaga.

### 3.10.3 Insyn och uppföljning

#### Ansvarig nämnds rätt till insyn

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för att följa upp den hemtjänst som Vårgårda kommuns brukare får, oavsett utförare. Enligt kommunallagen skall kommunen, som huvudman för verksamhet, försäkra sig om att kommunen har samma möjlighet till insyn i den verksamhet som extern utförare bedriver som i den egna verksamheten.

Utförare skall acceptera att kommunstyrelsen:

- Har rätt att ta del av dokumentation som rör enskilda brukare.
- Har rätt att efterfråga synpunkter från enskilda brukare och deras närstående till exempel brukarundersökning och undersökning för att utvärdera verksamhet. Utförare skall bistå i detta arbete.
- Har rätt att regelbundet kontrollera och följa upp avtalad verksamhet, få tillgång till de uppgifter om avtalad verksamhet som ansvarig nämnd anser sig behöva samt att ta del av övrig handling som har betydelse för uppdragets fullgörande och är relevant för uppföljning av verksamheten.
- Får tillgång till utförares ekonomiska ställning genom att denne vid anfordran, lämnar en skriftlig årsredovisning innehållande verksamhetsberättelse samt resultat- och balansräkning, eller annat som kommunen bedömer som likvärdigt.
- Har rätt att besluta om utförares skyldighet att medverka i övergripande utvecklingsprojekt, exempelvis införande av planerings- och uppföljningssystem eller kommunövergripande kvalitetsprojekt.

Utförare skall också acceptera att olika tillsynsorgan som t ex Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och kommunens revisorer, äger samma rätt som i kommunens verksamhet att kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Utförare skall aktivt medverka och underlätta detta arbete genom att ta fram uppgifter t.ex. statistik till SCB, Socialstyrelsen och kommunens årsredovisning.

#### Uppföljning

Kommunen kommer årligen att följa upp och kontrollera att utförares åtagande enligt kravkataloger och avtal efterlevs. Utförare är skyldig att delta i regelbundna samrådsmöten med kommunen. Utförare skall delta i övergripande kvalitetsundersökningar inom äldreomsorgen t.ex. brukarundersökningar inom hemtjänst.

Vid eventuella brister skall dessa omedelbart utredas av utföraren och kommunen skall få ta del av utredningen. Utredningen skall omfatta en



beskrivning av bristen, vilken åtgärd som har eller skall vidtas och vid vilken tidpunkt som bristen skall vara åtgärdad. Kommunen kommer även att göra en uppföljning för att kontrollera att bristen har avhjälpats. Åtgärdas inte bristen sägs avtalet upp.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.10.3 accepteras och uppfylls.

### 3.11 Samverkan

Utförare skall samverka med för brukaren viktiga personer, organisationer och myndigheter, som t ex primärvård, närstående, god man, förvaltare och frivilligorganisationer så att brukarens intressen kan tillvaratas på ett bra sätt. I uppdraget ingår att hjälpa brukaren i kontakten med t ex färdtjänst och vårdcentral.

Insatserna utifrån socialtjänstlagen och/eller hälso- och sjukvårdslagen förutsätter ett samarbete mellan berörda personalgrupper både för samordning av tid och regelbundna träffar för planering, information och uppföljning.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.11 accepteras och uppfylls.

### 3.12 Hälso- och sjukvård

#### 3.12.1 Ansvar för hälso- och sjukvård

Kommunen har ansvar för hemsjukvård till alla brukare som är inskrivna i den kommunala hälso- och sjukvården. Ansvar omfattar hälso- och sjukvårdsinsatser inklusive rehabilitering som utförs av legitimerad personal dvs. arbetsterapeut, sjukgymnast och sjuksköterska.

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) har det yttersta ansvaret för den kommunala hälso- och sjukvården samt uppföljningar.

#### 3.12.2.Delegerad och instruerad hälso- och sjukvård

Om en brukare valt annan utförare än kommunen för hemtjänst kan det innebära att denne får utföra hälso- och sjukvård på delegation från kommunens sjuksköterskor, arbetsterapeuter eller sjukgymnaster. Utförare skall ha den kompetens som behövs för att utföra delegerad hemsjukvård, gärna omvårdnadsutbildning eller motsvarande. Delegering av hälso- och sjukvård innebär att legitimerad personal; sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast, överför uppgifter till någon annan som normalt inte får, men har färdighet (reell kompetens) att utföra uppgiften. Var och en som tar emot delegation skall ha erforderlig kompetens för uppdraget. Dessutom förutsätts att arbetsledningen hos utföraren godkänner delegering när kommunens hälso- och sjukvårdspersonal bedömer det som lämpligt och nödvändigt. Vård- och omsorgspersonal kan även utföra viss hälso- och sjukvård efter instruktion av legitimerad personal. En instruktion fordrar inget beslut om delegation (se bilaga 20 och 21).

Kommunen tillhandahåller delegeringsutbildning kostnadsfritt. Se även kapitel 3.5.2.för ytterligare krav på hemtjänstpersonal.

### Hjälpmedel

Funktionsnedsättning kan medföra att hjälpmedel förskrivs till den som är inskriven i kommunal hälso- och sjukvård av arbetsterapeut, sjukgymnast eller sjuksköterska.

### **Dokumentation**

Den dokumentation som skrivs och som avser delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ingår i den kommunala hälso- och sjukvården. För hälso- och sjukvårdsuppgifter som är delegerade är utförare skyldig att upptäcka, åtgärda och rapportera händelser och avvikelser till ansvarig hälso- och sjukvårdspersonal. För övrigt se även kapitel 3.6 - 3.6.4.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.12.2 accepteras och uppfylls.

#### **3.12.3 Basala hygienrutiner**

Utförare skall följa kommunens hygienpolicy och vårdhygieniska rutiner i omvårdnadsarbete. Utförare skall förvissa sig om att personal som utför personlig omvårdnad med delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter har kännedom om och följer givna direktiv samt får kontinuerlig utbildning i vårdhygieniska rutiner.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.12.3 accepteras och uppfylls.

#### **3.12.4 Läkemedelshantering**

Läkemedelshantering skall vara individuellt anpassad och säker utifrån den enskildes behov och förutsättningar. Sker en delegering av läkemedel till utförarens personal skall det ske enligt gällande lagar och föreskrifter samt följa arbetsordningen för läkemedelshantering i hemsjukvård (se bilaga 9).

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.12.4 accepteras och uppfylls.

#### **3.12.5 Tandvård**

Inom Västra Götalandsregionen finns ett reglerat tandvårdsstöd till personer som har ett stort behov av personlig omvårdnad under större delen av dygnet. I tandvårdsstödet ingår munhälsobedömning och nödvändig tandvård. Utförare skall följa de riktlinjer och anvisningar som ges till den enskilde (se bilaga 14).

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.12.5 accepteras och uppfylls.

#### **3.12.6 Omvårdnad vid livets slutskede**

Brukare skall ha möjlighet att bo kvar hemma under livets slutskede. När särskild vård krävs i hemmet skall kvalificerad omvårdnad ges utifrån brukares behov och önskemål. För att säkerställa hög säkerhet och trygghet ställs stora krav på samverkan med kommunens och regionens hälso- och sjukvård.

Ja obligatoriska krav enligt kapitel 3.12.6 accepteras och uppfylls.

### **3.13 Beredskapsplan och krisplan**

Kommunstyrelsen har en lokal beredskaps- och krisplan vid större olyckor eller händelser av katastrofkaraktär som berör kommunens alla verksamheter.

Utförare skall följa kommunstyrelsens anvisningar i krisplan om en krissituation inträffar (se bilaga 10).

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.13 accepteras och uppfylls.