



Beslutad:	2016-12-12
Gäller fr o m:	2017-01-01
Myndighet:	Socialnämnden
Diarienummer:	SN/2016:840-700
Ersätter:	SN/2015:245-700
Ansvarig:	Verksamhetschef Myndighet och Bistånd

Rutin för val, omval och uppdrag till utförare av hemtjänst

Vid kundens första val, kommunal utförare

1. Biståndshandläggaren tar emot kunds val av utförare; skriftligt eller muntligt, alternativt fastställer att kund avstår från att välja. Kund som avstår, får den utförare som står i tur på akut-och ickevalslistan, vilken hanteras av biståndshandläggarna.
2. Biståndshandläggaren lägger blankett i akten samt registrerar valet/icke valet i "händelser" i verksamhetssystemet.
3. Biståndshandläggaren fördelar uppdraget i verksamhetssystemet till vald utförare.
4. Biståndshandläggaren tittar i verksamhetssystemet om kunden är inskriven i hemsjukvården och skickar då meddelande om vald utförare via gemensam sändlista till sjuksköterskor för hemsjukvård. Dokumenteras i journalen.
5. Utföraren verkställer uppdraget inom 24 timmar från det att biståndshandläggaren har fördelat uppdraget. Utförare får räkna tidpunkt för fördelning efter klockan 14:00, som klockan 7:00 nästkommande vardag. Uppdraget kan starta vid en senare tidpunkt enligt anvisning av biståndshandläggaren eller överenskommelse med kunden.
6. Vid behov av snabbare igångsättning än 24 timmar lämnar biståndshandläggare eller kommunens Trygghetslarm och nattpatrull uppdrag till utförare, enligt akut-och icke-valslistan. Om kunden redan har en utförare, tilldelas uppdraget den utföraren.
7. Utföraren meddelar biståndshandläggaren om någon insats inte verkställs, och orsak.



Vid kundens första val, privat utförare

1. Biståndshandläggaren tar emot kunds val av utförare; skriftligt eller muntligt, alternativt fastställer att kund avstår från att välja. Kund som avstår, får den utförare som står i tur på akut-och ickevalslistan, vilken hanteras av biståndshandläggarna.
2. Biståndshandläggaren lägger blankett i akten samt registrerar valet/icke valet i "händelser" i journalen.
3. Biståndshandläggaren tar fram uppdraget i verksamhetssystemet, skriver på tiden, ärendenummer samt närståendes telefonnummer och tar ut uppdraget på papper.
4. Biståndshandläggaren fördelar uppdraget i verksamhetssystemet till vald utförare.
5. Biståndshandläggaren tittar i verksamhetssystemet om kunden är inskriven i hemsjukvården och skickar då meddelande om vald utförare via gemensam sändlista till sjuksköterskor för hemsjukvård. Dokumenteras i journalen.
6. Biståndshandläggaren kontaktar utföraren via E- post eller telefon om att det finns ett uppdrag. I E-post används kundens ärendenummer. Biståndshandläggaren kommer överens med utföraren om att uppdraget ska sändas per post eller hämtas i medborgarkontoret och distribuerar uppdraget enligt överenskommelse. Kontakten med utföraren inklusive tidpunkt samt hur ärendet distribuerats dokumenteras i journalen.
7. Utföraren bekräftar snarast via E-post att uppdraget mottagits.
8. Biståndshandläggaren lägger bekräftelsen i akten samt gör en anteckning i journalen.
9. Utföraren verkställer uppdraget inom 24 timmar från tidpunkten för kontakt med biståndshandläggaren. Utförare får räkna tidpunkt efter klockan 14:00, som klockan 7:00 nästkommande vardag. Uppdraget kan starta vid en senare tidpunkt enligt anvisning av biståndshandläggaren eller överenskommelse med kunden.
10. Vid behov av snabbare igångsättning än 24 timmar lämnar biståndshandläggare eller kommunens Trygghetslarm och nattpatrull uppdrag till utförare, enligt akut-och icke-valslistan. Om kunden redan har en utförare, tilldelas uppdraget den utföraren.
11. Utföraren meddelar biståndshandläggaren via E-post, datum för första insats hos kund. Utföraren meddelar samtidigt om någon insats inte verkställs, och orsak.
12. Biståndshandläggaren verkställer uppdraget i verksamhetssystemet från och med datum då insats sätts igång samt lägger meddelande från utföraren i akten och dokumenterar i journalen. Biståndshandläggaren bekräftar verkställighetsdatum till utföraren via E-post.



Rutin vid kunds omval av utförare

1. Biståndshandläggaren tar emot kunds val av ny utförare, skriftligt eller muntligt, lägger blankett i akten och registrerar omvalet i "händelser" i verksamhetssystemet. Både frånträdande och tillträdande utförare ska registreras.
2. Biståndshandläggaren meddelar tillträdande och frånträdande utförare helst samma dag som kund meddelat sitt val. Meddelandet till utförarna ska ske vid samma tidpunkt. Meddelandet förmedlas via verksamhetssystemet för kommunal utförare och via E-post eller telefon för privat utförare. Biståndshandläggaren dokumenterar i journalen.
3. Om kund meddelar biståndshandläggaren specifikt önskemål om datum för övertagande alternativt inte önskar ha kontakt med frånträdande utförare, förmedlar biståndshandläggaren information mellan utförarna. I övriga fall bestäms datum för bytet mellan kunden och till- och frånträdande utförare.
4. Frånträdande utförare tar kontakt med kund för att komma överens om sista dag för utförande av insats. Utföraren frågar kund om hen önskar att utförarens dokumentationer ska delges den nya utföraren.
5. Frånträdande utförare kontaktar tillträdande för att meddela datum för övertagande, samt eventuellt överlämnande av dokumentationer.
6. Tillträdande utförare kontaktar kunden för planering om övertagande.
7. Tillträdande utförare meddelar biståndshandläggaren datum för övertagande. Biståndshandläggaren dokumenterar datum för övertagande, i journalen.
8. Byte av utförare sker inom 7-14 dagar från det att båda utförarna har meddelats av biståndshandläggaren.
9. Om kunden har pågående hemsjukvårdsinsatser meddelar frånträdande utförare hemsjukvården att den utföraren ska avsluta sitt uppdrag samt den tillträdande utförarens kontaktuppgifter.

Rutinen revideras årligen i samband med revidering av LOV-underlaget.