



# **Valfrihet inom hemtjänst i Grästorps kommun**

**Kapitel 3**  
**Kravkatalog – verksamhetens utförande**

## **Innehållsförteckning**

<b>3 Kravkatalog – verksamhetens utförande .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 Grundläggande krav på uppdraget .....</b>	<b>3</b>
<b>3.2 Valfrihetssystemets innehåll.....</b>	<b>4</b>
3.2.1 Hemtjänstens innehåll.....	4
3.2.2 Beskrivning av vissa insatser och rutiner inom hemtjänst.....	4
3.2.3 Tid och geografiskt etableringsområde.....	5
3.2.4 Kapacitet .....	6
3.2.5 Profil vid utförandet av hemtjänstsinsatser.....	6
3.2.6 Utförarens möjlighet att erbjuda tilläggstjänster .....	6
3.2.7 Den enskildes val – beställning, bekräftelse, byte av utförare, informationsskyldighet och Grästorps kommuns ickevalsalternativ.....	7
<b>3.3. Information och marknadsföring .....</b>	<b>8</b>
<b>3.4 Kompetens/utbildningskrav på personal .....</b>	<b>9</b>
3.4.1 Krav på verksamhetsansvarig.....	9
3.4.2. Krav på personal .....	9
<b>3.5 Dokumentation.....</b>	<b>9</b>
3.5.1. Förvaring av dokumentation.....	10
3.5.2 Överlämnande av dokumentation vid byte av utförare .....	10
3.5.3 Informationsöverföring .....	10
<b>3.6 Ersättning till utförare.....</b>	<b>10</b>
3.6.1 Ersättning vid den enskildes frånvaro, byte av utförare och upphörande av uppdrag .....	11
3.6.2 Tillfälligt utökade behov .....	11
3.6.3 Rapportering och fakturering.....	12
<b>3.7 Den enskildes avgift .....</b>	<b>12</b>
<b>3.8 Underleverantörer .....</b>	<b>12</b>
<b>3.9 Kvalitet, insyn och uppföljning .....</b>	<b>13</b>
3.9.1 Krav på kvalitetsledningssystem: .....	13
3.9.2 Vissa avvikelseområden inom det systematiska kvalitetsarbetet .....	13
3.9.3 Uppföljning och insyn .....	14
<b>3.10 Samverkan .....</b>	<b>15</b>
<b>3.11 Beredskapsplan .....</b>	<b>16</b>

### **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 ska innehålla en bekräftelse på att utförare kommer att uppfylla kraven. Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av ansökningsformuläret (blankett 1A eller 1B).

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

#### **3.1 Grundläggande krav på uppdraget**

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

Utförare ska ha ingående kunskap om service för utförande av hemtjänstsinsatser i Grästorps kommun. Utförare ska ställa sig bakom de måldokument, planer och rutiner som gäller för omsorg och service i Grästorps kommun. Dokumenten är beslutade av ansvarig nämnd och kommunfullmäktige och har till syfte att beskriva innehållet och förväntningarna inom verksamhetsområdet. De är en viktig del av ansvarig nämnds styr- och kvalitetsledningssystem. Se bilagor 1,2,3, och 8.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.1 accepteras och uppfylls.

## 3.2 Valfrihetssystemets innehåll

### 3.2.1 Hemtjänstens innehåll

Grästorps hemtjänstsväl omfattar hemtjänstinsatser för personer med traditionellt biståndsbeslut. De insatser som ryms inom begreppet hemtjänst syftar till att underlätta den dagliga livsföringen i den egna bostaden och därigenom underlätta kvarboende. Valfrihetssystemet omfattar följande delar av hemtjänstens insatser:

- **Serviceinsatser** – vardagliga sysslor som den enskilde själv inte klarar av att utföra t ex städning, tvätt/klädvård, inköp.

Ansökan avser:
<input type="checkbox"/> Serviceinsatser

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

#### Rutin för hantering av nycklar.

Grästorps kommun använder ett system, Phoniro, för lås och insatsregistrering. Systemet hjälper till att låsa upp dörrar hos hemtjänsttagarna men också att registrera insatserna via en mobiltelefon. Kommunen avgör i vilken omfattning utföraren ska använda sig av Phoniro. I de fall kommunen bedömer att detta är lämpligt kommer kommunen att tillhandahålla licens. Utföraren ansvarar för inköp av telefon till personal som är anpassad för detta.

I de fall det inte bedömts nödvändigt med nyckelhantering via Phoniro skall den enskilde lämna en nyckel till utföraren. Utföraren skall ha en rutin för hantering av enskildas nycklar samt en rutin för vad som gäller när enskild inte öppnar dörren.

<input type="checkbox"/> Ja, obligatoriska krav enligt ”Rutin för hantering av nycklar” accepteras och uppfylls.
<input type="checkbox"/> Egna rutiner återfinns i bilaga.

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

Den enskilde eller dennes företrädare ska normalt sköta hanteringen av privata medel. Endast i undantagsfall hanteras privata medel av utföraren. Det ska 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.

Egna rutiner återfinns i bilaga.

### **Värdegrund**

Utförare ska omfatta och arbeta utifrån den värdegrund som avspeglas i socialtjänstlagen och övrig relevant lagstiftning för verksamhetsområdet samt Grästorps kommuns värdegrund och kvalitetsgarantier, se bilaga 1.

Ja, obligatoriska krav enligt ”värdegrund” accepteras och uppfylls.

### **3.2.3 Tid och geografiskt etableringsområde**

#### **Tid**

Ansökan avser hemtjänstsinsatser i form av serviceinsatser mellan klockan 08:00 och 16:00 helgfria vardagar.

Ja, tidsomfattningen (klockan 08:00-16:00) accepteras.

#### **Geografiskt etableringsområde**

Etablering omfattar hela Grästorps kommun.

Se bilaga 7 för kartsnitt över området.

Ansökan avser följande område:

Område 1 – Hela Grästorps kommun

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.2.3 accepteras och uppfylls.

### 3.2.4 Kapacitet

Utförare ska 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 3A. Vid utökning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskiftet 14 dagar efter anmälan. Vid minskning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskiftet 14 dagar efter anmälan.

Exempel: Anmälan utökning av kapacitetstak som inkommer till kommunen den 25 maj träder ikraft den 1 juli.

Utförare kan inte minska enskildas pågående insatser inte heller tacka nej till utökning av antal timmar till enskilda som man redan har insatser för. Detta gäller även om kapacitetstaket har uppnåtts. Å andra sidan kan inte kommunen ge någon volymgaranti till utföraren.

<input type="checkbox"/> Ja, obligatoriska krav enligt 3.2.4 accepteras och uppfylls.
Ange kapacitetstak (timmar per månad):

### 3.2.5 Profil vid utförandet av hemtjänstsinsatser

Kunderna har olika behov av hemtjänstsinsatser. 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 etc. Utförare bör i sin ansökan tydligt beskriva sådana profilmråden och omfattningen av dessa vid utförandet av hemtjänstsinsatser. Profilmråden kan förändras under avtalstiden. Detta görs genom att fylla i blankett 2 som skickas till kommunen. Profilmråden kommer att beskrivas av kommunen i informationsmaterialet och är viktiga mervärden för den enskilde vid valet av utförare. Profilmråden genererar inte ersättning utöver grundersättningen men skapar sannolikt en ökad efterfrågan.

<input type="checkbox"/> 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 den enskilde, inte av kommunen. Utförare ska ha ansvarsförsäkring även för de tilläggstjänster som erbjuds.

När utförare erbjuder tilläggstjänster ska det tydligt framgå för den enskilde att det är en tilläggstjänst som avses och att tjänsten faktureras av utföraren direkt till den enskilde. Tilläggstjänsten får inte omfatta det som ingår i biståndsbeslutet och skillnaden mellan vad som ingår i biståndsbeslutet och

vad som erbjuds därutöver ska tydligt framgå. Det ska även tydligt framgå för den enskilde 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 Den enskildes val – beställning, bekräftelse, byte av utförare, informationsskyldighet och Grästorps kommuns ickevalsalternativ.**

Biståndsbeslutet ligger till grund för uppdraget till utförare. Den enskilde eller dennes företrädare väljer en utförare, Grästorps kommun eller privat utförare. Den enskilde ska alltid informeras om möjligheten att välja utförare. Socialsekreteraren lämnar den enskilde eller dennes företrädare information om möjliga utförare att välja mellan.

När den enskilde fått ett biståndsbeslut enligt SoL och valt utförare, kontaktar den ansvarige socialsekreteraren omgående den valda utföraren. Det görs en uppdragsbeställning av de insatser som ska utföras, målet för dessa och bedömd tid för att utföra insatserna. Beställningen sker genom överenskommen modell, fax/mail/telefon, och uppdragsbeställningen finns att hämta på kommunens hus. Mottagare (utförare) av uppdragsbeställningen ska senast inom ett dygn, (helgfri vardag dvs. måndag-fredag), till socialsekreteraren bekräfta att beställningen är mottagen. Se rutin bilaga 9, blankett 5.

Om den enskildes behov förändras i sådan omfattning att biståndsbeslut kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta socialsekreteraren. Detsamma gäller om den enskilde är inlagd på sjukhus eller har avlidit. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation.

För de enskilda som inte kan eller vill välja utförare finns ett ickevalsalternativ. I Grästorps kommun alternerar ickevalsalternativet mellan de olika utförarna utifrån en turordningslista som socialsekreteraren ansvarar för.

#### **Uppdragets start**

Utförare ska påbörja uppdraget inom 48 timmar efter att den enskilde valt utförare och utföraren skriftligt bekräftat beställningen. Se blankett 5. Kontakt ska tas med hemtjänsttagaren för att överenskommelse ska träffas om påbörjande av insatsen. När insatsen påbörjats skall detta meddelas socialsekreteraren i direkt anslutning till uppstarten.

#### **Byte av utförare**

Den enskilde har alltid rätt att byta utförare. Enskild som önskar välja annan utförare ska ta kontakt med sin socialsekreterare. När ny utförare är vald meddelar socialsekreteraren att uppdraget avslutas. Detta ska ske omgående samt bekräftas skriftligen. Samtidigt görs en uppdragsbeställning hos den nya

utföraren. Vid byte av utförare har den enskilde en uppsägningstid på 14 dagar.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.2.7 accepteras och uppfylls.

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

#### **Information**

Grästorps kommun kommer att informera om valfrihetssystemet och de utförare som den enskilde kan välja mellan i såväl elektronisk som tryckt form. Det är kommunen som avgör hur informationen ska utformas. Syftet är att ge den enskilde information om utförare och hur valfrihetssystemet fungerar. Informationen ska underlätta jämförelser.

Utförare förbinder sig att lämna korrekt och saklig information om sin verksamhet till kommunen. Sökande ska fylla i och bifoga en utförarpresentation, blankett 2. På blanketten 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 fylls i och skickas genom blankett 2.

#### **Informationsmöten**

Utförare ska vara representerad på olika former av informationsmöte som Grästorps kommun kallar till.

#### **Marknadsföring**

Utförare har rätt att marknadsföra sin hemtjänstverksamhet med eventuella profileringar och tilläggstjänster. Marknadsföringen ska 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 enskilda genom hembesök, telefonsamtal, sjukhusbesök eller erbjudanden i form av premier.

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

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.3 accepteras och uppfylls.



### 3.4 Kompetens/utbildningskrav på personal

Utföraren ansvarar för att personalen har adekvat utbildning eller motsvarande kunskaper samt kompetens för verksamheten. Personalen ska behärska det svenska språket för att kunna kommunicera med kund/närstående/företrädare samt för att kunna fullgöra dokumentationsskyldigheten.

Utföraren ansvarar för att all personal får kontinuerlig kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov.

#### 3.4.1 Krav på verksamhetsansvarig

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

Verksamhetsansvarig eller motsvarande ska vara enkelt nåbar dagligen.

Ja obligatoriska krav enligt kapitel 3.4-3.4.1. accepteras och uppfylls.

#### 3.4.2. Krav på personal

Utförare ska utföra sina uppdrag med den personalstyrka som krävs. Personal ska ha erforderlig kompetens eller dokumenterad erfarenhet av arbetet.

##### Identifikation

All personal ska ha personlig legitimation som uppvisas på begäran av den enskilde.

##### Tystnadsplikt

Det är utförarens ansvar att personal är väl förtrogen med och följer lagstiftningen gällande tystnadsplikt.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.4.2 accepteras och uppfylls.

### 3.5 Dokumentation

Dokumentationen vid genomförandet av hemtjänstsinsatserna ska ske enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser. I Social verksamhet, Grästorps kommun sker all dokumentation enligt ett strukturerat arbetssätt IBIC, Individens Behov I Centrum\* from 2018. Externa utförare ska använda samma struktur i sin dokumentation.

\* <http://www.kunskapsguiden.se/psykiatri/Teman/Individens-behov-i-centrum-IBIC/Sidor/default.aspx>

För varje enskild ska upprättas en genomförandeplan. I planen tydliggörs både för den enskilde och för personal vad som ska göras samt när och hur det ska göras. Planen är en överenskommelse med den enskilde eller dennes företrädare om hur hjälpen ska utformas utifrån den beslutade insatsen. Utförare ansvarar för att planen upprättas inom 30 dagar efter att insatsen startats. Planen ska också följas upp minst en gång per halvår eller oftare vid förändring av behov.

Löpande arbets-/daganteckningar, enligt SoL, ska 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 journal. Journalen är en del av den enskildes personakt och i den antecknas händelser som är viktiga för insatsen.

### **3.5.1. Förvaring av dokumentation**

Utförare ska förvara akter på ett säkert sätt så att ingen obehörig får tillgång till dem. Dokumentationen kring den enskilde ska skyndsamt och på ett betryggande sätt skickas av utförare till socialsekreterare i kommunen efter det att insatserna avslutats.

### **3.5.2 Överlämnande av dokumentation vid byte av utförare**

Utförare ska vid överlämnandet av dokumentation till en annan utförare inhämta skriftligt medgivande av den enskilde.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitlen 3.5 – 3.5.2 accepteras och uppfylls.

### **3.5.3 Informationsöverföring**

Vid informationstillfällen mellan kommun och privat utförare ska den utrustning som krävs användas, data/fax/telefon eller undantagsvis post. Informationsblankett ska användas då det gäller skriftlig information. Se blankett 4 och 5.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.5.3 accepteras och uppfylls.

### **3.6 Ersättning till utförare**

Utförare, kommunal och privat, ersätts för den biståndsbedömda tiden. Vid förändring av beviljade insatser i pågående ärenden, utgår ersättning för det nya timantalet från och med dagen för beslut om sådan ändring.

Timersättning enligt nedan gäller från och med avtalets undertecknande till och med 2018-12-31. Justering av timersättning redovisas nedan.

**396,00** kr/timme för serviceinsatser

I ersättningen för service ingår förutom moms-kompensation samtliga kostnader för tjänsternas utförande för att bedriva hemtjänst. Ersättningen baseras på kommunens beräknade personal- och övriga kostnader. Ersättningen ska täcka den tid som utförare är i den enskildes hem, tid som åtgår för förflyttning, planering, samverkan med andra aktörer samt övriga åtgärder som behövs för att fullgöra uppdraget. Även ersättning för data/fax/telefon, transportmedel och övriga driftskostnader ingår i ersättningen.

Den enskilde bekostar själv det som behövs för serviceinsatserna, exempelvis för städmaterial. Utrustning som t ex plasthandskar och handsprit, bekostas av utförare.

### **Startersättning**

Utförare ersätts med en startersättning på två timmar för varje ny kund för att kunna upprätta en genomförandeplan tillsammans med den enskilde. Detta gäller även när kunden byter utförare.

### **Förändring av timersättning**

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

#### **3.6.1 Ersättning vid den enskildes frånvaro, byte av utförare och upphörande av uppdrag**

Vid den enskildes planerade frånvaro (till exempel flytt, semester, växelvård, besök), som meddelas sju dagar i förväg till kommunen, utgår ingen ersättning till utförare. Vid oplanerad frånvaro (till exempel sjukhusvistelse) utgår ersättning till utförare de två första dagarna av frånvaron. Den enskilde meddelar sin frånvaro till utförare, som har skyldighet att lämna frånvarounderslag till kommunen.

Vid byte av utförare utgår ersättning till utförare under 14 dagar eller tills den nyvalda utföraren tagit vid. Vid avslutande av uppdrag på grund av dödsfall utgår ersättning under två dagar efter dödsfallet.

#### **3.6.2 Tillfälligt utökade behov**

Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak, ta emot mindre utökningar av insatser om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde. Ersättning för tillfälligt utökade behov av hemtjänst ges för maximalt fem dagar (klockan 08:00 – 16:00) om inget annat beslutas av socialsekreterare. Information om tillfälligt utökade behov av hemtjänst ska omgående meddelas till socialsekreterare.

### 3.6.3 Rapportering och fakturering

Extern utförare rapporterar utförd tid på av kommunen anvisad blankett, Tidsrapporteringsblankett 3B.

Eventuell frånvaro noteras i kolumnen *Eventuell kommentar* samt datum när kund meddelat frånvaron.

Tidsrapporteringsblanketten bifogas som bilaga till fakturan som utföraren skickar till Grästorps kommun månadsvis. Fakturan skickas på följande adress:

Grästorps kommun  
Box 84  
467 22 GRÄSTORP

Referensnummer krävs, kontakta utvecklingschef för aktuellt nummer.

Kommunen har en rutin för tidsrapportering och fakturering, se bilaga 10.

Faktureringen, med den ömsesidiga avstämningen sker därefter till Grästorps kommun och utbetalning sker efter 30 dagar. Faktureringsavgifter eller liknande accepteras inte. Eventuella dröjsmålsräntor regleras enligt räntelagen (1975:635).

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 ska därför fakturera dessa tjänster exklusive moms.

<input type="checkbox"/> Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.6 och underliggande rubriker accepteras och uppfylls.
--

### 3.7 Den enskildes avgift

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

Den enskildes 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 den enskilde för de insatser som ingår i biståndsbeslutet.

### 3.8 Underleverantörer

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

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

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

Utförare ska vid anlitande av underleverantör eller vid byte av underleverantör under avtalstiden informera ansvarig nämnd och den enskilde om detta.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.7-3.8 accepteras och uppfylls.

### **3.9 Kvalitet, insyn och uppföljning**

#### **3.9.1 Krav på kvalitetsledningssystem:**

Utföraren ska ha ett ledningssystem för regelbunden kvalitetsutveckling enligt Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter (SOSFS 2011:9).

Ledningssystemet ska bland annat innehålla rutiner för systematisk synpunktshantering, rutiner för avvikelshantering samt rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra brister i omsorgen. Utföraren ska svara för att det finns fungerande rutiner för intern kvalitetskontroll, uppföljning och utvärdering.

Utförare ska följa de grundläggande kvalitetskriterier som följer nedan samt ställa sig bakom Grästorps kommuns värdegrund samt ansvarig nämnds verksamhetsplan. Se bilagor 1 och 2.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.9.1 accepteras och uppfylls.

#### **3.9.2 Vissa avvikelseområden inom det systematiska kvalitetsarbetet**

##### **Klagomål och synpunkter**

Utförare ska i tillämpliga delar följa kommunens rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Det innebär bland annat att alla enskilda, både hos kommunen och hos 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 ska arbeta systematiskt med de synpunkter och klagomål som inkommit från den enskilde och anhöriga. Den enskilde ska alltid veta till vem han eller hon ska vända sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter eller klagomål på utförares verksamhet.

Utförare ska på begäran av ansvarig nämnd när som helst under avtalstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa. Se bilaga 3.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.9.2 accepteras och uppfylls.

### **Lex Sarah**

Utförare ska, enligt 14 kap. 2 § SoL (Lex Sarah) samt SOSFS 2011:5, i fall av missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionsnedsatta genast anmäla detta. Ansvarig nämnds riktlinjer ska följas, om inte egna riktlinjer finns. Utförare är skyldig att omedelbart informera kommunens ansvarige utredare om inkommen händelserapport. Utförare ska skyndsamt påbörja utredning och vid behov planera och vidta åtgärder. Inom en vecka från inkommen anmälan ska utförare redovisa för ansvarig utredare de planerade och vidtagna åtgärderna. Utförare ska ansvara för att anställda har goda kunskaper om vad som gäller i fråga om anmälningsplikten. Se bilaga 5.

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

Egna riktlinjer återfinns i bilaga.

### **3.9.3 Uppföljning och insyn**

#### **Ansvarig nämnds rätt till insyn**

Ansvarig nämnd följer upp intern och extern verksamhet regelbundet. Uppföljning sker på såväl individnivå som övergripande nivå. Ansvarig nämnd har rätt att genomföra kvalitetsgranskning bland annat i form av undersökningar och besök i utförarens verksamheter. Ansvarig nämnd kallar till följande obligatoriska möten:

- Minst en gång per år kallas utföraren till informationsmöte
- En gång per år kallas utföraren till ett individuellt möte för uppföljning och genomgång av avtal
- Två gånger per år kallas utföraren till kvalitetsgranskning i gällande rutiner av betydelse för kvalitet, dokumentation, genomförandeplaner, avvikelser/klagomål enligt Socialtjänstlagen.

Utförare ska också acceptera att olika tillsynsorgan som t ex Socialstyrelsen och kommunens revisorer, äger samma rätt som i kommunens verksamhet att kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Utförare ska aktivt medverka och underlätta detta arbete genom att ta fram uppgifter t ex statistikuppgifter till SCB och kommunens årsredovisning.

#### **Uppföljning**

Sammanställning inför avtals- och verksamhetsuppföljning kommer att ske i två uppföljningsperioder april-september samt oktober-mars. Det kan exempelvis handla om genomförd tillsyn, lex Sarah och synpunkter som sammanställs inför varje avtals- och verksamhetsuppföljning.

Utföraren ska bistå kommunen med de underlag som krävs för att kommunen ska kunna följa upp de för uppdraget ställda krav samt uppgifter och

information som kommunen efterfrågar för sin uppföljning så som statistik och nyckeltal.

Utförare ska senast 15 januari årligen överlämna sin verksamhetsberättelse för det gångna året och en verksamhetsplan för det kommande året. Utföraren ska medverka i kundundersökningar från statliga och kommunens myndigheter.

Vid eventuella brister ska dessa omedelbart utredas av utföraren och kommunen ska få ta del av utredningen. Utredningen ska omfatta en beskrivning av bristen, vilken åtgärd som har eller ska vidtas och vid vilken tidpunkt som bristen ska vara åtgärdad. Kommunen kommer även att göra en uppföljning för att kontrollera att bristen har avhjälpes. Åtgärdas inte bristen sägs avtalet upp.

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.9.3 accepteras och uppfylls.

### **3.10 Samverkan**

Utförare ska samverka med viktiga personer för den enskilde, organisationer och myndigheter, som t ex närstående, god man, förvaltare och frivilligorganisationer så att den enskildes intressen kan tillvaratas på ett bra sätt.

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

Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.10 accepteras och uppfylls.

### 3.11 Beredskapsplan

Kommunen har en lokal beredskaps- och krisplan vid större olyckor eller händelser av katastrofkaraktär som berör kommunens alla verksamheter. Vid sådan händelse kan särskilt utsedda personer i kommunen utlösa planen. Om planen utlöses ska utföraren medverka i den del som berör hemtjänstverksamheten. Utföraren ska följa anvisningar om en krissituation skulle inträffa. Se bilaga 8. Utföraren ansvarar för att upprätta en beredskaps- och handlingsplan för den egna verksamheten som stämmer överens med kommunens plan

<input type="checkbox"/> Ja, obligatoriska krav enligt kapitel 3.11 accepteras och uppfylls.
--

<input type="checkbox"/> Utförarens beredskaps- och handlingsplan återfinns i bilaga.
---