

Plats och tid Sjöborummet tisdagen den 19 juni 2018 kl. 18:30 – 20:45

Beslutande
Ledamöter Berit Lundström (M)
Lena Blennow-Andersson (M)
Katarina Ståhlberg (KD)
Therese Svensson (SJP)
Pia Arndorff (S)
Bengt Ohlsson (S)
Allan Backson (SD) §61-70
Monica Rörstam (SD)

Ersättare Ann-Christine Kullgren (M)

Övriga närvarande
Ersättare Cornelia Lovfeldt (C)
Daniel Kron Dahl (V)

Tjänstemän och
övriga Eva Gustafsson, förvaltningschef
Gunilla Lynghed, sekr

Utses att justera Lena Blennow-Andersson (M) och Pia Arndorff (S)

Underskrifter Sekreterare Paragrafer 71-82
Gunilla Lynghed

Ordförande
Berit Lundström (M)

Justerande
Lena Blennow-Andersson (M) Pia Arndorff (S)

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag

Organ Vård- och omsorgsnämnden
Sammanträdesdatum 2018-06-19

Datum för
anslags uppsättande 2018-06-29 Datum för
anslags nedtagande 2018-07-20

Förvaringsplats
för protokollet Kommunhuset Vård- och
Omsorgsförvaltningen

Underskrift
Gunilla Lynghed

Beslut	Rubrik	Ärende	Sida
§ 71	Information om Skillss	2018/123	3
§ 72	Justering schablon-tider hemtjänst utifrån KSI klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter)	2018/152	4 - 8
§ 73	Nytt förfrågningsunderlag Hemtjänst service och omvårdnad enligt LOV (Lagen om valfrihet)	2018/153	9 - 90
§ 74	Budget 2019 planering internbudgetarbete Von	2018/154	91 - 92
§ 75	Öppna jämförelser vård- och omsorg om äldre 2017	2018/155	93
§ 76	Skrivelser von juni 2018	2018/156	94
§ 77	Information Von juni 2018	2018/170	95
§ 78	Arbetsutskottets protokoll maj	2018/158	
§ 79	Anmälan om delegationsbeslut Von juni 2018	2018/159	
§ 80	Urvalsärende bostadsanpassningsbidrag Von juni 2018	2018/160	
§ 81	Urvalsärende SoL Von juni 2018	2018/161	
§ 82	Urvalsärende LSS von juni 2018	2018/162	

§ 71

Dnr 2018/123

Information om Skillss

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Vård- och omsorgsnämnden tackar för informationen och vill även framföra till all personal på Badgatan att nämnden är mycket stolt över deras insatser.

Sammanfattning

Information om införande av kvalitetssäkringsmetoden Skillss, vid LSS-boendena Badgatan och Södergatan.

Under 2017 och 2018 har de båda enheterna arbetat med att införa metoden Skillss och Badgatan har nu även blivit certifierad i metoden.

Beslutsunderlag

Per Andersson och Michael Forsberg som representerar Badgatans personalgrupp informerar om metoden och arbetet vid nämndens sammanträde.

Protokollet skall skickas till

Personalen vid Badgatans LSS-boende genom enhetschef Helen Persson

§ 72

Dnr 2018/152

Justering schablontider hemtjänst utifrån KSI klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter)

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Vård- och omsorgsnämnden antar uppdaterade schablontider, för insatser enligt KSI, (Klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter inom hemtjänsten) enligt bilaga till protokollet att gälla fr o m 1 juli 2018.

Sammanfattning

I december 2017 antog vård- och omsorgsnämnden schablontider, för insatser enligt KSI, (Klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter inom hemtjänsten).

I detta beslut låg ledsagning helt och hållet som övrig insats, inte under KSI-insatser.

Myndighetsenheten vill ändra så att ledsagning i form av promenader/utevistelse flyttas till KSI-insatser. I övrigt inga förändringar.

Beslutsunderlag

Uppdaterat förslag schablontider KSI-insatser hemtjänst fr o m 1 juli 2018.

Protokollet skall skickas till

Enhetschef myndighet
Enhetschefer hemtjänst
Verksamhetschef hemtjänst

Schablontider kan ändras utifrån individuell bedömning

Livsområde	Aktivitet/Insats	schablontid
Lärande och tillämpa kunskap	Att lösa problem Att fatta beslut	genererar ingen tid, ingår i andra insatser genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Allmänna uppgifter och krav	Att genomföra daglig rutin Att hantera stress och krav Att hantera sitt beteende	genererar ingen tid, ingår i andra insatser genererar ingen tid, ingår i andra insatser genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Kommunikation	Att vara mottagare av kommunikation Att vara sändare av kommunikation Konversation Att använda utrustning och tekniker inom kommunikation	genererar ingen tid, ingår i andra insatser genererar ingen tid, ingår i andra insatser genererar ingen tid, ingår i andra insatser genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Förflyttning	Att ändra/bibehålla grundläggande kroppsställning Att bära, flytta och hantera föremål Att gå och röra sig omkring <i>Här ingår både ledsagning, förflyttning i hemmet, förflyttning utanför hemmet, post, tidning. Vid flera insatser summeras schablontiderna för respektive insats.</i> <i>OBS ! Ledsagning exkl utevistelse/promenad hanteras som separat insats</i> Ledsagning i form av utevistelse/promenad. 1 gång/vecka Ledsagning i form av utevistelse/promenad. 2 gånger/vecka Post och tidning Förflyttning i hemmet Förflyttning utanför hemmet Att förflytta sig med hjälp utav transportmedel	genererar ingen tid, ingår i andra insatser genererar ingen tid, ingår i andra insatser genererar ingen tid, ingår i andra insatser genererar ingen tid, ingår i andra insatser 3 tim/månad 6 tim/månad 2 tim/månad 11 tim/månad 11 tim/månad genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Personlig vård	Att tvätta sig <i>Här ingår både personlig hygien och dusch. Vid flera insatser summeras schablontiderna för respektive insats.</i> ○Personlig hygien 1 tillfälle per dag ○Personlig hygien 2 tillfällen per dag	 5 tim/månad 10 tim/månad

Schablontider kan ändras utifrån individuell bedömning

Livsområde	Aktivitet/Insats	schablontid
	Dusch	30 min/gång
Personlig vård forts	Att sköta kroppen	3 min/gång
	Att sköta toalettbehov	12,5 tim/månad
	Att klä sig	5 tim/månad
	Att äta	12,5 tim/månad
	Att dricka	12,5 tim/månad
	Att sköta sin egen hälsa	Individuell tid
	Schablontider för egenvård	
	○Ögondroppar	5 minuter/gång
	○Hörapparat	5 minuter/gång
	Axel lås	10 minuter/gång
Stomiplatta	10 minuter/gång	
○Benprots	10 minuter/gång	
○Medicinöverlämning	5 minuter/gång	
	Att se till sin egen säkerhet	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Hemliv	Att skaffa varor och tjänster - hjälp med allt	60 min/gång
	Att skaffa varor och tjänster- endast hjälp med inköpslista	30 min/gång
	Att bereda måltider	10 tim/månad
	Att städa köket och köksredskap	2,5 tim/månad
	Att städa bostaden (inkl. kök)	
	<i>Här ingår bäddning, renbäddning, städning . Uppsnygning ingår när man har hjälpen av städ varje vecka. Vid flera insatser summeras schablontiderna för respektive insats.</i>	
	Att få städad sin bostad 1 gång per vecka	3,5 tim/månad
	Att få städad sin bostad varannan vecka	2 tim/månad
○Att få städad sin bostad var 3 vecka	1,5 tim/månad	

Schablontider kan ändras utifrån individuell bedömning

Livsområde	Aktivitet/Insats	schablontid
	○Att få hjälp med bäddning dagligen (renbäddning ingår)	3 tim/månad
	○Att få hjälp med enbart renbäddning	0,5 tim/månad
Hemliv forts	Att hantera hushållsapparater	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att avlägsna avfall	2 tim/månad
	Att tvätta och torka kläder och textilier med hushållsapparater.	1,5 tim/gång
	Att ta hand om hemmets föremål	10 min/gång
	Att bistå andra	Individuell tid
Mellanmänskliga interaktioner och relationer	Formella relationer	genererar ingen tid/individuell tid
	Informella sociala relationer	genererar ingen tid/individuell tid
	Familjerelationer	genererar ingen tid/individuell tid
Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv	Samhällsgemenskap	Individuell tid
	Rekreation och fritid	Individuell tid
	Religiösa och andliga aktiviteter	Individuell tid
	Politiskt liv och medborgarskap	
Psykiska funktioner	Känsla av trygghet	5 tim/månad
	Känsla av ensamhet	2 tim/månad

Övriga insatser

Aktivitet/Insats	schablontid
Ledsagning	Beviljas i timmar per månad.
Avlösning	Beviljas i timmar per månad
Trygghetslarm	0,5 tim/månad
Matdistribution	2,5 tim/månad

§ 73

Dnr 2018/153

Nytt förfrågningsunderlag Hemtjänst service och omvårdnad enligt LOV (Lagen om valfrihet)

Vård- och omsorgsnämndens beslut

1. Vård- och omsorgsnämnden antar nya förfrågningsunderlag för Hemtjänst, service och omvårdnad enligt LOV (Lagen om valfrihet) enligt bilaga till protokollet, inkl underbilagor.
2. Avtalen för nuvarande leverantörer sägs upp och leverantörerna får lämna in nya ansökningar enligt det nya förfrågningsunderlaget. Nya avtal skrivs, som träder i kraft när uppsägningstiden går ut, eller tidigare om båda parter är eniga om tidpunkten.
3. Det nya förfrågningsunderlaget träder i kraft den 1 augusti, och nya leverantörer hänvisas till detta.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden i Sjöbo kommun tillämpar sedan 2011 valfrihetssystem för hemtjänst, omvårdnad och service.

I december 2017 beslutade vård- och omsorgsnämnden om riktlinjer enligt socialtjänstlagen utifrån individens behov i centrum (IBIC) samt i samband med detta nya schabloner utifrån IBIC. Dessa används inom resursfördelningsmodellen för kommunens egen hemtjänstverksamhet.

För att samma system skall gälla för utförarna enligt LOV behöver vård- och omsorgsnämnden besluta om ett nytt förfrågningsunderlag och nya avtal upprättas med leverantörerna.

Dessutom föreslås vissa tillägg och ändringar i som inte är direkt hänförliga till övergången till IBIC.

Beslutsunderlag

Förslag till nytt förfrågningsunderlag inkl bilagor för leverantörer enligt LOV som utför endast serviceinsatser inom hemtjänst.

Förslag till nytt förfrågningsunderlag inkl bilagor till leverantörer enligt LOV som utför både service- och omvårdnadsinsatser inom hemtjänst.

Protokollet skall skickas till

Enhetschef myndighet

Administrativ chef

Nuvarande LOV-leverantörer



2018-06-19
Vård- och omsorgsnämnden
Sjöbo kommun

**Förfrågningsunderlag för valfrihetssystemet inom
hemtjänsten i Sjöbo kommun gällande serviceinsatser
fr o m 1 augusti 2018**

1. Allmän information

Valfrihetssystem i hemtjänsten

Vård- och omsorgsnämnden i Sjöbo kommun är ansvarig nämnd för kommunens vård- och omsorg till äldre och till personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (Sol), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Vård- och omsorgsnämnden i Sjöbo kommun tillämpar sedan 2011 valfrihetssystem för hemvård.

Ett valfrihetssystem enligt LOV innebär att den enskilde har rätt att välja den utförare som ska utföra insatserna och där vård- och omsorgsnämnden godkänt och tecknat avtal med.

Vård- och omsorgsnämnden erbjuder leverantörer som önskar utföra hemtjänstinsatser att ansöka om att teckna avtal med Sjöbo kommun, enligt socialtjänstlagen (Sol). Av detta förfrågningsunderlag framgår vård- och omsorgsnämndens krav för att leverantörer ska bli godkända som utförare av hemtjänstinsatser i valfrihetssystemet.

Annonsering av förfrågningsunderlaget sker på www.valfrihetswebben.se samt på Sjöbo kommuns hemsida.

Vård- och omsorgsnämnden tecknar löpande avtal med godkänd verkställare. Information om godkända LOV-företag finns på kommunens hemsida.

Sjöbo kommun har ca 19 000 invånare varav ca 8000 i Sjöbo tätort. Bland kommunens större orter kan även nämnas Blentarp, Lövestad och Vollsjö.

Målgruppen för hemtjänst är äldre personer och personer med funktionshinder som på grund av fysiska, psykiska, sociala och/eller existentiella behov behöver hjälp och stöd i den vardagliga livsföringen i ordinärt boende. Insatser i form av hemtjänst beviljas enligt 4 kap. i socialtjänstlagen. Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för insatser enligt socialtjänstlagen, bilaga 1.

För att identifiera och beskriva kundens behov, resurser, mål och resultat samt hantera dokumentation inom verksamheten använder både biståndshandläggare och verkställare sig av socialstyrelsens internationella modell IBIC-Individens behov i centrum och ICF-internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa. Samt KSI-klassifikation av socialstyrelsens insatser och aktiviteter. Bilaga 2.

Inom LOV hänförs insatserna till service- respektive omvårdnadsinsatser.

Beskrivning av uppdraget- omfattning

De tjänster som ingår i valfrihetssystemet är hemtjänstinsatser enligt Socialtjänstlagen. Hemtjänstinsatserna delas in i två kategorier, service- samt omsorgsinsatser. I ovanstående förfrågningsunderlag väljer leverantören att ansöka om serviceinsatser.

Sjöbo kommun har delats in i sex (6) geografiska områden och valfrihetssystemet gäller inom samtliga områden och leverantören väljer i vilket eller vilka områden som denne önskar utföra insatser, detta anges i samband med ansökan.

Leverantören har möjlighet att ange ett maxtak för hur stor volym denne kan åta sig. Kapacitetstaket ska anges i antal timmar per månad och får inte understiga 80 insatstimmar per månad.

Sjöbo kommun garanterar inte uppdragsvolym. Uppdraget omfattar serviceinsatser.

SVU-teamet är ett centralt team för samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård bestående av biståndshandläggare, sjuksköterskor, arbetsterapeuter samt fysioterapeuter. Teamet planerar för kundens hemgång till ordinärt boende efter sjukhusvistelse. De beslut som fattas inför hemgång verkställs av kommunens egna hemgångsteam HUR-gruppen som har ett uppdrag att kartlägga kundens behov av stöd. Efter kartläggningsperioden har kunden rätt att välja annan leverantör.

Kommunen är huvudman

Sjöbo kommun är huvudman för de tjänster som omfattas av detta förfrågningsunderlag. Det innebär att Sjöbo kommun alltid har det yttersta ansvaret för att se till att tjänster utförs enligt gällande lagar och bestämmelser. Kommunens ansvar gäller på samma sätt oavsett om det är kommunen eller en extern leverantör som bedriver verksamheten.

ickevalsalternativ

Alla kunder kan eller vill inte göra ett aktivt val av leverantör. Denna situation regleras genom ett så kallat ickevalsalternativ. I Sjöbo kommun är kommunens egenregi ickevalsalternativet. Att kommunens egenregi är ickevalsalternativ innebär att samtliga kunder som av någon anledning inte gör ett aktivt val av leverantör tillfaller egenregin. Kunder som tilldelats leverantör via ickevalsalternativet har sedan möjlighet att välja annan leverantör.

Definitioner

Beställare = Sjöbo kommun

Biståndshandläggare = Biståndshandläggare arbetar med att ta emot ansökningar om bistånd, utreda och besluta om vilka insatser som den sökande har rätt till.

Biståndsbeslut = Biståndsbeslut är kundens beslut på att denne har rätt till vissa insatser. Det är biståndsbeslutet som styr vad leverantörer inom hemtjänsten ska utföra.

Kund = En person som av kommunens biståndshandläggare beviljats insatser.

Leverantör = Utförare som har tecknat avtal med kommunen om att utföra hemtjänstinsatser i valfrihetssystemet.

LOV = Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

IBIC= individens behov i centrum (Socialstyrelsen)

ICF= internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa (Socialstyrelsen)

KSI= klassifikation av socialstyrelsens insatser och aktiviteter (Socialstyrelsen)

Life Care= verksamhetssystem som används i Sjöbo Kommun

2. Upphandlingsförfarande och villkor för godkännande

Beställare

Sjöbo kommun
Vård- och omsorgsnämnden
275 80 Sjöbo
Tfn: 0416-270 00 (Växel)

Organisationsnummer: 212000-1090

Upphandlingsform

För upphandlingen gäller Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

Ansökan om godkännande

Ansökan om godkännande ska ske på särskilt ansökningsformulär, ansökan ska vara skriven på svenska och vara undertecknad av behörig avtals/firmatecknare. Ansökan om godkännande kan lämnas in när som helst under året. Ansökan ska innehålla en tydlig redovisning av alla efterfrågade uppgifter. Det ska tydligt framgå huruvida leverantören uppfyller samtliga krav och förutsättningar. Inga reservationer accepteras.

Ansökan skickas till:
Sjöbo kommun
Vård- och omsorgsnämnden
275 80 Sjöbo

(Märk kuvertet med ”Ansökan LOV”)

Ansökans utformning och innehåll

- Ansökan ska innehålla en presentation av företaget.
- Ansökan ska innehålla en tydlig redovisning av alla efterfrågade uppgifter.
- Ansökan ska innehålla en referensförteckning innehållande minst två referenser av relevans för uppdraget
- Det ska tydligt framgå huruvida leverantören uppfyller samtliga krav och förutsättningar.
- Ansökan ska innehålla kopia på giltiga försäkringsbevis eller ett löfte om att teckna försäkringar i enlighet med vad som framgår i detta förfrågningsunderlag.

Ansökans giltighetstid

Ansökan ska vara giltig till och med tre månader efter det att ansökan har inkommit till vård- och omsorgsnämnden.

Nystartade företag

För sökande som vid ansökan inte har bildat företag och därför inte kan bifoga samtliga bevis, intyg eller erhålla rating från kreditupplysningsföretag gäller särskilda förutsättningar. För dessa sökanden gäller att de senast inför avtalstecknande ska överlämna myndighetsintyg samt kopia på relevanta försäkringshandlingar. Personliga referenser som avser företrädare för företaget kan lämnas istället för företagsreferenser.

För företag under bildande ska t.ex. ansökan om registrering sänts till bolagsverket, kopia bifogas ansökan.

Underleverantör

Kraven för godkännande gäller även eventuella underleverantörer. En underleverantör ska därför lämna in en komplett ansökan enligt detta förfrågningsunderlag. Eventuell underleverantörs ansökan ska skickas in i samma kuvert som den sökandes ansökan.

Överlåtelse av avtal

Avtalet samt parternas förpliktelser eller rättigheter enligt detta avtal får inte i någon form överlåtas till tredje man utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har beställaren rätt att säga upp avtalet under två månaders uppsägningstid. Leverantören har en skyldighet att i god tid informera beställaren om planerade ägarförändringar.

Upplýsningar

Frågor kring valfrihetssystemet och ansökan kan ställas till nedan angivna kontaktpersoner. Frågorna ska i första hand ställas skriftligt, via post eller e-post.

Lisbeth Gustafsson
Enhetschef myndighet
Telefon: 0416-271 81
E-post: lisbeth.gustafsson@sjobo.se

Gunilla Lynghed
Ekonom och administrativ chef
Telefon: 0416-272 34
E-post: gunilla.lynghed@sjobo.se

Handläggning och prövning av ansökan

Normal handläggningstid av inkommen ansökan beräknas till ca 6 veckor. Om ansökan behöver kompletteras och förtydligas av leverantören förändras tidsramen. Handläggningstid kan komma att bli längre under sommaren samt perioder då storhelg förekommer.

Sjöbo kommun kommer att utesluta sökande om omständigheter enligt LOV, 7 kap pkt 1-6 föreligger. Bland dessa omständigheter kan bl.a. nämnas sökande som är i konkurs eller är föremål för ansökan om konkurs eller annat liknande förfarande. Sökande som genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen eller sökande som gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta. Samtliga omständigheter finns att läsa om i LOV, 7 kap, pkt 1-6.

Beslut om godkännande

Ordförande i vård- och omsorgsnämnden och förvaltningschef i vård- och omsorgsförvaltningen har delegation av vård- och omsorgsnämnden på att godkänna leverantörer. Leverantör meddelas skriftligt huruvida denne godkänts för avtalstecknande eller om komplettering eller förtydligande av ansökan behövs.

Ekonomisk förmåga, skatter och avgifter

Leverantören ska ha ekonomisk förmåga att fullfölja uppdraget. Leverantören förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende skatter och sociala avgifter samt leva upp till de administrativa krav som ställs på en ekonomisk organisation (såsom inlämnande av årsredovisning).

Beställaren kommer fortlöpande att följa upp att dessa åtaganden och krav efterlevs.

Registrering

- Leverantören ska vara registrerad för F-skatt.
- Leverantören ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.
- För företag under bildande ska t.ex. ansökan om registrering sänts till bolagsverket, kopia bifogas ansökan.

Standardavtal

Standardavtal kommer att tecknas med de leverantörer som bedöms uppfylla samtliga krav i detta förfrågningsunderlag. Avtalet gäller i sin helhet och leverantören ska acceptera samtliga avtalsvillkor.

3. Avtalsvillkor

Avtalstid

Sjöbo kommun kommer löpande att teckna avtal med leverantörer efterhand ansökningar inkommer och beslut om godkännande fattas. I tecknat avtal kommer det att framgå vilket datum som avtalet börjar gälla.

Avtalet skrivs tillsviðare med ett förbehållande att beställaren har rätt att göra ändringar av avtalsinnehållet. Ändringar av avtalsinnehåller kommer att göras årligen, leverantören kommer att meddelas senast tre månader innan ändring av avtalsinnehållet träder i kraft. Leverantören är skyldig att leva upp till och följa gällande avtalsvillkor vid varje given tidpunkt.

Uppsägning av avtal

Leverantören har rätt att säga upp avtalet med 3 månaders uppsägningstid. Eventuellt kan en annan uppsägningstid gälla genom överenskommelse mellan leverantör och Sjöbo kommun. Uppsägning av avtalet ska ske skriftligt. Leverantören ska medverka till att övergången för kunderna i samband med leverantörs uppsägning underlättas och olägenheter minimeras.

Om leverantör saknar uppdrag under en period av 12 månader ska en skriftlig handling inkomma till kommunen om att de fortsatt uppfyller alla de krav som kommunen ställer på LOV-företaget annars sker en uppsägning med automatik från kommunens sida.

Sjöbo kommun har rätt att säga upp avtal med leverantörer om ett politiskt beslut tas med innebörden att valfrihetssystemet ska avslutas eller ändras. Uppsägningstiden är då 3 månader.

Hävning av avtal

Om leverantör inte följer villkor för godkännande och avtal kan godkännandet återkallas.

Vård- och omsorgsnämnden får häva avtalet om motparten inte fullgör sina skyldigheter och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse.

Med avtalsbrott av väsentlig betydelse avses:

- Leverantör saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring.
- Då tillsynsmyndighet riktar allvarlig kritik mot verksamheten.
- Om allvarliga brister och avsteg från kvalitetskrav uppmärksammas, t.ex. i samband med uppföljning och tillsyn.

Twist

Parterna förbinder sig till att i första hand försöka lösa uppkomna tvister i anledning av detta avtal gemensamt och i samförstånd genom förhandling.

Om parterna inte kan nå en uppgörelse enligt förfarandet som ovan beskrivits ska alla tvister angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal avgöras i allmän domstol i den domkrets beställaren har sin hemvist med tillämpning av svensk rätt.

Leverantören får inte avbryta eller skjuta upp fullgörandet av sina åtaganden enligt detta avtal och övriga avtalshandlingar med återopande att tvisteförfarande inletts eller pågår.

Ändring av godkännandevillkor och avtalsvillkor

Sjöbo kommun har rätt att ändra de krav som gäller för godkännande av leverantörer. Ändringar ska meddelas 3 månader innan de träder i kraft. Leverantören är skyldig att leva upp till och följa gällande krav för godkännande vid varje given tidpunkt.

Kommunen har rätt att ändra avtalsvillkoren i detta avtal. Ändringar ska meddelas 3 månader innan de träder i kraft. Leverantören är skyldig att leva upp till och följa gällande avtalsvillkor vid varje given tidpunkt.

Kommunen har rätt att ändra krav och villkor med anledning av lagändring, ändring i förordning, krav eller rekommendation från en statlig myndighet med kortare varsel än 3 månader. Leverantören är skyldig att leva upp till och följa gällande avtalsvillkor vid varje given tidpunkt.

Sjöbo kommun kommer årligen att fastställa ersättningsnivåerna. Leverantören kommer att meddelas senast tre (3) månader innan eventuella förändringar av ersättningen träder i kraft.

Arbetsgivaransvar

Leverantören har det totala arbetsgivaransvaret för sig och sina anställda. Leverantören ansvarar för att gällande lagar och författningar inom det arbetsrättsliga området följs och ser till att samtliga anställda följer gällande arbetstidslagstiftning. Leverantören ansvarar för att följa gällande arbetsmiljölagstiftning.

Leverantören får inte vidta åtgärder som kan medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller på annat sätt strida mot vad som är allmänt godtagat inom arbetsgivarens ansvarsområde.

Beställaren har inte i något avseende ansvar för leverantörens anställda eller för någon annan som leverantören anlitar. Leverantören ansvarar för att samtliga anställda arbetar utifrån gällande lagstiftning samt utifrån de bestämmelser och styrdokument som framgår i detta förfrågningsunderlag.

Meddelarfrihet

Den för kommunanställda gällande yttrande- och meddelarfriheten ska gälla även för leverantörens anställda. Meddelarfriheten innebär bl.a. att leverantören inte får efterforska vem som lämnat ut uppgifter för publicering eller i publiceringssyfte.

Meddelarfrihet gäller inte om det är fråga om uppgifter som avser enskilda personliga förhållanden om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att kunden eller någon honom/henne närstående lider men.

Teknisk förmåga och kapacitet

Leverantör ska ha teknisk förmåga och kapacitet att åta sig uppdraget.

Tilläggstjänster

Med tilläggstjänster avses tjänster som inte omfattas av biståndsbeslut. Leverantör kan erbjuda kunden tilläggstjänster som redan på förhand är kända av beställaren. I den skriftliga informationen om leverantören ska det framgå vilka tilläggstjänster leverantören erbjuder. Vid all information om tilläggstjänster ska det tydligt framföras att tjänsterna är frivilliga och inte en del av biståndet.

Leverantören får inte på något sätt övertala eller pressa en kund till att köpa tilläggstjänster. Leverantör fakturerar tilläggstjänster direkt till kunden.

Ansvar och försäkringar

Leverantören svarar i förhållande till beställaren för skadestånd som beställaren på grund av vållande hos leverantören eller annan som leverantören svarar för kan komma att åläggas utgå till tredje man.

Leverantören ska ha och under avtalstiden vidmakthålla gällande ansvarsförsäkring som täcker eventuell skada eller skadeståndsanspråk som orsakas av honom eller av hos honom anställd personal eller underleverantör.

Leverantören intygar genom undertecknandet av avtalet att denne har relevant ansvarsförsäkring enligt ovan samt övriga relevanta försäkringar som kan komma att krävas för att garantera fullgörandet av leverantörens åtaganden enligt avtalet och övriga avtalshandlingar.

Gällande författningar och styrdokument

Leverantören ska hålla sig underrättad om och följa gällande författningar, exempelvis socialtjänstlagen, personuppgiftslagen, offentlighets- och sekretesslagen samt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Leverantören ska bedriva sin verksamhet i enlighet med de lokala styrdokument som beställaren beslutat.

4. Uppdragsbeskrivning och krav

Insatser

Valfrietssystemet i Sjöbo kommun omfattar hemtjänstinsatser utifrån Socialtjänstlagen i form av service- och omsorg. Leverantören väljer i ovanstående förfrågningsunderlag att ansöka om att bli godkänd för att utföra serviceinsatser.

Livsområde	Aktivitet/insats
Lärande och tillämpa kunskap	Att lösa problem, att fatta beslut
Allmänna uppgifter och krav	Att genomföra daglig rutin, hantera stress och krav, hantera sitt beteende
Kommunikation	Att vara mottagare av kommunikation, att sända kommunikation, konversation
Förflyttning	Ingår i omvårdnad (ledsagning kan ingå i service)
Personlig vård	Ingår i omvårdnad
Hemliv	Att skaffa varor och tjänster-stöd med allt, eller enbart med inköpslista, att städa bostaden, hjälp med renbäddning, tvätt hantering
Mellanmänskliga interaktioner och relationer	Formella och/eller informella relationer
Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv	Samhällsgemenskap, rekreation och fritid, religiösa och andliga aktiviteter, politiskt liv och medborgarskap.

Dessa insatser ingår inte i valfrietssystemet:
- Nattinsatser (insatser under tiden 23.00–07.00)
- Trygghetslarm
- Matdistribution

Tider för utförande av insatser

Serviceinsatser ska kunna utföras vardagar under tiden 09.00 – 16.00

Det är sedan kunden som tillsammans med leverantören kommer överens om på vilka dagar och tider som insatser ska utföras. Det är möjligt för leverantörer att utföra insatser utanför ovanstående tidsramar, insatserna ersätts dock på samma sätt oavsett vilken tidpunkt leverantören utför insatser på.

Vision och mål

Sjöbo kommuns vision för vård och omsorg är att ge kunden ett gott liv varje dag, utifrån beviljade insatser. För att uppnå denna vision ska samtliga leverantörer arbeta utifrån ett salutogent synsätt. Kännetecknande för det salutogena synsättet är fokus på framtiden och det friska samt på kundens möjligheter och resurser till att bemästra svårigheter. Vägledande i alla situationer ska vara att skapa meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet för kunden.

Hemtjänstinsatser ska utföras med ett rehabiliterande och funktionsbevarande synsätt och den som utför insatserna ska vara flexibel och lyhörd för den enskildes behov och önskemål.

Kvalitetsledningssystem

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska leverantören ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet. Leverantören ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt Sol, enligt systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9.

Leveranssäkerhet

Leverantören ska ha beredskap för att kunna utföra insatserna som ingår i biståndsbeslutet på ett kvalitetsmässigt sätt även när den ordinarie personalen är frånvarande.

Kapacitetstak

Leverantören har möjlighet att sätta ett kapacitetstak som innebär en övre gräns för hur stor kundvolym leverantören kan åta sig. Kapacitetstaket anges i antal timmar per månad. Kapacitetstaket får inte understiga 80 timmar i månaden. Leverantören ska dock utföra utökade insatser hos redan befintliga kunder även om detta innebär att kapacitetstaket överskrids.

Om leverantör önskar ändra sitt kapacitetstak ska detta göras via skriftlig anmälan till vård- och omsorgsnämnden.

Geografiska områden

Kundvalsmodellen gäller i hela kommunen. Sjöbo delas in i 6 geografiska områden. Leverantören anger i sin ansökan vilket eller vilka områden som leverantören önskar bedriva sin verksamhet i. Om kunden flyttar från ett geografiskt område till ett annat så har leverantören ingen skyldighet att fortsätta utföra insatser hos kunden.

Om leverantör önskar ändra sitt uppdrag avseende geografiska områden så ska detta göras via skriftlig anmälan till vård- och omsorgsnämnden.

Geografiska områden:

- Sjöbo 1
- Sjöbo 2
- Sjöbo 3
- Blentarp
- Lövestad
- Vollsjö

Vilka olika gator som ingår i de olika områdena kan utläsas på kommunens hemsida under ”Områdesindelning utifrån gatunamn”. Efter varje gatunamn står det angivet om gatan tillhör 1 (Sjöbo 1), 2 (Sjöbo 2), 3 (Sjöbo 3) Bl (Blentarp), Lö (Lövestad) eller Bj (Vollsjö).

Skyldighet att anta uppdrag

Leverantören är skyldig att anta samtliga uppdrag som ligger inom dennes verksamhetsområde (serviceinsatser), kapacitetstak och geografiskt område. Med uppdrag avses här kund som valt leverantören som utförare av beviljade hemtjänstinsatser.

Ny kund

När en kund fått biståndsbeslut och gjort ett val av leverantör så kontaktar biståndshandläggaren leverantören.

Biståndshandläggaren gör en beställning på de insatser som ska utföras. Verkställare tar emot ärendet i Life Care och verkställer i systemet.

Leverantören ska senast nästkommande vardag bekräfta till kunden att beställningen mottagits. Leverantören ska komma överens med kunden om när insatserna ska påbörjas, under förutsättning att detta inte redan är bestämt och har meddelats leverantören av biståndshandläggare.

Verkställighet av insatser

Insatser enligt service ska kunna påbörjas inom fem dagar. Leverantör tar emot beslut och beställning i verksamhetsystem Life Care.

Leverantören ska avsluta verkställigheten i verksamhetssystemet Life Care när uppdraget upphör.

Förändrat behov hos kund

Om kundens behov förändras på så sätt att biståndsbeslut kan behöva omprövas ska kunden i första hand kontakta biståndshandläggaren. Om kunden inte själv kan kontakta biståndshandläggaren så ska leverantören kunna vara behjälplig med detta.

Vid tillfälligt utökade behov hos kunden ska kontakt tas med biståndshandläggare. Leverantören är skyldig att utföra utökade hemtjänstinsatser hos redan befintlig kund om detta ligger inom dennes verksamhetsområde.

Kundens omval

En kund har alltid rätt att byta leverantör utan att ange något skäl för detta. Den kund som önskar välja en annan leverantör tar kontakt med biståndshandläggare och väljer en ny. När kunden har valt en ny leverantör meddelar biståndshandläggaren både den gamla leverantören och den nya. Det finns ingen gräns för tillåtet antal omval. Om kunden inte själv kan kontakta biståndshandläggaren så ska leverantören vara behjälplig med detta.

Ett byte av leverantör ska kunna ske inom 5 vardagar. Leverantören ska vid en omvalssituation underlätta för kunden. Leverantören får inte under några omständigheter ifrågasätta kundens anledning till att göra ett omval.

Tillgänglighet

Leverantörer ska vara lätta att nå. Leverantören förväntas ha en god telefontillgänglighet vilket innebär att beställaren, kunder, kunders anhöriga samt andra aktörer snabbt ska kunna komma i kontakt leverantören.

Beställaren ska kunna nå den som är verksamhetsansvarig eller annan företrädare via telefon eller e-post vardagar under tiden 08.00 – 15.00.

Samarbete och samverkan

Ett gott samarbete mellan beställare och leverantör ska eftersträvas. Informationsutbyte mellan beställare och leverantör ska ske fortlöpande. Beställare träffar varje leverantör utifrån önskemål. Om beställaren inbjuder leverantörer till obligatoriska möten är leverantören skyldig att delta på dessa.

Leverantören ska samverka med de aktörer som är viktiga för att tillgodose kundens behov. Leverantören ska även i vissa situationer på uppdrag från beställaren delta i eventuella teammöten och dylikt.

Samarbete med frivilligorganisationer ska eftersträvas.

Sekretess

Leverantör ska se till att samtliga anställda får information om reglerna avseende offentlighet och sekretess utifrån Offentlighets- och sekretesslagen SFS 2009:400. Mottagen information ska skriftligt bekräftas av varje anställd. Leverantören ska kunna uppvisa att detta uppfylls.

Anmälan om missförhållande, Lex Sarah

Leverantören ansvarar för att samtliga anställda hos denne känner till den anmälningsskyldighet som föreligger enligt Lex Sarah utifrån Socialtjänstlagen. Leverantören ska följa gällande föreskrifter samt beställarens rutiner vid anmälan i form av Lex Sarah. Leverantören ansvarar för att rutinen är väl känd hos samtliga anställda, rutinen finns på beställarens hemsida.

Kontaktmannaskap

Varje kund ska erbjudas en kontaktman. Leverantör ska följa beställarens rutin för kontaktmannaskap.

Nyckelhantering

Leverantör ska ha skriftlig rutin för hantering av kunders nycklar, rutinen ska säkerställa en säker hantering av nycklar. Leverantören ska se till att samtliga anställda ges information om gällande rutin för nyckelhantering och arbetar utifrån denna.

Hantering av privata medel

Leverantören ska verka för att undvika situationer där denne hanterar kunds privata medel. Leverantör ska ha skriftlig rutin för en säker hantering av privata medel. Leverantören ska se till att samtliga anställda ges information om rutinen samt arbetar utifrån denna. Om leverantör orsakar förluster av kunds privata medel ansvarar leverantören för detta och har skyldighet att ersätta förlusten.

Tolk

Leverantör har ansvar för att till beställaren påtala kunds behov av tolktjänst. Beställaren står för kostnader vid tolktjänst.

Extraordinär händelse och krisberedskap

Leverantören ska ha riktlinjer för hur händelser av svår påfrestning samt händelser av extraordinär karaktär ska hanteras. Exempel på svår påfrestning eller extraordinär händelse är t.ex. då det vid snöoväder är nedsatt framkomlighet.

Leverantören ska samverka med beställaren och samordna sin verksamhet med kommunen om behov av detta uppstår. Leverantören ska på uppdrag från beställaren medverka vid krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

Force majeure

Om leverantör med anledning av omständighet som leverantören inte kan råda över (exempelvis krigshändelse, strejk) är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta uppdrag ska leverantören i nödvändig omfattning vara befriad från densamma. I sådant fall har beställaren rätt att själv utföra leverantörens åtaganden enligt avtal och övriga avtalshandlingar.

Ersättning till leverantören reduceras i förhållande till den grad som leverantören inte kan fullgöra sina åtaganden. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Om kund inte är hemma

När kund inte är hemma så är grundinställningen att leverantör av hemtjänst inte ska gå in i kundens hem. Detta gäller oavsett om kunden själv önskar att insatser utförs när denne inte är hemma.

Det är viktigt att när genomförandeplan görs gå igenom hur leverantören ska förhålla sig och om kontakt ska tas med företrädare eller anhörig.

Utrustning

Leverantören tillhandahåller och bekostar själv den utrustning som krävs för uppdraget, såsom lokaler, fordon, förbrukningsmaterial och teknisk utrustning. Tillgång till Internet, telefoni och fax krävs för att kunna kommunicera med beställaren.

Leverantören tillhandahåller och bekostar eventuella arbetstekniska hjälpmedel som behövs för att fullfölja uppdraget.

Utbildning och kompetens

För verksamhetsansvariga gäller:

- Den som är ansvarig för verksamhet som endast utför serviceinsatser ska ha 3-årig gymnasieutbildning eller annan kompetens, utbildning och erfarenhet som bedöms likvärdig.

I LOV-förtagen ska 1-2 verksamhetschef och/eller samordnare huvudansvaret för att föra händelse av vikt i verksamhetssystemet Life Care.

För anställda som ska utföra serviceinsatser gäller:

- Nyanställda ska ges erforderlig introduktion och handledning.
- Anställd personal ska ha lämplig utbildning och erfarenhet för arbetet. Samtliga anställda ska behärska det svenska språket tillräckligt för att kunna tala och skriva på svenska, samt läsa och förstå svensk text.
- Leverantören ska se till att samtliga anställda är insatta i och arbetar efter de bestämmelser och rutiner som beställaren genom detta förfrågningsunderlag har framfört.
- Leverantören ska se till att samtliga anställda har den dator- och IT-kunskap som krävs för att hantera de system som beställaren bestämmer ska användas.
- Leverantören ska se till att samtliga anställda som i arbetet kör bil eller annat fordon som kräver körkort har giltigt körkort.
- Leverantören är skyldig att, vid ordinarie personals frånvaro, ersätta med vikarie som uppfyller ovanstående krav.

Leverantören ansvarar för att anställda kontinuerligt får den utbildning, fortbildning och handledning som krävs för att utföra arbetsuppgifterna. Leverantören ska upprätta en kompetensutvecklingsplan och bedriva kompetensutveckling för de anställda utifrån planen

Beställaren kan komma att erbjuda leverantören utbildning, fortbildning och handledning.

Miljöarbete

Leverantören ska iaktta ett systematiskt miljötänkande i alla delar av verksamheten. Det innebär bland annat att leverantören bör granska alla inköp ur miljö- och hälsosynpunkt och i första hand välja miljömärkta produkter samt minimera avfallsmängden genom exempelvis återanvändning, källsortering och kompostering. Vid nyinköp eller leasing av fordon bör leverantören välja miljöbil enligt vägverkets definition.

5. Krav kring information, dokumentation och uppföljning

Information

Vård- och omsorgsnämnden informerar om valfrihetssystemet samt vilka valbara leverantörer som finns. Detta görs via kommunens hemsida samt via biståndshandläggare. En lösbladsbroschyr kommer även att lämnas till kunder i samband med biståndshandläggning och val av leverantör. I lösbladsbroschyren presenteras varje godkänd och valbar leverantör på en A4-sida. Leverantören ansvarar själv för att fylla i mallen för lösbladsbroschyren och lämna till beställaren. Lösbladsbroschyren kommer att sorteras i bokstavsordning A-Ö (namn på leverantör).

Lämna uppgifter

Leverantör ska på beställarens begäran lämna uppgifter till beställaren som sedan redovisas i samband med statistiska uppföljningar, jämförelseprojekt och dylikt till olika myndigheter såsom Socialstyrelsen och SKL.

Leverantör ska utan skäligt dröjsmål efter det att beställaren framställt begäran, till kommunen lämna sådan information som utgör allmän handling.

Marknadsföring

Marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed samt med respekt för kunder och övriga leverantörer. Marknadsföring får inte av kunden upplevas som påstridig.

Vård- och omsorgsnämndens rätt till insyn

Vård- och omsorgsnämnden har rätt att ta del av dokumentation som rör enskilda kunder. Nämnden har även rätt att efterfråga synpunkter från kunder och anhöriga t.ex. i form av kundundersökningar. Nämnden har också rätt att ta del av övriga handlingar som har betydelse för uppdragets utförande.

Årligen sker en uppföljningsträff med enhetschef myndighet för att gå igenom året som gått. Kontroll sker med att granska genomförandeplaner, dokumentation i verksamhetssystem Life Care, inkomna klagomål och/eller avvikelser. Kontroll sker även kring utbildning och kompetens hos personal hos leverantör.

Verksamhetsberättelse

Leverantör ska lämna en verksamhetsberättelse över det föregående verksamhetsåret senast en månad efter verksamhetsårets slut. I verksamhetsberättelsen ska uppgifter om utfört kvalitetsarbete enligt leverantörens kvalitetssystem, arbete med genomförandeplaner, åtgärder för kompetensutveckling, redovisning av klagomålshantering finnas. Verksamhetsberättelsen ska också innehålla en sammanställning av kundvolymen under verksamhetsåret.

Dokumentation

Leverantören ska dokumentera och följa upp verkställighet av insatser hos dennes samtliga kunder. Dokumentationen av insatser enligt SoL ska göras enligt 11 kap SoL samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser. Enligt SOSFS 2014:5.

Dokumentationen sker i verksamhetssystemet Life Care.

Genomförandeplan

Leverantör ska utifrån biståndsbeslutet tillsammans med kunden utforma en genomförandeplan inom 14 dagar efter att kund erhållit biståndsbeslut. Kunden eller dennes företrädare ska vara delaktig i utformandet av planen. Genomförandeplanen ska alltid vara aktuell och följas upp minst två gånger per år samt även revideras om kundens behov förändras. I verksamhetssystemet Life Care görs genomförandeplanen, det finns en mall i systemet som används.

Avvikelsesystem

Beställaren använder i dagsläget ett IT-system för att rapportera in olika avvikelser såsom fallavvikelser. Leverantören ska i nuläget använda de avvikelseblanketter som beställaren tillhandahåller för ändamålet. När kommunen infört nytt IT-system för hantering av avvikelser och synpunkter och det finns teknisk möjlighet skall leverantören övergå till registrering i detta.

Synpunktshantering

Leverantören ska följa de rutiner som beställaren har för synpunktshantering, bilaga 3

Uppföljning och kontroll

Leverantör ska medverka och bistå beställaren med det underlag som behövs för uppföljning, inspektion och kontroll. Leverantören ska vara behjälplig när beställaren avser att följa upp verksamheten.

Beställaren kommer att genomföra regelbundna uppföljningar samt uppföljning med anledning av särskilda skäl, exempelvis vid inkommet klagomål. Uppföljning som inte på förhand meddelats leverantören kan förekomma, s.k. oanmäld uppföljning. Beställaren behöver inte ange någon orsak till varför oanmäld uppföljning görs.

I samband med uppföljning kan olika metoder användas såsom besök i verksamheten, intervjuer med kunder, anhöriga, verksamhetsansvarig och anställda hos leverantören. Uppföljningen kan också innebära att ta del av handlingar, både individuella akter och andra handlingar som rör verksamheten såsom scheman, rutiner och kvalitetsuppföljningar.

Resultat av verksamhetsuppföljningar kommer att informeras till allmänheten via olika informationskanaler.

Beställaren kan ge i uppdrag åt fristående konsult, revisor eller motsvarande att utföra kontroll eller uppföljning. Leverantören ska i sådant fall i samma utsträckning som för beställaren underlätta för denne att fullgöra sitt uppdrag genom att bistå med det underlag som behövs.

Tillsyn

Socialstyrelsen fungerar som tillsynsmyndighet med rätt att utöva tillsyn över leverantörers verksamhet. Leverantören ska bistå Socialstyrelsen och beställaren med begärd information. Om Socialstyrelsen efter tillsyn påpekar krav på åtgärder så åligger det leverantören att på egen bekostnad och ansvar svara för de åtgärder som krävs.

Utförd tid hos kund

Sjöbo kommun förbehåller sig rätten att med olika metoder mäta leverantörers utförda kundtid. Resultatet av mätningarna redovisas bl.a. på Sjöbo kommuns hemsida som information till allmänheten och kunder. Leverantören ska medverka i den metod för tidmätning som Sjöbo kommun beslutar att använda utan särskild ersättning.

6. Ersättning och ekonomi

Ersättning utifrån beviljade insatser, schablontider

Beställaren tillämpar ett ersättningssystem för beviljade insatser. Med beviljad tid avses den schablontid som på förhand finns angiven för olika KSI-insatser. Varje hemtjänstinsats har en schablontid som beräknas motsvara genomsnittstiden för att utföra insatsen. Schablontiderna som är fastställda gäller för samtliga kunder. Gällande schablontider för hemtjänst utifrån KSI (klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter) redovisas i bilaga 4

Ersättning vid frånvaro

Ersättning utgår för kunds beviljade insatser vid kunds oplanerade frånvaro i två (2) dagar. Med oplanerad frånvaro avses all frånvaro som inte meddelats verksamheten minst två dagar innan frånvaron.

Om kunden väljer en annan leverantör utgår ersättning till den tidigare leverantören under två (2) kalenderdagar efter uppsägning.

Vid avslutande av insatser med anledning av kunds dödsfall utgår ersättning under två (2) dagar efter dödsfallet. Ersättning i samband med kunds dödsfall gäller inte då kunden har befunnit sig på sjukhus under minst 2 dagar i direkt samband med dödsfallet.

Redovisning av frånvaro/fakturaunderlag

Frånvaro redovisas för närvarande i särskild mall för avgifts/faktureringsunderlag, gällande mall enligt bilaga 5.

Leverantören är skyldig att, utan ersättning, senast 2:a vardagen månaden efter lämna in mall för avgiftsunderlag till vård- och omsorgsförvaltningen. Denna mall fungerar även som fakturaunderlag.

Det kan i framtiden bli aktuellt att redovisa frånvaron via verksamhetssystemet Life Care.

Ersättning beroende på geografiskt område

De geografiska områdena i Sjöbo kommun delas in i tre olika nivåer för ersättning. Dessa är:

1. Tätort
2. Mellannivå
3. Landsbygd

Tätort	Mellannivå	Landsbygd
Sjöbo 3	Sjöbo 1	Blentarp
	Sjöbo 2	Lövestad
		Vollsjö

Ersättningsnivåer för serviceinsatser 2018

Serviceinsatser	Ersättning
Tätort	337 Kr/tim
Mellannivå	353 Kr/tim
Landsbygd	368 Kr/tim

Fakturering

Fakturering ska göras månadsvis i efterskott.

Faktura ställs till:

Referensnummer: 120001

Sjöbo kommun
Box 54
275 22 Sjöbo

Alternativt som pdf till
leverantorsfaktura@sjobo.se

Fakturan ska utöver referensnummer innehålla:

- Fakturadatum och fakturanummer
- Leverantörens namn och adress, post/bankgiro
- Leverantörens organisations/momsregistreringsnummer
- Uppgifter om F-skattesedel
- Period och totalt belopp, exklusive moms, specificeras enligt mall för frånvaro/fakturaunderlag, bilaga 5
- Skattesats och momsbelopp
- Totalt belopp
- Betalningsvillkor 30 dagar från ankomstdag till kommunen

Moms

Leverantörer som endast erbjuder serviceinsatser ska lägga på moms på fakturerad summa.

Avgifter

Kommunen ansvarar för och debiterar kunden avgifter för hemtjänstinsatser. Avgifterna tillfaller kommunen.



2018-06-19
Vård- och omsorgsnämnden
Sjöbo kommun

**Förfrågningsunderlag för valfrihetssystemet inom
hemtjänsten i Sjöbo kommun gällande service-och
omvårdnadsinsatser fr o m 1 augusti 2018**

1. Allmän information

Valfrihetssystem i hemtjänsten

Vård- och omsorgsnämnden i Sjöbo kommun är ansvarig nämnd för kommunens vård- och omsorg till äldre och till personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (Sol), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Vård- och omsorgsnämnden i Sjöbo kommun tillämpar sedan 2011 valfrihetssystem för hemvård.

Ett valfrihetssystem enligt LOV innebär att den enskilde har rätt att välja den utförare som ska utföra insatserna och där vård- och omsorgsnämnden godkänt och tecknat avtal med.

Vård- och omsorgsnämnden erbjuder leverantörer som önskar utföra hemtjänstinsatser att ansöka om att teckna avtal med Sjöbo kommun, enligt socialtjänstlagen (Sol). Av detta förfrågningsunderlag framgår vård- och omsorgsnämndens krav för att leverantörer ska bli godkända som utförare av hemtjänstinsatser i valfrihetssystemet.

Annonsering av förfrågningsunderlaget sker på www.valfrihetswebben.se samt på Sjöbo kommuns hemsida.

Vård- och omsorgsnämnden tecknar löpande avtal med godkänd verkställare. Information om godkända LOV-företag finns på kommunens hemsida.

Bakgrund

Sjöbo kommun har ca 19 000 invånare varav ca 8000 i Sjöbo tätort. Bland kommunens större orter kan även nämnas Blentarp, Lövestad och Vollsjö.

Målgruppen för hemtjänst är äldre personer och personer med funktionshinder som på grund av fysiska, psykiska, sociala och/eller existentiella behov behöver hjälp och stöd i den vardagliga livsföringen i ordinärt boende. Insatser i form av hemtjänst beviljas enligt 4 kap. i socialtjänstlagen. Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för insatser enligt socialtjänstlagen, bilaga 1.

För att identifiera och beskriva kundens behov, resurser, mål och resultat samt hantera dokumentation inom verksamheten använder både biståndshandläggare och verkställare sig av socialstyrelsens internationella modell IBIC-Individens behov i centrum och ICF-internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa. Samt KSI-klassifikation av socialstyrelsens insatser och aktiviteter. Bilaga 2.

Inom LOV hänförs insatserna till service- respektive omvårdnadsinsatser.

Beskrivning av uppdraget- omfattning

De tjänster som ingår i valfrihetssystemet är hemtjänstinsatser enligt Socialtjänstlagen. Hemtjänstinsatserna delas in i två kategorier, service- samt omvårdnadsinsatser. I ovanstående förfrågningsunderlag väljer leverantören både att ansöka om både service- och omvårdnadsinsatser.

Sjöbo kommun har delats in i sex (6) geografiska områden och valfrihetssystemet gäller inom samtliga områden och leverantören väljer i vilket eller vilka områden som denne önskar utföra insatser, detta anges i samband med ansökan.

Leverantören har möjlighet att ange ett maxtak för hur stor volym denne kan åta sig. Kapacitetstaket ska anges i antal timmar per månad och får inte understiga 80 insatstimmar per månad. Sjöbo kommun garanterar inte uppdragsvolym. Uppdraget omfattar service och omvårdnadsinsatser.

Kommunens nattorganisation svarar för det stöd kunden har under tiden 23:00-07:00.

SVU-teamet är ett centralt team för samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård bestående av biståndshandläggare, sjuksköterskor, arbetsterapeuter samt fysioterapeuter. Teamet planerar för kundens hemgång till ordinärt boende efter sjukhusvistelse. De beslut som fattas inför hemgång verkställs av kommunens egna hemgångsteam HUR-gruppen som har ett uppdrag att kartlägga kundens behov av stöd. Efter kartläggningsperioden har kunden rätt att välja annan leverantör.

Kommunen är huvudman

Sjöbo kommun är huvudman för de tjänster som omfattas av detta förfrågningsunderlag. Det innebär att Sjöbo kommun alltid har det yttersta ansvaret för att se till att tjänster utförs enligt gällande lagar och bestämmelser. Kommunens ansvar gäller på samma sätt oavsett om det är kommunen eller en extern leverantör som bedriver verksamheten.

ickevalsalternativ

Alla kunder kan eller vill inte göra ett aktivt val av leverantör. Denna situation regleras genom ett så kallat ickevalsalternativ. I Sjöbo kommun är kommunens egenregi ickevalsalternativet. Att kommunens egenregi är ickevalsalternativ innebär att samtliga kunder som av någon anledning inte gör ett aktivt val av leverantör tillfaller egenregin. Kunder som tilldelats leverantör via ickevalsalternativet har sedan möjlighet att välja annan leverantör.

Definitioner

Beställare = Sjöbo kommun

Biståndshandläggare = Biståndshandläggare arbetar med att ta emot ansökningar om bistånd, utreda och besluta om vilka insatser som den sökande har rätt till.

Biståndsbeslut = Biståndsbeslut är kundens beslut på att denne har rätt till vissa insatser. Det är biståndsbeslutet som styr vad leverantörer inom hemtjänsten ska utföra.

Kund = En person som av kommunens biståndshandläggare beviljats insatser.

Leverantör = Utförare som har tecknat avtal med kommunen om att utföra hemtjänstinsatser i valfrihetssystemet.

LOV = Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

IBIC= individens behov i centrum (Socialstyrelsen)

ICF= internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa (Socialstyrelsen)

KSI= klassifikation av socialstyrelsens insatser och aktiviteter (Socialstyrelsen)

Life Care= verksamhetssystem som används i Sjöbo Kommun

2. Upphandlingsförfarande och villkor för godkännande

Beställare

Sjöbo kommun
Vård- och omsorgsnämnden
275 80 Sjöbo
Tfn: 0416-270 00 (Växel)

Organisationsnummer: 212000-1090

Upphandlingsform

För upphandlingen gäller Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

Ansökan om godkännande

Ansökan om godkännande ska ske på särskilt ansökningsformulär, ansökan ska vara skriven på svenska och vara undertecknad av behörig avtals/firmatecknare. Ansökan om godkännande kan lämnas in när som helst under året. Ansökan ska innehålla en tydlig redovisning av alla efterfrågade uppgifter. Det ska tydligt framgå huruvida leverantören uppfyller samtliga krav och förutsättningar. Inga reservationer accepteras.

Ansökan skickas till:
Sjöbo kommun
Vård- och omsorgsnämnden
275 80 Sjöbo

(Märk kuvertet med ”Ansökan LOV”)

Ansökans utformning och innehåll

- Ansökan ska innehålla en presentation av företaget.
- Ansökan ska innehålla en tydlig redovisning av alla efterfrågade uppgifter.
- Ansökan ska innehålla en referensförteckning innehållande minst två referenser av relevans för uppdraget
- Det ska tydligt framgå huruvida leverantören uppfyller samtliga krav och förutsättningar.
- Ansökan ska innehålla kopia på giltiga försäkringsbevis eller ett löfte om att teckna försäkringar i enlighet med vad som framgår i detta förfrågningsunderlag.

Ansökans giltighetstid

Ansökan ska vara giltig till och med tre månader efter det att ansökan har inkommit till vård- och omsorgsnämnden.

Nystartade företag

För sökande som vid ansökan inte har bildat företag och därför inte kan bifoga samtliga bevis, intyg eller erhålla rating från kreditupplysningsföretag gäller särskilda förutsättningar. För dessa sökanden gäller att de senast inför avtalstecknande ska överlämna myndighetsintyg samt kopia på relevanta försäkringshandlingar. Personliga referenser som avser företrädare för företaget kan lämnas istället för företagsreferenser.

För företag under bildande ska t.ex. ansökan om registrering sänts till bolagsverket, kopia bifogas ansökan.

Underleverantör

Kraven för godkännande gäller även eventuella underleverantörer. En underleverantör ska därför lämna in en komplett ansökan enligt detta förfrågningsunderlag. Eventuell underleverantörs ansökan ska skickas in i samma kuvert som den sökandes ansökan.

Överlåtelse av avtal

Avtalet samt parternas förpliktelser eller rättigheter enligt detta avtal får inte i någon form överlåtas till tredje man utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har beställaren rätt att säga upp avtalet under två månaders uppsägningstid. Leverantören har en skyldighet att i god tid informera beställaren om planerade ägarförändringar.

Upplýsningar

Frågor kring valfrihetssystemet och ansökan kan ställas till nedan angivna kontaktpersoner. Frågorna ska i första hand ställas skriftligt, via post eller e-post.

Lisbeth Gustafsson
Enhetschef myndighet
Telefon: 0416-271 81
E-post: lisbeth.gustafsson@sjobo.se

Gunilla Lynghed
Ekonom och administrativ chef
Telefon: 0416-272 34
E-post: gunilla.lynghed@sjobo.se

Handläggning och prövning av ansökan

Normal handläggningstid av inkommen ansökan beräknas till ca 6 veckor. Om ansökan behöver kompletteras och förtydligas av leverantören förändras tidsramen. Handläggningstid kan komma att bli längre under sommaren samt perioder då storhelg förekommer.

Sjöbo kommun kommer att utesluta sökande om omständigheter enligt LOV, 7 kap pkt 1-6 föreligger. Bland dessa omständigheter kan bl.a. nämnas sökande som är i konkurs eller är

föremål för ansökan om konkurs eller annat liknande förfarande. Sökande som genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen eller sökande som gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta. Samtliga omständigheter finns att läsa om i LOV, 7 kap, pkt 1-6.

Beslut om godkännande

Ordförande i vård- och omsorgsnämnden och förvaltningschef i vård- och omsorgsförvaltningen har delegation av vård- och omsorgsnämnden på att godkänna leverantörer. Leverantör meddelas skriftligt huruvida denne godkänts för avtalstecknande eller om komplettering eller förtydligande av ansökan behövs.

Ekonomisk förmåga, skatter och avgifter

Leverantören ska ha ekonomisk förmåga att fullfölja uppdraget. Leverantören förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende skatter och sociala avgifter samt leva upp till de administrativa krav som ställs på en ekonomisk organisation (såsom inlämnande av årsredovisning).

Beställaren kommer fortlöpande att följa upp att dessa åtaganden och krav efterlevs.

Registrering

- Leverantören ska vara registrerad för F-skatt.
- Leverantören ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.
- För företag under bildande ska t.ex. ansökan om registrering sänts till bolagsverket, kopia bifogas ansökan.

Standardavtal

Standardavtal kommer att tecknas med de leverantörer som bedöms uppfylla samtliga krav i detta förfrågningsunderlag. Avtalet gäller i sin helhet och leverantören ska acceptera samtliga avtalsvillkor.

3. Avtalsvillkor

Avtalstid

Sjöbo kommun kommer löpande att teckna avtal med leverantörer efterhand ansökningar inkommer och beslut om godkännande fattas. I tecknat avtal kommer det att framgå vilket datum som avtalet börjar gälla.

Avtalet skrivs tillsvidare med ett förbehållande att beställaren har rätt att göra ändringar av avtalsinnehållet. Ändringar av avtalsinnehåller kommer att göras årligen, leverantören kommer att meddelas senast tre månader innan ändring av avtalsinnehållet träder i kraft. Leverantören är skyldig att leva upp till och följa gällande avtalsvillkor vid varje given tidpunkt.

Uppsägning av avtal

Leverantören har rätt att säga upp avtalet med 3 månaders uppsägningstid. Eventuellt kan en annan uppsägningstid gälla genom överenskommelse mellan leverantör och Sjöbo kommun. Uppsägning av avtalet ska ske skriftligt. Leverantören ska medverka till att övergången för kunderna i samband med leverantörs uppsägning underlättas och olägenheter minimeras.

Om leverantör saknar uppdrag under en period av 12 månader ska en skriftlig handling inkomma till kommunen om att de fortsatt uppfyller alla de krav som kommunen ställer på LOV-företaget annars sker en uppsägning med automatik från kommunens sida.

Sjöbo kommun har rätt att säga upp avtal med leverantörer om ett politiskt beslut tas med innebörden att valfrihetssystemet ska avslutas eller ändras. Uppsägningstiden är då 3 månader.

Hävning av avtal

Om leverantör inte följer villkor för godkännande och avtal kan godkännandet återkallas.

Vård- och omsorgsnämnden får häva avtalet om motparten inte fullgör sina skyldigheter och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse.

Med avtalsbrott av väsentlig betydelse avses:

- Leverantör saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring.
- Då tillsynsmyndighet riktar allvarlig kritik mot verksamheten.
- Om allvarliga brister och avsteg från kvalitetskrav uppmärksammas, t.ex. i samband med uppföljning och tillsyn.

Twist

Parterna förbinder sig till att i första hand försöka lösa uppkomna tvister i anledning av detta avtal gemensamt och i samförstånd genom förhandling.

Om parterna inte kan nå en uppgörelse enligt förfarandet som ovan beskrivits ska alla tvister angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal avgöras i allmän domstol i den domkrets beställaren har sin hemvist med tillämpning av svensk rätt.

Leverantören får inte avbryta eller skjuta upp fullgörandet av sina åtaganden enligt detta avtal och övriga avtalshandlingar med åberopande att tvisteförfarande inletts eller pågår.

Ändring av godkännandevillkor och avtalsvillkor

Sjöbo kommun har rätt att ändra de krav som gäller för godkännande av leverantörer. Ändringar ska meddelas 3 månader innan de träder i kraft. Leverantören är skyldig att leva upp till och följa gällande krav för godkännande vid varje given tidpunkt.

Kommunen har rätt att ändra avtalsvillkoren i detta avtal. Ändringar ska meddelas 3 månader innan de träder i kraft. Leverantören är skyldig att leva upp till och följa gällande avtalsvillkor vid varje given tidpunkt.

Kommunen har rätt att ändra krav och villkor med anledning av lagändring, ändring i förordning, krav eller rekommendation från en statlig myndighet med kortare varsel än 3 månader. Leverantören är skyldig att leva upp till och följa gällande avtalsvillkor vid varje given tidpunkt.

Sjöbo kommun kommer årligen att fastställa ersättningsnivåerna. Leverantören kommer att meddelas senast tre (3) månader innan eventuella förändringar av ersättningen träder i kraft.

Arbetsgivaransvar

Leverantören har det totala arbetsgivaransvaret för sig och sina anställda. Leverantören ansvarar för att gällande lagar och författningar inom det arbetsrättsliga området följs och ser till att samtliga anställda följer gällande arbetstidslagstiftning. Leverantören ansvarar för att följa gällande arbetsmiljölagerstiftning.

Leverantören får inte vidta åtgärder som kan medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller på annat sätt strida mot vad som är allmänt godtaget inom arbetsgivarens ansvarsområde.

Beställaren har inte i något avseende ansvar för leverantörens anställda eller för någon annan som leverantören anlitar. Leverantören ansvarar för att samtliga anställda arbetar utifrån gällande lagstiftning samt utifrån de bestämmelser och styrdokument som framgår i detta förfrågningsunderlag.

Meddelarfrihet

Den för kommunanställda gällande yttrande- och meddelarfriheten ska gälla även för leverantörens anställda. Meddelarfriheten innebär bl.a. att leverantören inte får efterforska vem som lämnat ut uppgifter för publicering eller i publiceringssyfte.

Meddelarfrihet gäller inte om det är fråga om uppgifter som avser enskilda personliga förhållanden om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att kunden eller någon honom/henne närstående lider men.

Teknisk förmåga och kapacitet

Leverantör ska ha teknisk förmåga och kapacitet att åta sig uppdraget.

Tilläggstjänster

Med tilläggstjänster avses tjänster som inte omfattas av biståndsbeslut. Leverantör kan erbjuda kunden tilläggstjänster som redan på förhand är kända av beställaren. I den skriftliga informationen om leverantören ska det framgå vilka tilläggstjänster leverantören erbjuder. Vid all information om tilläggstjänster ska det tydligt framföras att tjänsterna är frivilliga och inte en del av biståndet.

Leverantören får inte på något sätt övertala eller pressa en kund till att köpa tilläggstjänster. Leverantör fakturerar tilläggstjänster direkt till kunden.

Ansvar och försäkringar

Leverantören svarar i förhållande till beställaren för skadestånd som beställaren på grund av vållande hos leverantören eller annan som leverantören svarar för kan komma att åläggas utgå till tredje man.

Leverantören ska ha och under avtalstiden vidmakthålla gällande ansvarsförsäkring som täcker eventuell skada eller skadeståndsanspråk som orsakas av honom eller av hos honom anställd personal eller underleverantör.

Leverantören intygar genom undertecknandet av avtalet att denne har relevant ansvarsförsäkring enligt ovan samt övriga relevanta försäkringar som kan komma att krävas för att garantera fullgörandet av leverantörens åtaganden enligt avtalet och övriga avtalshandlingar.

Gällande författningar och styrdokument

Leverantören ska hålla sig underrättad om och följa gällande författningar, exempelvis socialtjänstlagen, personuppgiftslagen, offentlighets- och sekretesslagen samt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Leverantören ska bedriva sin verksamhet i enlighet med de lokala styrdokument som beställaren beslutat.

4. Uppdragsbeskrivning och krav

Insatser

Valfrihetssystemet i Sjöbo kommun omfattar hemtjänstinsatser utifrån Socialtjänstlagen i form av service- och omsorg. Leverantören väljer i ovanstående förfrågningsunderlag att ansöka om att bli godkänd för att utföra både serviceinsatser och omvårdnadsinsatser.

Dessa insatser ingår inte i valfrihetssystemet:
- Nattinsatser (insatser under tiden 23.00–07.00)
- Trygghetslarm
- Matdistribution

Tider för utförande av insatser

Serviceinsatser ska kunna utföras vardagar under tiden 09.00 – 16.00

Omsorgsinsatser ska kunna utföras årets alla dagar under tiden 07.00-23.00.

Det är sedan kunden som tillsammans med leverantören kommer överens om på vilka dagar och tider som insatser ska utföras. Det är möjligt för leverantörer att utföra insatser utanför ovanstående tidsramar, insatserna ersätts dock på samma sätt oavsett vilken tidpunkt leverantören utför insatser på.

Vision och mål

Sjöbo kommuns vision för vård och omsorg är att ge kunden ett gott liv varje dag, utifrån beviljade insatser. För att uppnå denna vision ska samtliga leverantörer arbeta utifrån ett salutogent synsätt. Kännetecknande för det salutogena synsättet är fokus på framtiden och det friska samt på kundens möjligheter och resurser till att bemästra svårigheter. Vägledande i alla situationer ska vara att skapa meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet för kunden.

Hemtjänstinsatser ska utföras med ett rehabiliterande och funktionsbevarande synsätt och den som utför insatserna ska vara flexibel och lyhörd för den enskildes behov och önskemål.

Kvalitetsledningssystem

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska leverantören ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet. Leverantören ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt Sol, enligt systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9.

Leveranssäkerhet

Leverantören ska ha beredskap för att kunna utföra insatserna som ingår i biståndsbeslutet på ett kvalitetsmässigt sätt även när den ordinarie personalen är frånvarande.

Kapacitetstak

Leverantören har möjlighet att sätta ett kapacitetstak som innebär en övre gräns för hur stor kundvolym leverantören kan åta sig. Kapacitetstaket anges i antal timmar per månad. Kapacitetstaket får inte understiga 80 timmar i månaden. Leverantören ska dock utföra utökade insatser hos redan befintliga kunder även om detta innebär att kapacitetstaket överskrids.

Om leverantör önskar ändra sitt kapacitetstak ska detta göras via skriftlig anmälan till vård- och omsorgsnämnden.

Geografiska områden

Kundvalsmodellen gäller i hela kommunen. Sjöbo delas in i 6 geografiska områden. Leverantören anger i sin ansökan vilket eller vilka områden som leverantören önskar bedriva sin verksamhet i. Om kunden flyttar från ett geografiskt område till ett annat så har leverantören ingen skyldighet att fortsätta utföra insatser hos kunden.

Om leverantör önskar ändra sitt uppdrag avseende geografiska områden så ska detta göras via skriftlig anmälan till vård- och omsorgsnämnden.

Geografiska områden:

- Sjöbo 1
- Sjöbo 2
- Sjöbo 3
- Blentarp
- Lövestad
- Vollsjö

Vilka olika gator som ingår i de olika områdena kan utläsas på kommunens hemsida under ”Områdesindelning utifrån gatunamn”. Efter varje gatunamn står det angivet om gatan tillhör 1 (Sjöbo 1), 2 (Sjöbo 2), 3 (Sjöbo 3) B1 (Blentarp), Lö (Lövestad) eller Bj (Vollsjö).

Skyldighet att anta uppdrag

Leverantören är skyldig att anta samtliga uppdrag som ligger inom dennes verksamhetsområde (service- och omvårdnadsinsatser), kapacitetstak och geografiskt område. Med uppdrag avses här kund som valt leverantören som utförare av beviljade hemtjänstinsatser.

Ny kund

När en kund fått biståndsbeslut och gjort ett val av leverantör så kontaktar biståndshandläggaren leverantören.

Biståndshandläggaren gör en beställning på de insatser som ska utföras. Verkställare tar emot ärendet i Life Care och verkställer i systemet.

Leverantören ska senast nästkommande vardag bekräfta till kunden att beställningen mottagits. Leverantören ska komma överens med kunden om när insatserna ska påbörjas, under förutsättning att detta inte redan är bestämt och har meddelats leverantören av biståndshandläggare.

Verkställighet av insatser

Insatser av akut karaktär ska kunna påbörjas inom 48 timmar. Om behovet är av sådan karaktär att insatserna behöver påbörjas inom kortare tid än 48 timmar så kontaktar biståndshandläggaren leverantören för att försäkra sig om att leverantören kan påta sig uppdraget med så kort varsel. Övriga insatser som bedöms vara av icke brådskande karaktär ska kunna påbörjas inom fem dagar.

Om den valda leverantören inte kan påbörja akuta insatser med kortare varsel än 48 timmar så ges ett tillfälligt uppdrag till kommunal utförare för att sedan överlämnas till vald leverantör.

Leverantören ska avsluta verkställigheten i verksamhetssystemet Life Care när uppdraget upphör.

Förändrat behov hos kund

Om kundens behov förändras på så sätt att biståndsbeslut kan behöva omprövas ska kunden i första hand kontakta biståndshandläggaren. Om kunden inte själv kan kontakta biståndshandläggaren så ska leverantören kunna vara behjälplig med detta.

Vid tillfälligt utökade behov hos kunden ska kontakt tas med biståndshandläggare. Leverantörer av omsorgsinsatser ska vid hastigt utökade omvårdnadsbehov hos kund kunna utföra detta. Detta gäller även om biståndshandläggaren inte hunnit skriva ett biståndsbeslut på en eventuell utökning av insatser. Leverantören är skyldig att utföra utökade hemtjänstinsatser hos redan befintlig kund om detta ligger inom dennes verksamhetsområde.

Kundens omval

En kund har alltid rätt att byta leverantör utan att ange något skäl för detta. Den kund som önskar välja en annan leverantör tar kontakt med biståndshandläggare och väljer en ny. När kunden har valt en ny leverantör meddelar biståndshandläggaren både den gamla leverantören och den nya. Det finns ingen gräns för tillåtet antal omval. Om kunden inte själv kan kontakta biståndshandläggaren så ska leverantören vara behjälplig med detta.

Ett byte av leverantör ska kunna ske inom 5 vardagar. Leverantören ska vid en omvalssituation underlätta för kunden. Leverantören får inte under några omständigheter ifrågasätta kundens anledning till att göra ett omval.

Tillgänglighet

Leverantörer ska vara lätta att nå. Leverantören förväntas ha en god telefontillgänglighet vilket innebär att beställaren, kunder, kunders anhöriga samt andra aktörer snabbt ska kunna komma i kontakt leverantören.

Beställaren ska kunna nå den som är verksamhetsansvarig eller annan företrädare via telefon eller e-post vardagar under tiden 08.00 – 15.00.

Samarbete och samverkan

Ett gott samarbete mellan beställare och leverantör ska eftersträvas. Informationsutbyte mellan beställare och leverantör ska ske fortlöpande. Beställare träffar varje leverantör utifrån önskemål. Om beställaren inbjuder leverantörer till obligatoriska möten är leverantören skyldig att delta på dessa.

Leverantören ska samverka med de aktörer som är viktiga för att tillgodose kundens behov. Leverantören ska även i vissa situationer på uppdrag från beställaren delta i eventuella teammöten och dylikt.

Samarbete med frivilligorganisationer ska eftersträvas.

Sekretess

Leverantör ska se till att samtliga anställda får information om reglerna avseende offentlighet och sekretess utifrån Offentlighets- och sekretesslagen SFS 2009:400. Mottagen information ska skriftligt bekräftas av varje anställd. Leverantören ska kunna uppvisa att detta uppfylls.

Anmälan om missförhållande, Lex Sarah

Leverantören ansvarar för att samtliga anställda hos denne känner till den anmälningskyldighet som föreligger enligt Lex Sarah utifrån Socialtjänstlagen. Leverantören ska följa gällande föreskrifter samt beställarens rutiner vid anmälan i form av Lex Sarah. Leverantören ansvarar för att rutinen är väl känd hos samtliga anställda, rutinen finns på beställarens hemsida.

Kontaktmannaskap

Varje kund ska erbjudas en kontaktman. Leverantör ska följa beställarens rutin för kontaktmannaskap.

Nyckelhantering

Leverantör ska ha skriftlig rutin för hantering av kunders nycklar, rutinen ska säkerställa en säker hantering av nycklar. Leverantören ska se till att samtliga anställda ges information om gällande rutin för nyckelhantering och arbetar utifrån denna.

Hantering av privata medel

Leverantören ska verka för att undvika situationer där denne hanterar kunds privata medel. Leverantör ska ha skriftlig rutin för en säker hantering av privata medel. Leverantören ska se till att samtliga anställda ges information om rutinen samt arbetar utifrån denna. Om leverantör orsakar förluster av kunds privata medel ansvarar leverantören för detta och har skyldighet att ersätta förlusten.

Tolk

Leverantör har ansvar för att till beställaren påtala kunds behov av tolktjänst. Beställaren står för kostnader vid tolktjänst.

Extraordinär händelse och krisberedskap

Leverantören ska ha riktlinjer för hur händelser av svår påfrestning samt händelser av extraordinär karaktär ska hanteras. Exempel på svår påfrestning eller extraordinär händelse är t.ex. då det vid snöoväder är nedsatt framkomlighet.

Leverantören ska samverka med beställaren och samordna sin verksamhet med kommunen om behov av detta uppstår. Leverantören ska på uppdrag från beställaren medverka vid krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

Force majeure

Om leverantör med anledning av omständighet som leverantören inte kan råda över (exempelvis krigshändelse, strejk) är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta uppdrag ska leverantören i nödvändig omfattning vara befriad från densamma. I sådant fall har beställaren rätt att själv utföra leverantörens åtaganden enligt avtal och övriga avtalshandlingar.

Ersättning till leverantören reduceras i förhållande till den grad som leverantören inte kan fullgöra sina åtaganden. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mott kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Om kund inte är hemma

När kund inte är hemma så är grundinställningen att leverantör av hemtjänst inte ska gå in i kundens hem. Detta gäller oavsett om kunden själv önskar att insatser utförs när denne inte är hemma.

Det är viktigt att när genomförandeplan görs gå igenom hur leverantören ska förhålla sig och om kontakt ska tas med företrädare eller anhörig.

Utrustning

Leverantören tillhandahåller och bekostar själv den utrustning som krävs för uppdraget, såsom lokaler, fordon, förbrukningsmaterial och teknisk utrustning. Tillgång till Internet, telefoni och fax krävs för att kunna kommunicera med beställaren.

Leverantören tillhandahåller och bekostar eventuella arbetstekniska hjälpmedel som behövs för att fullfölja uppdraget.

Utbildning och kompetens

För verksamhetsansvariga gäller:

- Den som är ansvarig för verksamhet som utför service- och omvårdnadsinsatser ska ha examen från högskola med inriktning mot vård, omsorg eller socialt arbete eller annat som bedöms likvärdigt.
- I LOV-förtagen ska 1-2 verksamhetschef och/eller samordnare huvudansvaret för att föra händelse av vikt i verksamhetssystemet Life Care.

För anställda som ska utföra omvårdnads- och serviceinsatser gäller:

- Nyanställda ska ges erforderlig introduktion och handledning.
- Samtliga tillsvidareanställda bör ha undersköterskekompetens.
- Hos varje kund ska minst 75% av personalen som utför uppdraget ha undersköterskekompetens.
- Anställd personal ska ha lämplig utbildning och erfarenhet för arbetet. Samtliga anställda ska behärska det svenska språket tillräckligt för att kunna tala och skriva på svenska, samt läsa och förstå svensk text.

- Leverantören ska se till att samtliga anställda har den dator- och IT-kunskap som krävs för att hantera de system som beställaren bestämmer ska användas.
- Leverantören ska se till att samtliga anställda är insatta i och arbetar efter de bestämmelser och rutiner som beställaren genom detta förfrågningsunderlag har framfört.
- Leverantören ska se till att samtliga anställda som i arbetet kör bil eller annat fordon som kräver körkort har giltigt körkort.
- Leverantören är skyldig att, vid ordinarie personals frånvaro, ersätta med vikarie som uppfyller ovanstående krav

Leverantören ansvarar för att anställda kontinuerligt får den utbildning, fortbildning och handledning som krävs för att utföra arbetsuppgifterna. Leverantören ska upprätta en kompetensutvecklingsplan och bedriva kompetensutveckling för de anställda utifrån planen

Beställaren kan komma att erbjuda leverantören utbildning, fortbildning och handledning.

Miljöarbete

Leverantören ska iaktta ett systematiskt miljötanke i alla delar av verksamheten. Det innebär bland annat att leverantören bör granska alla inköp ur miljö- och hälsosynpunkt och i första hand välja miljömärkta produkter samt minimera avfallsmängden genom exempelvis återanvändning, källsortering och kompostering. Vid nyinköp eller leasing av fordon bör leverantören välja miljöbil enligt vägverkets definition.

5. Krav kring information, dokumentation och uppföljning

Information

Vård- och omsorgsnämnden informerar om valfrihetssystemet samt vilka valbara leverantörer som finns. Detta görs via kommunens hemsida samt via biståndshandläggare. En lösbladsbroschyr kommer även att lämnas till kunder i samband med biståndshandläggning och val av leverantör. I lösbladsbroschyren presenteras varje godkänd och valbar leverantör på en A4-sida. Leverantören ansvarar själv för att fylla i mallen för lösbladsbroschyren och lämna till beställaren. Lösbladsbroschyren kommer att sorteras i bokstavsordning A-Ö (namn på leverantör).

Lämna uppgifter

Leverantör ska på beställarens begäran lämna uppgifter till beställaren som sedan redovisas i samband med statistiska uppföljningar, jämförelseprojekt och dylikt till olika myndigheter såsom Socialstyrelsen och SKL.

Leverantör ska utan skäligen dröjsmål efter det att beställaren framställt begäran, till kommunen lämna sådan information som utgör allmän handling.

Marknadsföring

Marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed samt med respekt för kunder och övriga leverantörer. Marknadsföring får inte av kunden upplevas som påstridig.

Vård- och omsorgsnämndens rätt till insyn

Vård- och omsorgsnämnden har rätt att ta del av dokumentation som rör enskilda kunder. Nämnden har även rätt att efterfråga synpunkter från kunder och anhöriga t.ex. i form av kundundersökningar. Nämnden har också rätt att ta del av övriga handlingar som har betydelse för uppdragets utförande.

Årligen sker en uppföljningsträff med enhetschef myndighet för att gå igenom året som gått. Kontroll sker med att granska genomförandeplaner, dokumentation i verksamhetssystem Life Care, inkomna klagomål och/eller avvikelser. Kontroll sker även kring utbildning och kompetens hos personal hos leverantör.

Verksamhetsberättelse

Leverantör ska lämna en verksamhetsberättelse över det föregående verksamhetsåret senast en månad efter verksamhetsårets slut. I verksamhetsberättelsen ska uppgifter om utfört kvalitetsarbete enligt leverantörens kvalitetssystem, arbete med genomförandeplaner, åtgärder för kompetensutveckling, redovisning av klagomålshantering finnas. Verksamhetsberättelsen ska också innehålla en sammanställning av kundvolymen under verksamhetsåret.

Dokumentation

Leverantören ska dokumentera och följa upp verkställighet av insatser hos dennes samtliga kunder. Dokumentationen av insatser enligt SoL ska göras enligt 11 kap SoL samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser. Enligt SOSFS 2014:5.

Dokumentationen sker i verksamhetssystemet Life Care

Genomförandeplan

Leverantör ska utifrån biståndsbeslutet tillsammans med kunden utforma en genomförandeplan inom 14 dagar efter att kund erhållit biståndsbeslut. Kunden eller dennes företrädare ska vara delaktig i utformandet av planen. Genomförandeplanen ska alltid vara aktuell och följas upp minst två gånger per år samt även revideras om kundens behov förändras. I verksamhetssystemet Life Care görs genomförandeplanen, det finns en mall i systemet som används.

Avvikelsesystem

Beställaren använder i dagsläget ett IT-system för att rapportera in olika avvikelser såsom fallavvikelser. Leverantören ska i nuläget använda de avvikelseblanketter som beställaren tillhandahåller för ändamålet. När kommunen infört nytt IT-system för hantering av avvikelser och synpunkter och det finns teknisk möjlighet skall leverantören övergå till registrering i detta.

Synpunktshantering

Leverantören ska följa de rutiner som beställaren har för synpunktshantering, bilaga 3.

Uppföljning och kontroll

Leverantör ska medverka och bistå beställaren med det underlag som behövs för uppföljning, inspektion och kontroll. Leverantören ska vara behjälplig när beställaren avser att följa upp verksamheten.

Beställaren kommer att genomföra regelbundna uppföljningar samt uppföljning med anledning av särskilda skäl, exempelvis vid inkommet klagomål. Uppföljning som inte på förhand meddelats leverantören kan förekomma, s.k. oanmäld uppföljning. Beställaren behöver inte ange någon orsak till varför oanmäld uppföljning görs.

I samband med uppföljning kan olika metoder användas såsom besök i verksamheten, intervjuer med kunder, anhöriga, verksamhetsansvarig och anställda hos leverantören. Uppföljningen kan också innebära att ta del av handlingar, både individuella akter och andra handlingar som rör verksamheten såsom scheman, rutiner och kvalitetsuppföljningar.

Resultat av verksamhetsuppföljningar kommer att informeras till allmänheten via olika informationskanaler.

Beställaren kan ge i uppdrag åt fristående konsult, revisor eller motsvarande att utföra kontroll eller uppföljning. Leverantören ska i sådant fall i samma utsträckning som för beställaren underlätta för denne att fullgöra sitt uppdrag genom att bistå med det underlag som behövs.

Tillsyn

Socialstyrelsen fungerar som tillsynsmyndighet med rätt att utöva tillsyn över leverantörers verksamhet. Leverantören ska bistå Socialstyrelsen och beställaren med begärd information. Om Socialstyrelsen efter tillsyn påpekar krav på åtgärder så åligger det leverantören att på egen bekostnad och ansvar svara för de åtgärder som krävs.

Utförd tid hos kund

Sjöbo kommun förbehåller sig rätten att med olika metoder mäta leverantörers utförda kundtid. Resultatet av mätningarna redovisas bl.a. på Sjöbo kommuns hemsida som information till allmänheten och kunder. Leverantören ska medverka i den metod för tidmätning som Sjöbo kommun beslutar att använda utan särskild ersättning.

6. Ersättning och ekonomi

Ersättning utifrån beviljade insatser, schablontider

Beställaren tillämpar ett ersättningssystem för beviljade insatser. Med beviljad tid avses den schablontid som på förhand finns angiven för olika KSI-insatser. Varje hemtjänstinsats har en schablontid som beräknas motsvara genomsnittstiden för att utföra insatsen. Schablontiderna som är fastställda gäller för samtliga kunder. Gällande schablontider för hemtjänst utifrån KSI (klassifikation av socialtjänstens insatser och aktiviteter) redovisas i bilaga 4

Ersättning vid frånvaro

Ersättning utgår för kunds beviljade insatser vid kunds oplanerade frånvaro (bomtid) i två (2) dagar. Med oplanerad frånvaro avses all frånvaro som inte meddelats verksamheten minst två dagar innan frånvaron.

Om kunden väljer en annan leverantör utgår ersättning till den tidigare leverantören under två (2) kalenderdagar efter uppsägning.

Vid avslutande av insatser med anledning av kunds dödsfall utgår ersättning under två (2) dagar efter dödsfallet. Ersättning i samband med kunds dödsfall gäller inte då kunden har befunnit sig på sjukhus under minst 2 dagar i direkt samband med dödsfallet.

Redovisning av frånvaro/fakturaunderlag

Frånvaro redovisas för närvarande i särskild mall för avgifts/faktureringsunderlag, gällande mall enligt bilaga 5.

Leverantören är skyldig att, utan ersättning, senast 2:a vardagen månaden efter lämna in mall för avgiftsunderlag till vård- och omsorgsförvaltningen. Denna mall fungerar även som fakturaunderlag.

Det kan i framtiden bli aktuellt att redovisa frånvaron digitalt via verksamhetssystemet Life Care.

Ersättning beroende på geografiskt område

De geografiska områdena i Sjöbo kommun delas in i tre olika nivåer för ersättning. Dessa är:

1. Tätort
2. Mellannivå
3. Landsbygd

Tätort	Mellannivå	Landsbygd
Sjöbo 3	Sjöbo 1	Blentarp
	Sjöbo 2	Lövestad
		Vollsjö

Ersättningsnivåer för service-/ omvårdnadsinsatser

Ersättningsnivåer för service/omvårdnadsinsatser 2018

<u>Service- och omvårdnadsinsatser</u>	<u>Ersättning</u>
Tätort	447 Kr/tim
Mellannivå	471 Kr/tim
Landsbygd	492 Kr/tim

Fakturering

Fakturering ska göras månadsvis i efterskott.

Faktura ställs till:

Referensnummer: 120001

Sjöbo kommun
Box 54
275 22 Sjöbo

Alternativt som pdf till
leverantorsfaktura@sjobo.se

Fakturan ska utöver referensnummer innehålla:


- Fakturadatum och fakturanummer
- Leverantörens namn och adress, post/bankgiro
- Leverantörens organisations/momsregistreringsnummer
- Uppgifter om F-skattesedel
- Period och totalt belopp, exklusive moms, specificeras enligt mall för frånvaro/fakturaunderlag, bilaga 5
- Totalt belopp
- Betalningsvillkor 30 dagar från ankomstdag till kommunen

Moms

Hemtjänst är undantagen från skatteplikt om den innefattar personlig omvårdnad/omsorg. För privata leverantörer som erbjuder omvårdnadsinsatser ingår kostnader för moms i timersättningen.

Avgifter


Kommunen ansvarar för och debiterar kunden avgifter för hemtjänstinsatser. Avgifterna tillfaller kommunen.

	Bilaga 1 förfrågningsunderlag LOV	
 SJÖBO KOMMUN	Verksamhetsområde: Vård-och omsorgsförvaltningen	Gäller fr.o.m. 2018-01-01
	Ansvarig för dokumentet: Enhetschef myndighet	Reviderad datum:
	Riktlinjer för beslut om insatser enligt socialtjänstlagen enligt utredningsmetod Individens behov i centrum (IBIC).	

Uppdatering av riktlinjer och handläggning av beslut enligt socialtjänstlagen utifrån Individens behov i centrum (IBIC)

Dokumentet ovan är en vägledning avseende kommunens biståndsbedömning samt ett stöd i processen kring handläggningen. Ytterst är det den enskildes behov och stöd och hjälp som är avgörande vid beslut om insats.

Alla beslut skall prövas mot gällande lagar, förordningar, rättspraxis och liknande.

	Verksamhetsområde: Vård-och omsorgsförvaltningen	Gäller fr.o.m. 2018-01-01
	Ansvarig för dokumentet: Enhetschef myndighet	Reviderad datum:
	Riktlinjer för beslut om insatser enligt socialtjänstlagen enligt utredningsmetod Individens behov i centrum (IBIC).	

Bakgrund

Socialstyrelsen har tagit fram en modell för behovsriktat och systematiskt arbetssätt som heter Individens behov i centrum (IBIC). IBIC utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i dagliga livet. Handläggare och utförare använder Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa, ICF, som gemensamt tankesätt och språk. Med ett systematiskt arbetssätt beskrivs nuläge, mål och resultat med strukturerad dokumentation. Det ger säkrare överföring och återanvändning av information. Målet är att individen får sina behov beskrivna på ett likvärdigt sätt i hela landet och att individen får möjlighet att stärka sina egna resurser avseende genomförande av aktiviteter och delaktighet. Med ovanstående metod behöver riktlinjen för beslut om insatser enligt socialtjänstlagen uppdateras för att möta den nya arbetsmetoden IBIC.

Vård-och omsorgsnämnden fastställde riktlinjer för beslut om insatser enligt socialtjänstlagen som började gälla från och med den 1 januari 2016.

Detta vill vi uppnå

Bistånd enligt socialtjänstlagen

Äldre och yngre personer med funktionsnedsättning ska ges möjlighet till rätt stöd och hjälp genom kommunens vård-och omsorg som regleras i socialtjänstlagen (2001:453). Lagen ger den som inte själv kan tillgodose sina behov, eller få dem tillgodosedda på annat sätt, rätt till bistånd för sin försörjning och livsföring i övrigt.

Genom biståndet ska den enskilde tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Rätten till bistånd prövas efter en ansökan från den enskilde. Kommunens biståndshandläggare utreder behovet och beslutar om bistånd eller avslag. Bistånd beviljas om behov finns och de inte kan tillgodoses på annat sätt. I samband med behovsbedömningen ska alltid den enskildes möjligheter till stöd och hjälp från eget nätverk och samhällets övriga stödinsatser undersökas.

Omsorgen ska inriktas på att äldre och yngre med behov får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Vård- och omsorgsnämnden ska verka för att äldre och yngre med behov ska få möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

Så ska vi göra

Biståndshandläggaren fattar ett beslut om livsområde/livsområden enligt metoden IBIC och socialtjänstlagen. Är kunden känd sedan tidigare och har ett omfattande behov av stöd så skickas beställningen/uppdragsbeskrivningen till den hemtjänstgrupp där kunden är bosatt.

Är det en ny ansökan så skickas uppdraget till HUR-gruppen som har bland annat ansvar för en trygg hemgång samt får i uppdrag att kartlägga och ringa in de behov den enskilde har. Enhetschef

i gruppen har ett team bestående av legitimerad personal samt undersköterskor och planering sker i samråd med teamet vilken/vilket rehabiliteringsstöd kunden behöver. Därmed skickas personal med kompetens för uppdraget.

Handläggningsprocessen

Helhetssyn skall prägla handläggningen och utredningen skall belysa kundens behov. Kunden ska bemötas med respekt och intresse för hur vardagen ser ut och påverkar hans/hennes livssituation. Kunden ska informeras om de möjligheter och resurser som erbjuds eller som finns till hands i samhället som är möjligt att ansöka om. Beskrivningen av kundens önskemål och behov skall utgöra en vägledning för verkställigheten när insatserna skall utföras och ställer krav på biståndshandläggaren att ge en klar och tydlig beställning till utföraren för verkställighet.

Utredningar om hemvård och särskilt boende omfattas av socialtjänstlagens och förvaltningslagens bestämmelser.

Handläggning utgår också från föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5 om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS. Samt från Socialstyrelsen allmänna råd ”Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten”.

Äldre och yngre personer med behov som är invånare i kommunen ska få stöd, hjälp och en god vård och omsorg när de behöver det. Det individuella behovet är avgörande för vilka insatser som är aktuella.

Det skall alltid vara klart för kunden vilken hjälp och vilket stöd, samt vilka rättigheter han eller hon har. Innehåll och omfattningen av tjänsterna ska vara tydligt i beslutsmeddelande. En utredning om bistånd enligt socialtjänstlagen inleds efter ansökan av kunden alternativt anmälan från anhörig eller annan. Besök/vårdplanering genomförs tillsammans med kunden och eventuellt de anhöriga eller annan som kunden önskar ska delta.

Det är viktigt att det är kundens önskemål som framgår i ansökan, och i det fall denne har svårigheter att formulera önskemålen att denne får hjälp med detta.

Kärnan i utredningsförfarandet skall finnas i handläggarens bedömning. Utredningen beskriver de behov kunden har, vad som gör att kunden har dessa behov, kundens egna resurser och möjligheter, sociala, fysiska och psykiska och vilka behov som inte kan tillgodoses av den kunden själv eller på annat sätt. En genomgång av den kundens resurser och behov görs tillsammans med den enskilde. Handläggaren gör en bedömning av behov och huruvida kunden uppfyller skälig levnadsnivå, samt fattar beslut om insatser. Målet med insatserna skall framgå, liksom ett resonemang kring begreppet skälig levnadsnivå. Det skall tydligt framgå varför kunden har rätt att få hjälp genom socialtjänstlagen.

Utredningsförfarandet skall avslutas så snart det är möjligt med ett beslut som fattas med ledning av den utredning som gjorts i ärendet. Handläggningen av ärendet ska ske skyndsamt.

Det skall vara en klar redogörelse för de överväganden man gjort och beslutet skall vara motiverat så att skälet till beslutet klart framgår. Motiveringen skall ske utifrån det enskilda fallet och får aldrig baseras enbart på riktlinjer eller generella regler i kommunen.

Inom ramen för beslutet skall en tillfällig förändring/utökning av insatserna kunna inrymmas. I de fall behovet blir mer än tillfälligt, överstiger 5 dagar, skall biståndshandläggare informeras om det förändrade behovet och omprövning av det aktuella beslutet göras.

(För vidare information se rutin för ärendegång enligt SoL beslut, verkställighet och avgift).

När kunden ansöker om biståndsinsatser lämnar biståndshandläggaren information om kundval och den enskildes rätt och möjlighet att välja utförare. Kunden får sig tillhanda skriftlig information om samtliga utförare och skall på särskild blankett ange sitt val, vilket

sedan utgör underlag för beställningen av beslutade insatser. Efter det att beslut är fattat ansvarar biståndshandläggaren för att beställning av beslutade insatser kommer till utförare för verkställighet till den utförare kunden valt. En notifiering går med automatik till avgiftsgruppen för beräkning av avgift.

När verkställaren mottagit ärendet/uppdragsbeskrivningen ska en genomförandeplan upprättas med kunden skyndsamt.

Myndighetsfunktionen svarar sedan för uppföljning på individnivå. Vid omprövning av biståndsbeslutet görs en uppföljning där den enskilde får besvara frågor om denne fått de insatser som beslutet omfattar, om den enskilde är nöjd med insatsernas utförande, är delaktig och kan påverka utförandet. Kvartalsvis görs en sammanställning på gjorda uppföljningar.

Sammanställningen lämnas till respektive utförare och verksamhetschef.


I samband med uppföljning av biståndsbeslutet görs också en uppföljning av genomförandeplanen, om den är upprättad tillsammans med kunden och om det av denna framgår på vilket sätt den enskilde önskar få sina insatser utförda. Biståndshandläggaren tar ut de uppgifterna separat och kunden är inte involverad i det.

Barnperspektiv

I all handläggning där barn är involverade direkt eller indirekt ska beaktande tas till barnets bästa. Det finns lagstadgat i socialtjänstlagen samt är ett tydligt inslag i barnkonventionen. Barnet ska ha rätt att få relevant information och ha möjlighet att komma till tals. Barnets bästa återkommer i flera lagstiftningar.

Ställningstagande

Som biståndshandläggare möter du kunder i olika delar av livet och som har behov av varierande behov av stöd med sin personliga omvårdnad och hjälp i sin bostad och livet som helhet. När kunden börjar få ett omfattande behov av stöd både med personlig hygien och med hushållsyror i sin bostad ska biståndshandläggare ge en god information kring särskilt boende samt föra motiverande samtal med kunden om detta. Brytpunkten där hemtjänst i ordinärt boende är kostsammare än att ha en särskild plats på boende är mellan 110-120 timmar per månad eller cirka 4 timmar per dag. Till detta finns det en kvarboendepincip vi inte kan gå förbi, där den enskilde ska ha möjlighet att bo kvar i sin bostad med stöd från hemtjänsten. Vid bedömning av vilken insats som kan komma ifråga måste en sammanvägning göras av olika omständigheter såsom den önskade insatsens lämplighet som sådan, kostnaderna för den önskade insatsen i jämförelse med andra insatser samt den enskildes önskemål.

 SJÖBO KOMMUN	Verksamhetsområde: Vård-och omsorgsförvaltningen	Gäller fr.o.m. 2018-01-01
	Ansvarig för dokumentet: Enhetschef myndighet	Reviderad datum:
Riktlinjer för beslut om insatser enligt socialtjänstlagen enligt utredningsmetod Individens behov i centrum (IBIC).		

Individens behov i centrum

IBIC utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i dagliga livet. Handläggare och utförare använder Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa, ICF, som gemensamt tankesätt och språk. Med ett systematiskt arbetssätt beskrivs nuläge, mål och resultat med strukturerad dokumentation.

IBIC-metoden är inte utvecklat att användas mot barn då det inte har ett direkt barnperspektiv. Socialstyrelsen arbetar vidare med detta. Socialtjänstlagen har en tydligt barnperspektiv och ska därmed följas.

Livsområden IBIC:

- 1.Lärande och att tillämpa kunskap (till exempel att lösa problem, fatta beslut)
- 2.Allmänna uppgifter och krav (till exempel att genomföra daglig rutin, hantera stress)
- 3.Kommunikation (till exempel att förstå information, uttrycka sig, konversera)
- 4.Förflyttning (till exempel att ändra ställning, lyfta och bära föremål)
- 5.Personlig vård (till exempel att tvätta sig, sköta kroppsvård, sköta toalettbehov, klä sig, äta, dricka)
- 6.Hemliv (till exempel att skaffa varor och tjänster, utföra hushållsarbete)
- 7.Mellanmänskliga interaktioner och relationer (till exempel att skapa och behålla relationer)
8. Utbildning, arbete, sysselsättning och ekonomiskt liv
(till exempel utbildning, arbete, sysselsättning och ekonomiskt liv)
- 9.Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv (till exempel fritid, religion, rösta)
- 10.Känsla av trygghet (till exempel att känna sig trygg i bostaden)
- 11.Personligt stöd från person som vårdar eller stödjer en närstående (en persona som vårdar eller stödjer den enskilde)

Livsområden och aktivitet	Exempel på aktivitet	Vägledande nivå med kommentarer (vård-och omsorgsnämnden beslutad 2017-12-19)
Lärande och tillämpa kunskap - Att lösa problem	Ex: hjälp att lösa problem, hjälp att fatta beslut och söka	Kan ingå som moment i redan beviljat stöd.

<ul style="list-style-type: none"> - Att fatta beslut 	<p>information. (Ex: vid trasig diskmaskin, lampa, stöd att kontakta anhörig eller hantverkare).</p>	
<p>Allmänna uppgifter och krav</p> <ul style="list-style-type: none"> - Att genomföra daglig rutin - Hantera stress och krav - Att hantera sitt beteende 	<p>Ex: äta på regelbundna tider, passa avtalade tider, sköta hygien. Boka tider. Kunna hantera och fullfölja moment i vardagen. Kan vara aktuellt med ett schema som beskriver dagens aktiviteter. (Ex: kunna vakna självständigt och äta regelbundet. Hantera sitt eget beteende och uttryck på ett lämpligt sätt i sociala förhållande).</p>	<p>Upp till flera gånger dagligen efter behov (ex boendestöd). Kan även ingå som moment i redan beviljat stöd (hjälp i hemmet).</p>
<p>Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Att vara mottagare av kommunikation - Att vara sändare av kommunikation - Konversation - Att använda utrustning och tekniker inom kommunikation 	<p>Ex: Läsa och förstå text via språk, tecken och/eller symboler. Kunna höra och förstå talat språk, eller att använda telefon och dator eller ett larm. Att påbörja och hålla igång samt kunna avsluta ett samtal. Att använda tekniska hjälpmedel för kommunikation.</p>	<p>Upp till flera gånger dagligen efter behov. Kan även ingå som moment i redan beviljat stöd.</p>
<p>Förflyttningar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Att ändra/bibehålla grundläggande kroppsställning - Att bära, flytta och hantera föremål - Att gå och röra sig omkring - Att förflytta sig med 	<p>Ex: resa sig i och ur en stol/säng Lyfta en kopp eller bära en låda, plocka upp något som man tappat. Att ta sig mellan olika våningsplan, att komma ut på sin balkong eller fram längs gatorna i kvarteret.</p>	<p>Upp till flera gånger dagligen (förflyttningar i bostaden, plocka upp/hantera föremål) Upp till 2 gånger per vecka (utevistelse/promenader/ledsag) Biståndshandläggare har delegation på att fatta beslut</p>

hjälp utav transportmedel	Stöd vid transport i en bil eller buss. Ex färdtjänst, taxi etc. (Färdtjänstansökan sker hos Skånetrafiken)	om ledsagning upp till 15 timmar per månad.
Personlig vård <ul style="list-style-type: none"> - Att tvätta sig - Att sköta kroppen - Att sköta toalettbehov - Att klä sig - Att äta och dricka 	<p>Ex Tvätta hela eller delar av kroppen, duscha och torka sig. Torka av duschrum i samband med dusch. Kamma hår, raka sig, klippa naglar sköta munhygien Stöd vid toalettbesök, byte av inkontinenshjälpmedel, stöd vid tömning av kateter och stomi. Uppsnygning av toalett i samband med toalettbesök.</p> <p>Att klä på och av sig samt byta kläder vid behov.</p> <p>Praktisk hjälp att äta och dricka. Vid behov närvara vid måltid.</p> <p>Äta varierat och/eller följa hälsoråd. Samt följa medicinska ordinationer</p> <p>Att undvika risker som kan leda fysisk skada eller olycka.</p>	<p>Upp till flera gånger dagligen, toalettbesök, på-och avklädsel, daglig hygien samt måltider efter behov.</p> <p>Dusch 1-2 gång per vecka, oftare vid behov.</p> <p>Hjälp med kläder efter väder och situation.</p> <p>Hjälp med att dela och skära maten. Hjälp med att röra och hålla upp dryck. Öppna flaskor och burkar vid måltidsituation. Föra mat och dryck till munnen.</p> <p>Stöd vid egenvård. Uppmärksamma diet, fysisk aktivitet och liknande. Undvika hälsorisker såsom beroendeproblem.</p> <p>Ingår vid behov som moment i redan beviljat stöd (ex ledsagning, boendestöd annat stöd i hemmet).</p>
Hemliv <ul style="list-style-type: none"> - Att skaffa varor och tjänster 	Ex. stöd med att skriva inköpslista, anskaffa, packa upp varor som krävs för det dagliga livet. (ex mat, dryck,	<ul style="list-style-type: none"> - Hjälp med att skriva inköpslista. - Hjälp med att beställa varor från närmsta affär som har hemleverans.

<ul style="list-style-type: none"> - Att bereda måltider - Att städa köket och köksredskap - Att städa bostaden (inkl. kök) - Att hantera hushållsapparater - Att avlägsna avfall - Att tvätta och torka kläder och textilier med hushållsapparater. - Att ta hand om hemmets föremål 	<p>rengöringsmaterial, kläder, läkemedel med mera).</p> <p>Hjälp med att planera och bereda måltider, frukost, lunch, middag. Hjälp med enklare matlagning. Duka, servera och dela mat.</p> <p>Ta hand om disk efter matlagning och/eller måltid. Städa av matlagnings och måltidsutrymme.</p> <p>Att städa hemmet, dammsuga, damma, torka av golv. Bädda och renbäddning.</p> <p>Att använda olika hushållsapparater</p> <p>Samla ihop och slänga sopor. Källsortera</p> <p>Samla ihop tvätt, sortera, tvätta samt torka på lämpligt sätt. Stryka enstaka plagg. Hänga upp och lägga in i garderob.</p> <p>Vattna blommor, Rengöra hjälpmedel</p> <p>ta in post och tidning</p> <p>Sköta djur (kattlåda, mata djur, hundpromenad)</p>	<p>- Inköp en gång/vecka med leverans hem. (dagligvaror, apotek, systembolag etc.) Vid inköp av sällanvaror-tillgodoses det med ledsagning, eller hjälp med att beställa via telefon eller dator.</p> <p>Stöd upp till flera gånger dagligen utifrån behov kring måltider.</p> <p>I samband med stöd av måltid. Efter kundens behov</p> <p>Varannan vecka, tvätt hantering</p> <p>Var 3.e vecka eller efter behov Bädd dagligen, renbäddning var 3.e vecka eller efter behov</p> <p>Att starta och stoppa tvättmaskin, torktumlare, diskmaskin, strykjärn m.m. Efter behov.</p> <p>Dagligen eller vid behov. Källsortering i anslutning till bostaden.</p> <p>Varannan vecka eller efter behov.</p> <p>1 gång per vecka</p> <p>1 gång per dag</p>
--	--	---

		Gällande djurskötsel ta upp på handläggartreff-skälighet. Utifrån ärendets karaktär, tas upp från ärende till ärende.
Mellanmänskliga interaktioner och relationer. <ul style="list-style-type: none"> - Formella relationer - Informella sociala relationer - Familjerelationer 	<p>Skapa och bibehålla relationer i formella sammanhang ex frisör, fotvård, vårdcentral, myndigheter.</p> <p>Samspel med vänner och grannar.</p> <p>Interaktioner och relationer med familj och släktingar.</p>	<p>Enligt delegation upp till 15 timmar/månad. Ansöker kund om tid utöver tas beslut av Arbetsutskottet.</p> <p>Kan ingå vid behov som moment i redan beviljat stöd Exempelvis: Ledsagning till familj och vänner, vårdcentral, frisör osv.</p>
Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv <ul style="list-style-type: none"> - Samhällsgemenskap - Rekreation och fritid - Religiösa och andliga aktiviteter - Politiskt liv och medborgarskap 	<p>Delta i föreningar, ha ett socialt liv, utöva intressen, region och politiskt engagemang.</p>	<p>Enligt delegation upp till 15 timmar/månad. Ansöker kund om tid utöver tas beslut av Arbetsutskottet.</p> <p>Exempelvis: Ledsagning till aktiviteter, gym, bio, möten etc.</p>
Utbildning, arbete, sysselsättning och ekonomiskt liv <ul style="list-style-type: none"> - Utbildning - Arbete och sysselsättning - Ekonomiskt liv 	<p>OBS! I detta livsområde är det fler huvudmän som kan vara aktuella och ansvariga. Ex Skola, arbetsförmedling, överförmyndare.</p> <p>I vår förvaltning hanteras meningsfull sysselsättning. Till viss del ekonomiskt liv, då personal hjälper kunder på särskilt boende med privata medel.</p>	<p>Meningsfull sysselsättning efter behov.</p>
Känsla av trygghet (kroppsfunction) <ul style="list-style-type: none"> - Känsla av trygghet - Känsla av ensamhet 	<p>Psykiska funktioner som utifrån situation leder till känsla/upplevelse av trygghet eller ensamhet</p>	<p>Efter behov, exempel nedan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trygghetslarm - Trygghetsbesök planerade - Social samvaro - Särskilt boende

<p>Person som vårdar eller stödjer närstående (omgivningsfaktor)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anhörigas behov av stöd och avlastning när den anhöriga vårdar eller stödjer sin närstående 	<p>En make som tar hand om sin fru med en långt gången demenssjukdom och med ett stort behov av stöd i sin vardag kan behöva hjälp så att hustrun får stöd när han behöver resa bort en helg.</p>	<p>Den närståendes behov av stöd beskrivs i aktuella livsområden.</p> <p>Avlösning i hemmet, växelvård, korttid, dagverksamhet</p> <p>Avlösartimmar upp till 10 timmar avgiftsfritt.</p>
---	---	--

Att arbeta med IBIC och livsområden innebär att en svårighet en kund har kan hamna i olika livsområden, beroende på svårighetens art. Samt att metoden på ett systematiskt sätt får fram vilken del av ett livsområde kund kan ha svårighet i.

Exempel 1:

Kund har svårt med att förflytta sig på grund av yrsel och nedsatt balans och känner sig rädd att trilla. I och med svårigheten så medför detta att hen inte vill röra sig ute i samhället självständigt. Här kan livsområde förflyttning och en känsla av trygghet vara av relevans.

Exempel 2:

Kund kan själv ta sig till och från affären, har själv skrivit en handlingslista. Plockar ihop önskade matvaror och kan endast behöva hjälp med att betala för sina varor.

Livsområdet som då blir aktuellt blir hjälp med grundläggande transaktion under utbildning, arbete, sysselsättning och ekonomiskt liv.

OBS! Här har vård-och omsorgsnämnden som riktlinje att behovet ska tillgodoses med inköp en gång per vecka!

Sammanfattning:

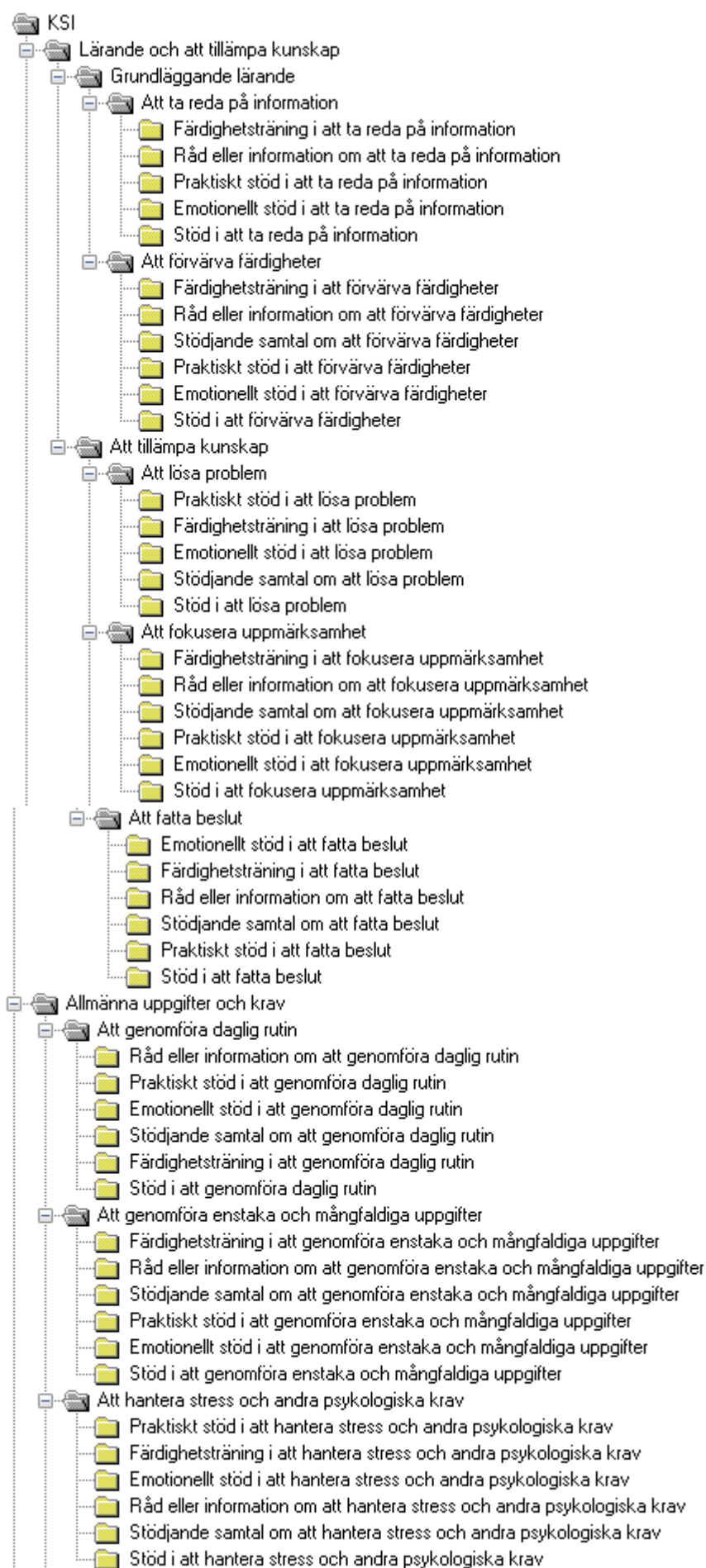
Socialstyrelsens arbete med att få kommunerna i Sverige att arbeta enligt IBIC är att få behovsinriktat stöd i stället för insatsstyr. Tidigare fick kunden hjälp utifrån de insatser som finns i kommunen och behovet bedömdes vara tillgodosett. Tanken med behovsinriktat stöd är att handläggaren är noggrann med kartläggning av den enskildes förmågor och behov samt att fokusera på vilka förmågor den enskilde har och därefter undersöka med vilken stöd/hjälp som behöver kompenseras eller hjälpa till med. Därefter arbetar personal utifrån de livsområden kunden är beviljad och på det sätt handläggaren har gjort sin bedömning utifrån.

I IBIC finns ett bedömningsinstrument där det går från ingen begränsning till total begränsning. Skalan är indelad i fem intervaller. Biståndshandläggaren gör ett bedömt funktionstillstånd som anger nuläget och en målsättning tillsammans med kunden som kallas avsett funktionstillstånd där kundens egen förmåga i aktiviteten följs upp. I uppdraget som ges ut till verkställaren ger handläggaren en instruktion om hur arbetsmetoden ska utföras. Handläggaren ger information om hur insatsen ska utföras som kompenserande eller stödjande/ tränande. I utredningen skrivs även övergripande målsättning.

När IBIC tillämpas bidrar det till att det blir en god kvalitet på både på det stöd som ges och på det som dokumenteras. Kundens delaktighet ökar, då både kunden samt anhöriga tydliggörs i utredningen, planering samt genomförande. Tydligheten kring kundens behov ökar, samarbete och samverkan stärks då dokumentationen är likvärdig i landet. Rättsäkerheten och likvärdigheten ökar då både handläggarna samt verkställare använder samma arbetssätt och gemensamma begrepp.

För att IBIC ska bli den metod som är tänkt ställer det också krav på tjänstemän, myndighet och verkställighet, samt på politiskt plan att se till behoven och inte till den ”färdiga” insatslistan, utan till att möta kundens behov. Dokumentet ovan är ett levande dokument och kommer att behöva revideras efter hand med mer kunskap och erfarenhet av IBIC.

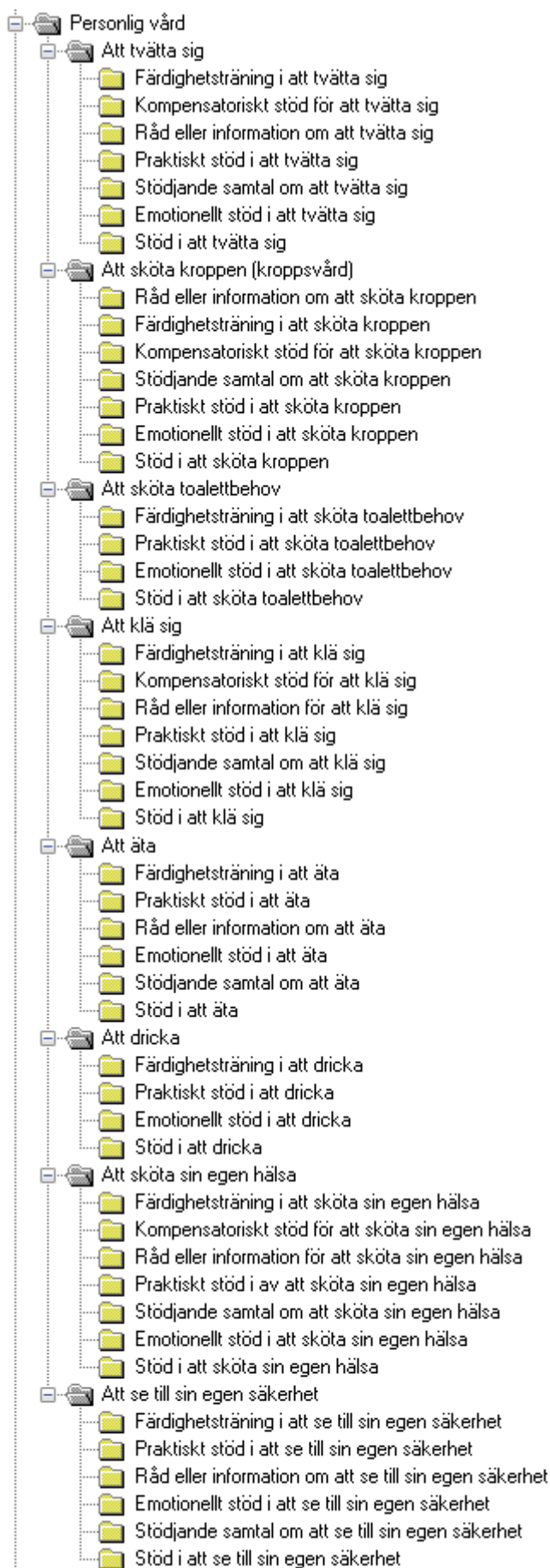
Bilaga 2 förfrågningsunderlag LOV

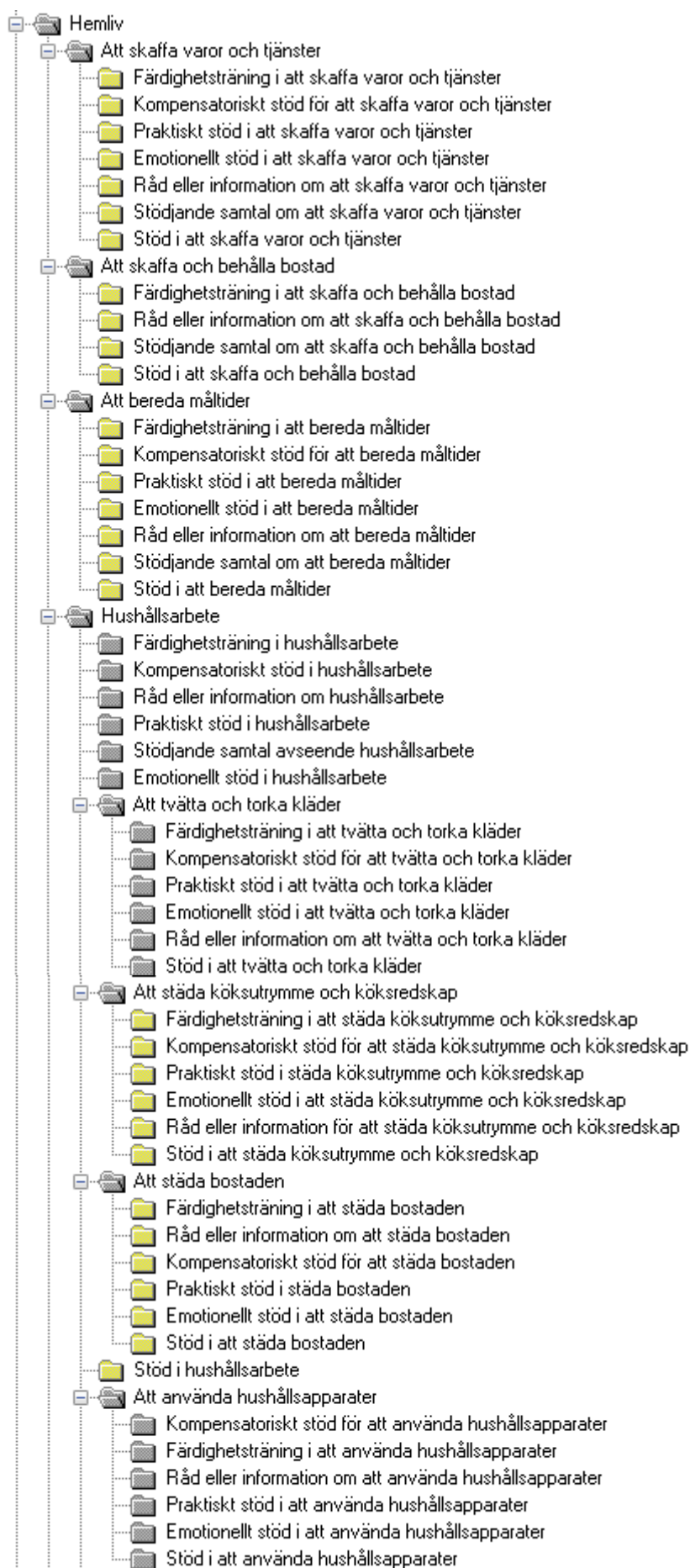


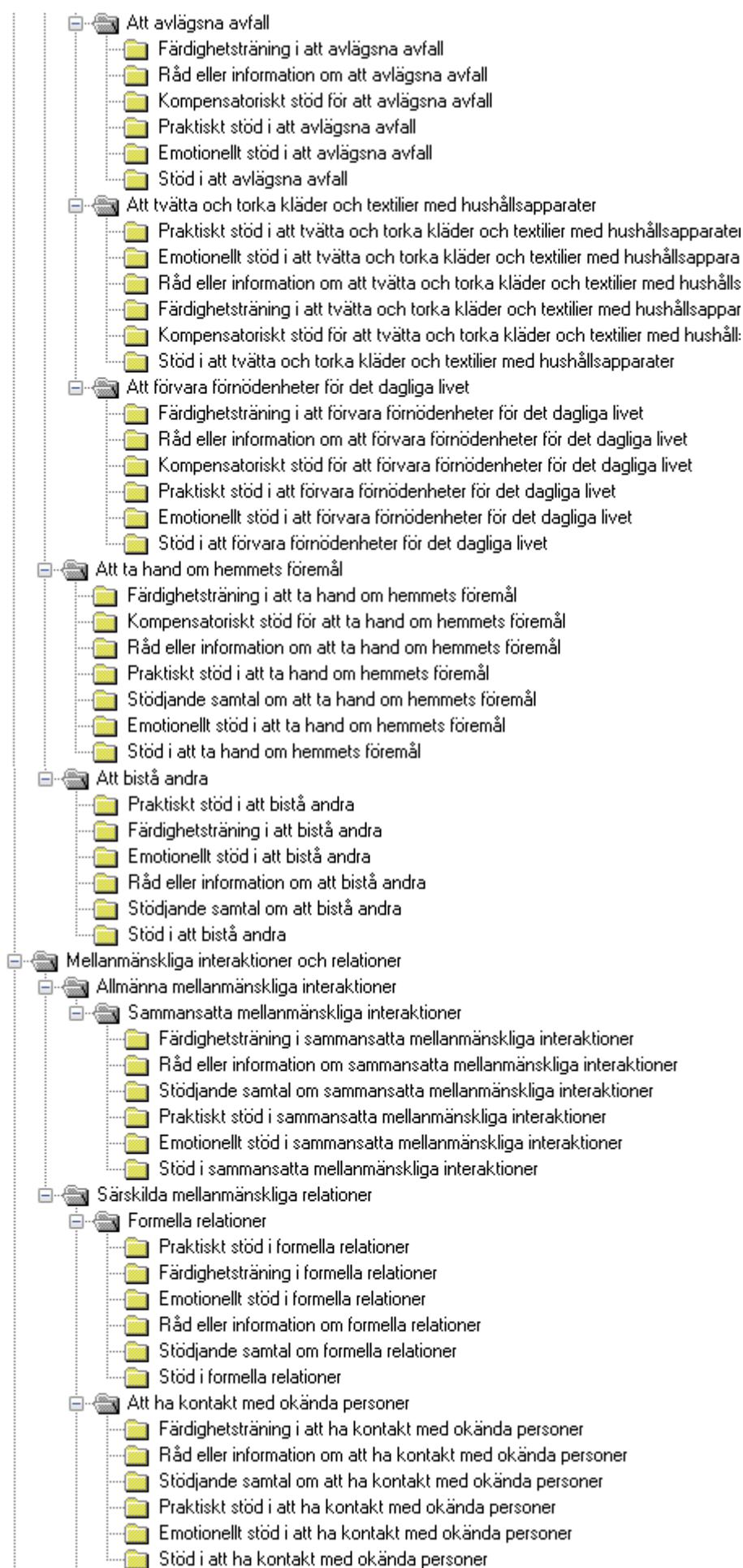


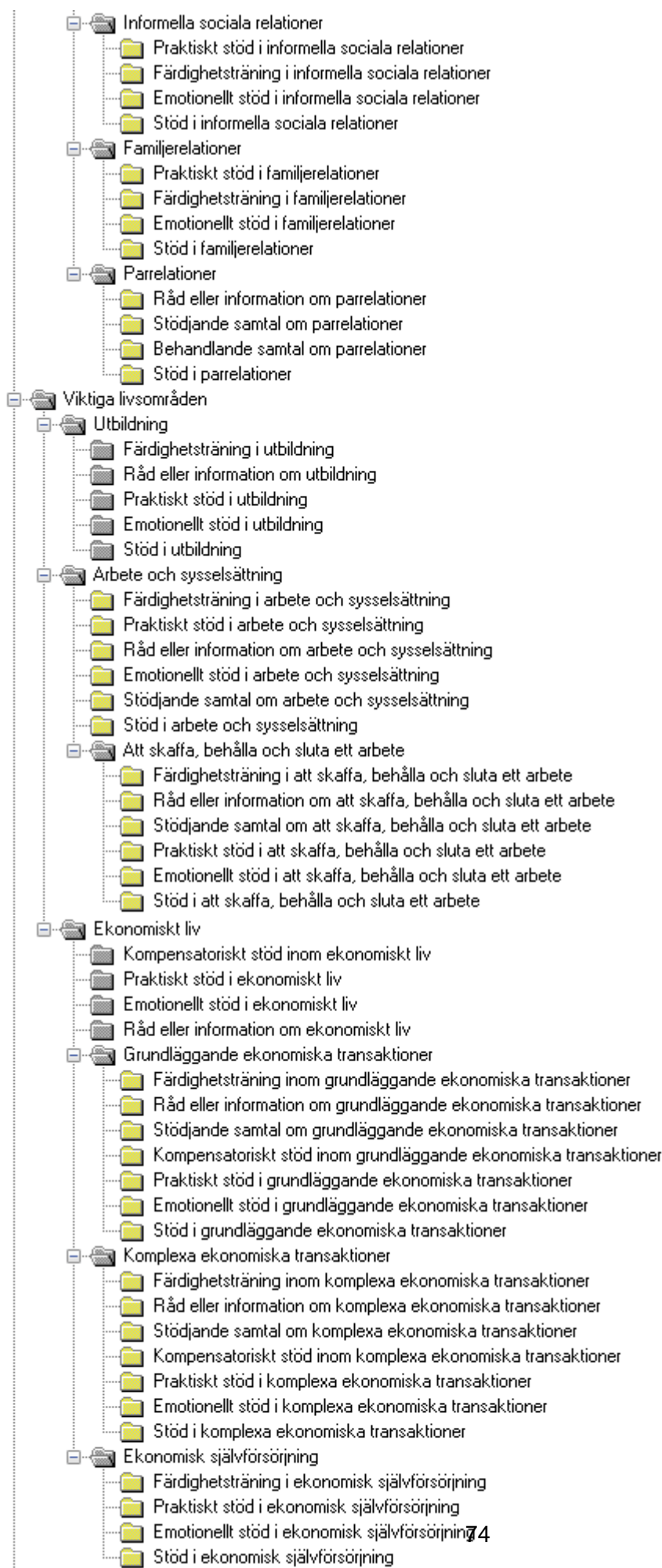


- Att bära, flytta och hantera föremål
 - Färdighetsträning i att bära, flytta och hantera föremål
 - Råd eller information om att bära, flytta och hantera föremål
 - Kompensatoriska stöd för att bära, flytta och hantera föremål
 - Praktiskt stöd i att bära, flytta och hantera föremål
 - Att lyfta och bära föremål
 - Färdighetsträning i förflyttning
 - Råd eller information om förflyttning
 - Stödjande samtal om förflyttning
 - Kompensatoriskt stöd för förflyttning
 - Praktiskt stöd i förflyttning
 - Emotionellt stöd i förflyttning
 - Stöd inom förflyttning
 - Handens finmotoriska användning
 - Färdighetsträning i handens finmotoriska användning
 - Råd eller information om handens finmotoriska användning
 - Stödjande samtal om handens finmotoriska användning
 - Kompensatoriska stöd för handens finmotoriska användning
 - Praktiskt stöd i handens finmotoriska användning
 - Emotionellt stöd i handens finmotoriska användning
 - Stöd i handens finmotoriska användning
- Att gå och röra sig omkring
 - Färdighetsträning i att gå och röra sig omkring
 - Praktiskt stöd i att gå och röra sig omkring
 - Emotionellt stöd i att gå och röra sig omkring
 - Att gå
 - Färdighetsträning i att gå
 - Råd eller information för att gå
 - Stödjande samtal om att gå
 - Praktiskt stöd i att gå
 - Emotionellt stöd i att gå
 - Stöd i att gå
 - Att röra sig omkring på olika sätt
 - Färdighetsträning i att röra sig omkring på olika sätt
 - Råd eller information för att röra sig omkring på olika sätt
 - Stödjande samtal om att röra sig omkring på olika sätt
 - Praktiskt stöd i att röra sig omkring på olika sätt
 - Emotionellt stöd i att röra sig omkring på olika sätt
 - Stöd i att röra sig omkring på olika sätt
 - Att röra sig omkring på olika platser
 - Färdighetsträning i att röra sig omkring på olika platser
 - Råd eller information för att röra sig omkring på olika platser
 - Stödjande samtal om att röra sig omkring på olika platser
 - Praktiskt stöd i att röra sig omkring på olika platser
 - Emotionellt stöd i att röra sig omkring på olika platser
 - Stöd i att röra sig omkring på olika platser
- Att förflytta sig med hjälp av transportmedel
 - Färdighetsträning i att förflytta sig med hjälp av transportmedel
 - Praktiskt stöd i att förflytta sig med hjälp av transportmedel
 - Emotionellt stöd i att förflytta sig med hjälp av transportmedel
 - Att använda transportmedel
 - Färdighetsträning i att använda transportmedel
 - Råd eller information om att använda transportmedel
 - Stödjande samtal om att använda transportmedel
 - Praktiskt stöd i att använda transportmedel
 - Emotionellt stöd i att använda transportmedel
 - Stöd i att använda transportmedel









- [-] Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv
 - [-] Samhällsgemenskap
 - Färdighetsträning i samhällsgemenskap
 - Praktiskt stöd i samhällsgemenskap
 - Råd eller information om samhällsgemenskap
 - Emotionellt stöd i samhällsgemenskap
 - Stödjande samtal om samhällsgemenskap
 - Stöd i samhällsgemenskap
 - [-] Rekreation och fritid
 - Färdighetsträning i rekreation och fritid
 - Råd eller information om rekreation och fritid
 - Praktiskt stöd i rekreation och fritid
 - Stödjande samtal om rekreation och fritid
 - Emotionellt stöd i rekreation och fritid
 - Stöd i rekreation och fritid
 - [-] Religiösa och andliga aktiviteter
 - Praktiskt stöd i religiösa och andliga aktiviteter
 - Emotionellt stöd i religiösa och andliga aktiviteter
 - Stöd i religiösa och andliga aktiviteter
 - [-] Politiskt liv och medborgarskap
 - Praktiskt stöd i politiskt liv och medborgarskap
 - Emotionellt stöd i politiskt liv och medborgarskap
 - Stöd i politiskt liv och medborgarskap
- [-] Psykiska funktioner
 - [-] Känsla av trygghet
 - Emotionellt stöd för känsla av trygghet
 - Stödjande samtal om känsla av trygghet
 - Stöd för känsla av trygghet
 - [-] Känsla av ensamhet
 - Emotionellt stöd för känsla av ensamhet
 - Stödjande samtal om känsla av ensamhet
 - Stöd för känsla av ensamhet
- [-] Produkter och teknologi
 - Tillhandahållande av produkter och teknik
 - [-] Utrustning, produkter och teknik för eget bruk
 - Råd eller information om utrustning, produkter och teknik för eget bruk
- [-] Beteenden och vanor
 - Praktiskt stöd som rör beteenden och vanor
 - Emotionellt stöd som rör beteenden och vanor
- Personlig omvårdnad
- Service
 - Avlösning av anhörig i hemmet
 - Ledsagning
 - Matdistribution
 - Trygghetslarm
 - Dagverksamhet
 - Korttidsplats
 - Personlig assistans (LSS)
 - Ledsagarservice (LSS)
 - Kontaktperson (LSS)
 - Avlösarservice (LSS)
 - Korttidsvistelse (LSS)
 - Korttidsstillsyn (LSS)
 - Familjehem för barn och ungdomar (LSS)
 - Bostad med särskild service för barn och ungdomar (LSS)
 - Bostad med särskild service för vuxna (LSS)
 - Annan särskilt anpassad bostad för vuxna (LSS)
 - Daglig verksamhet (LSS)

Bilaga 3 förfrågningsunderlag

Verksamhetsområde: Vård- och omsorgsförvaltningen	Gäller fr.o.m. 2011-03-10
Ansvarig för dokumentet: Enhetschef myndighet	Senaste ändringen: 2017-09-04
Klagomål- och synpunktshantering	
<i>Antagen av ledningsgruppen 2017-09-04</i>	

Bakgrund

I den kommunala verksamheten är det av vikt att få in klagomål och synpunkter på hur verksamheten fungerar och få in det i kvalitetsledningssystemet. Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet ifrån kund, anhörig, personal eller annan.

I Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd, SOSFS 2011:9 så är en väsentlig del av föreskrifterna och de allmänna råden systematiskt förbättringsarbete.

Detta vill vi uppnå

Vi vill få bättre kännedom om vår verksamhet för att ständigt kunna förbättra oss, vi ska därför arbeta aktivt med att fånga upp klagomål och synpunkter kring våra verksamheter. Genom denna rutin vill vi uppnå ett strukturerat arbetssätt kring hanteringen av klagomål och synpunkter.

Så ska vi göra

Blanketten ”Hjälp oss att bli bättre” ska finnas i Planeringspärmen (se rutin Planeringspärm). Den ska även finnas tillgänglig på alla enheter, arbetsplatser, dagcentraler m.m. Detta för att underlätta för kunden och personal att skicka in klagomål och synpunkter när dessa uppkommer.

Personal inom Vård- och omsorgsförvaltningen ska aktivt presentera blanketten för kunderna och eventuellt hjälpa kunden att fylla i den och för övrigt se till att den blir använd.

Enhetschefen ansvarar för att rutinen är känd av personalen.

Personal som tar emot en ifylld blankett från t.ex. en kund, anhörig ska lämna vidare blanketten till registrator centralt på Vård- och omsorgsförvaltningen.

Klagomål och synpunkter på förvaltningens verksamheter kan lämnas både muntligt och skriftligt. Muntliga klagomål skrivs ner och skickas liksom alla skriftligen inkomna klagomål till registratorn via post till Vård- och omsorgsförvaltningen. Klagomålet registreras i Evolution som inkommen handling med dokumenttyp "Klagomål". Berörd chef registreras som handläggare för ärendet i Evolution. Efter registrering skickas ärendet till berörd enhetschef. I de fall då kritik framförs mot aktuell enhetschef utreds detta istället av en chef på nästa nivå.

Klagomål och synpunkter ska besvaras inom tio arbetsdagar. Berörd chef gör en utredning som dokumenteras på blankett ”*Utredning av klagomål*” där det framgår planerade eller genomförda åtgärder samt när anmälaren fått ett återkopplande svar. I de fall anmälaren är anonym kan inget återkopplande svar meddelas.

Berörd chef ansvarar för att avsluta ärendet när det är slutbehandlat genom att skicka utredningen till registratorn via post till Vård- och omsorgsförvaltningen. Registratorn registrerar utredningen och kopia på eventuellt svarsbrev med övrig dokumentation som ett ärende i Evolution. Registratorn bevakar att utredning inkommer för slutregistrering i Evolution.

Bedöms klagomålet eller synpunkten bero på ett missförhållande eller risk för missförhållande ska detta hanteras enligt rutin för avvikelser eller rutin gällande Lex Sarah eller Lex Maria.

Uppföljning

Klagomål och synpunkter analyseras och redovisas som ett led i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Resultatet ger underlag för att utveckla och säkra verksamheternas kvalitet.

Enhetschefen ska lämna en sammanställning av inkomna synpunkter kontinuerligt till förvaltningschefen enligt årshjulet. Sammanställningen presenteras i Ledningsgruppen. Därefter ansvarar verksamhetscheferna för att relevant information sprids i organisationen för att säkerställa att en systematisk kvalitetshöjning sker.

Antalet klagomål och synpunkter ska även registreras av verksamhetsutvecklare i kvalitetsrapport till nämnden två gånger per år.

Här finns mer information

Vänd dig till verksamhetscheferna inom förvaltningen om du vill få mer information.

Länk till blankett

Blankett ”Hjälp oss att bli bättre”.

Blankett ”Utredning av klagomål

Sjöbo kommun
Vård- och omsorgsförvaltningen
SVARSPOST
20327984
Frankeras ej
Mottagaren betalar portot

Vård- och omsorgsförvaltningen

Hjälp oss att bli bättre!

Dina åsikter och förslag är
viktiga för oss.



**Ett gott liv
varje dag!**

Dina åsikter och förslag är värdefulla för oss

Vi tycker att det är mycket värdefullt att få ta del av dina synpunkter, idéer och tankar. Detta hjälper oss att förbättra våra verksamheter!

Så här kan du göra om du har åsikter eller förslag

Du kan lämna dina åsikter muntligt eller skriftligt. Ett enkelt sätt att lämna dessa är att fylla i blanketten som finns på nästa sida i denna broschyr. Sedan kan du posta hela broschyren till oss portofritt, adressen är redan förtryckt på baksidan. Du kan också lämna blanketten direkt till den berörda verksamheten.

Du kan självklart lämna dina åsikter och förslag direkt till chef eller personal i den verksamhet som är berörd. När du lämnar synpunkter ska du alltid mötas med respekt från oss inom vård- och omsorg.

Vad händer sedan?

Alla åsikter som kommer till oss registreras, dokumenteras och besvaras. Om du skriver ditt namn så får du alltid ett svar på det du har skrivit till oss. Om du istället väljer att vara anonym så kan vi tyvärr inte återkomma till dig med ett svar.

Kontaktuppgifter

Om du har några frågor så kan du ringa till våra assistenter på vård- och omsorgsförvaltningen, du når dem på följande telefonnummer:

0416-271 70 0416-272 490416-273 34

Åsikt/förslag

Vilken verksamhet gäller det?

.....

Här kan du skriva dina åsikter/förslag m.m. :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

...

.....

.....

.....

.....

.....

Vill du ha en bekräftelse på att dina åsikter har nått oss?

Skriv då dina kontaktuppgifter här nedan så att vi kan nå dig.

Namn: _____

Adress: _____

Telefonnummer: _____

Utredning av klagomål – Vård- och omsorgsförvaltningen

Datum för inkommit klagomål:

- Skriftligt klagomål, se bilagd handling
- Muntligt klagomål, se bilagd avskrift

Diariernr:

Klagomålet framfört av:

Klagomålet avser verksamhet/enhet/personen:

Ansvarig utredare/handläggare (namn och befattning):

Klagomålet mottaget för utredning (datum):

Utredning:

Åtgärd:

Datum för när anmälaren fått ett återkopplande svar:

Utredningen avslutad:

Datum _____

Namn _____

Befattning _____

Service KSI-insatser

Schablontider kan ändras utifrån individuell bedömning

Livsområde	Aktivitet/Insats	schablontid
Lärande och tillämpa kunskap	Att lösa problem	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att fatta beslut	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Allmänna uppgifter och krav	Att genomföra daglig rutin	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att hantera stress och krav	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att hantera sitt beteende	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Kommunikation	Att vara mottagare av kommunikation	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att vara sändare av kommunikation	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Konversation	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att använda utrustning och tekniker inom kommunikation	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Förflyttning	Ledsagning	
	<i>OBS ! Ledsagning exkl utevistelse/promenad hanteras som separat insats</i>	
	Ledsagning i form av utevistelse/promenad. 1 gång/vecka	3 tim/månad
	Ledsagning i form av utevistelse/promenad. 2 gånger/vecka	6 tim/månad
<i>Personlig vård</i>	<i>Endast omvårdnad</i>	
Hemliv	Inköp	
	Att skaffa varor och tjänster - hjälp med allt	60 min/gång
	Att skaffa varor och tjänster- endast hjälp med inköpslista	30 min/gång
	Att städa bostaden (inkl. kök)	
	<i>Här ingår städning och renbäddning. Uppsnygning ingår när man har hjälpen av städ varje vecka. Vid flera insatser summeras schablontiderna för respektive insats.</i>	
	Att få städat sin bostad 1 gång per vecka	3,5 tim/månad
	Att få städat sin bostad varannan vecka	2 tim/månad
○Att få städat sin bostad var 3 vecka	1,5 tim/månad	
○Att få hjälp med enbart renbäddning (ej daglig bäddning)	0,5 tim/månad	
Tvätt	Att tvätta och torka kläder och textilier med hushållsapparater.	1,5 tim/gång
	Att ta hand om hemmets föremål	10 min/gång
Mellanmänskliga interaktioner och relationer	Formella relationer	genererar ingen tid/individuell tid
	Informella sociala relationer	genererar ingen tid/individuell tid
	Familjerelationer	genererar ingen tid/individuell tid
Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv	Samhällsgemenskap	Individuell tid
	Rekreation och fritid	Individuell tid
	Religiösa och andliga aktiviteter	Individuell tid
	Politiskt liv och medborgarskap	

Service övriga insatser

Aktivitet/Insats

schablontid

Ledsagning

Beviljas i timmar per månad.

Avlösning

Beviljas i timmar per månad

Schablontider kan ändras utifrån individuell bedömning

Livsområde	Aktivitet/Insats	schablontid
Lärande och tillämpa kunskap	Att lösa problem	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att fatta beslut	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Allmänna uppgifter och krav	Att genomföra daglig rutin	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att hantera stress och krav	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Kommunikation	Att hantera sitt beteende	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att vara mottagare av kommunikation	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att vara sändare av kommunikation	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Konversation	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
Förflyttning	Att använda utrustning och tekniker inom kommunikation	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att ändra/bibehålla grundläggande kroppsställning	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att bära, flytta och hantera föremål	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	<p>Att gå och röra sig omkring <i>Här ingår både ledsagning, förflyttning i hemmet, förflyttning utanför hemmet, post, tidning. Vid flera insatser summeras schablontiderna för respektive insats.</i> <i>OBS ! Ledsagning exkl utevistelse/promenad hanteras som separat insats</i></p> <p>Ledsagning i form av utevistelse/promenad. 1 gång/vecka 3 tim/månad Ledsagning i form av utevistelse/promenad. 2 gånger/vecka 6 tim/månad Post och tidning 2 tim/månad Förflyttning i hemmet 11 tim/månad Förflyttning utanför hemmet 11 tim/månad Att förflytta sig med hjälp utav transportmedel genererar ingen tid, ingår i andra insatser</p>	
Personlig vård	<p>Att tvätta sig <i>Här ingår både personlig hygien och dusch. Vid flera insatser summeras schablontiderna för respektive insats.</i></p> <p>○Personlig hygien 1 tillfälle per dag 5 tim/månad ○Personlig hygien 2 tillfällen per dag 10 tim/månad Dusch 30 min/gång</p>	
	<p>Att sköta kroppen 3 min/gång Att sköta toalettbehov 12,5 tim/månad Att klä sig 5 tim/månad Att äta 12,5 tim/månad Att dricka 12,5 tim/månad</p>	
	<p>Att sköta sin egen hälsa Individuell tid Schablontider för egenvård</p> <p>○Ögondroppar 5 minuter/gång ○Hörapparat 5 minuter/gång Axel lås 10 minuter/gång Stomiplatta 10 minuter/gång ○Benprots 10 minuter/gång ○Medicinöverlämning 5 minuter/gång</p>	
	<p>Att se till sin egen säkerhet genererar ingen tid, ingår i andra insatser</p>	
Personlig vård forts	<p>Att se till sin egen säkerhet genererar ingen tid, ingår i andra insatser</p>	
	<p>Att se till sin egen säkerhet genererar ingen tid, ingår i andra insatser</p>	
Hemliv	Att skaffa varor och tjänster - hjälp med alt	60 min/gång
	Att skaffa varor och tjänster- endast hjälp med inköpslista	30 min/gång
	Att bereda måltider	10 tim/månad
	Att städa köket och köksredskap	2,5 tim/månad
	<p>Att städa bostaden (inkl. kök) <i>Här ingår bäddning, renbäddning, städning . Uppsnygning ingår när man har hjälpen av städ varje vecka. Vid flera insatser summeras schablontiderna för respektive insats.</i></p> <p>Att få städat sin bostad 1 gång per vecka 3,5 tim/månad Att få städat sin bostad varannan vecka 2 tim/månad ○Att få städat sin bostad var 3 vecka 1,5 tim/månad ○Att få hjälp med bäddning dagligen (renbäddning ingår) 3 tim/månad ○Att få hjälp med enbart renbäddning 0,5 tim/månad</p>	
	Att hantera hushållsapparater	genererar ingen tid, ingår i andra insatser
	Att avlägsna avfall	2 tim/månad
	Att tvätta och torka kläder och textilier med hushållsapparater.	1,5 tim/gång
	Att ta hand om hemmets föremål	10 min/gång
	Att bistå andra	Individuell tid

Schablontider kan ändras utifrån individuell bedömning

Livsområde	Aktivitet/Insats	schablontid
Mellanmänskliga interaktioner och relationer	Formella relationer	genererar ingen tid/individuell tid
	Informella sociala relationer	genererar ingen tid/individuell tid
	Familjerelationer	genererar ingen tid/individuell tid
Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv	Samhällsgemenskap	Individuell tid
	Rekreation och fritid	Individuell tid
	Religiösa och andliga aktiviteter	Individuell tid
	Politiskt liv och medborgarskap	
Psykiska funktioner	Känsla av trygghet	5 tim/månad
	Känsla av ensamhet	2 tim/månad

Service och omvårdnad övriga insatser

Aktivitet/Insats

schablontid

Ledsagning

Beviljas i timmar per månad.

Avlösning

Beviljas i timmar per månad

Fakturering

Månadsvis i efterskott.

Faktura ställs till

Sjöbo kommun

Box 54

275 22 SJÖBO

Ref 120001

Alternativt som pdf till

leverantorsfaktura@sjobo.se

Ref 120001

Mall för avgiftsunderlag/fakturering gäller även som specifikation av faktura och behöver inte bifogas fakturan då den redan mailats in för avgiftsberäkning.

Fakturan skall innehålla _____

Fakturadatum

Fakturanummer

Leverantörens namn och adress, post/bankgiro

Leverantörens organisations/momsregistreringsnummer

Uppgifter om F-skattesedel

Period och totalt belopp, exklusive moms, specificeras i bilaga enligt mall

Ev skattesats och momsbelopp (för leverantörer som enbart utför serviceinsatser)

Totalt belopp

Betalningsvillkor 30 dagar från ankomstdag till kommunen

Ersättningsnivåer för utförare enligt Lagen om valfrihet fr o m 2018-01-01

Ersättningsnivåer för leverantörer som enbart utför serviceinsatser

Tätort (Sjöbo 3)	337 kr/tim
Mellannivå (Sjöbo 1, Sjöbo 2)	353 kr/tim
Landsbygd (Blentarp, Lövestad, Vollsjö)	368 kr/tim

Ersättningsnivåer för leverantörer som utför service- och omsorgsinsatser

Tätort (Sjöbo 3)	447 kr/tim
Mellannivå (Sjöbo 1, Sjöbo 2)	471 kr/tim
Landsbygd (Blentarp, Lövestad, Vollsjö)	492 kr/tim

Ifyllnadsanvisningar bilaga

Vid frågor angående denna mall, kontakta Gunilla Lynghed, 0416-27234, eller gunilla.lynghed@sjobo.se

Vid användning av mall i excel, fyll i gula fält

Beslut fr o m/ t o m

Kunder som har äldre beslut ange första dag i aktuell månad.

Fr o m = när beslutet verkställs, dvs det datum kunden faktiskt erhåller beslutad insats.

Vid omval/avslut ange sista dag för insats. Bomtid anges i kolumn omval resp avslut

OBS format 2018-05-01

Vid ändrat beslut under månaden ange resp beslut på separat rad.

Planerad frånvaro:

Frånvaro som meddelats verksamheten minst 2 dagar innan frånvaron.

Frånvaro efter 2 dagar blir automatiskt planerad frånvaro

Oplanerad frånvaro:

Ersättning utgår för kunds beviljade insatser vid kunds oplanerade frånvaro i två (2) dagar.

Med oplanerad frånvaro avses all frånvaro som inte meddelats verksamheten i god tid (minst 2 dagar innan frånvaron).

Även akut sjukhusvistelse räknas som oplanerad frånvaro. Benämning av leverantörens tid vid kunds oplanerade frånvaro är bomtid.

Avslutade insatser

Om kunden väljer en annan leverantör utgår ersättning till den tidigare leverantören under 2 kalenderdagar efter uppsägning.

Vid avslutande av insatser med anledning av kunds dödsfall utgår ersättning under 2 dagar efter dödsfallet.

Detta gäller inte då kunden har befunnit sig en längre tid (mer än sju 7 dagar) på sjukhus i direkt samband med dödsfallet.

Avgiftsunderlag

Leverantör är skyldig att senast 2:a vardagen månaden efter lämna in mall för avgiftsunderlag/fakturering till vård- och omsorgsförvaltningen.

Mallen mailas till vard.omsorg@sjobo.se

§ 74

Dnr 2018/154

Budget 2019 planering internbudgetarbete Von

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Vård- och omsorgsnämnden antar upprättat förslag till tidplan för arbete med nämndens internbudget 2019 enligt bilaga till protokollet.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutar i juni om budget 2019, innebärande kommunbidrag och investeringsbudget per verksamhetsområde inom vård- och omsorgsnämnden. Nämndens internbudget med koppling till mål i verksamhetsplan skall enligt kommunstyrelsens anvisningar beslutas senast den 21 december. Dock skall förvaltningschefens verksamhetsplan vara klar den 31 oktober. Nämnden behöver därför besluta om ev. nämndspecifika mål i september.

Beslutsunderlag

Förslag till tidplan för internbudgetprocess inom vård- och omsorg

Protokollet skall skickas till

Chefer vård- och omsorg
Verksamhetsutvecklare

Vård och omsorgsförvaltningen
Gunilla Lynghed
Administrativ chef vård och
omsorgsförvaltningen

Tidplan internbudget 2019 vård- och omsorgsnämnden

Nämndens internbudget med koppling till mål i verksamhetsplan skall enligt kommunstyrelsens anvisningar beslutas senast den 21 december. Dock skall förvaltningschefens verksamhetsplan vara klar den 31 oktober. Nämnden behöver därför besluta om nämnds-specifika mål i september

Tidplan för internbudgetprocess inom vård- och omsorg
Von 30 augusti

- Avstämning av nämnds-specifika mål 2017-2018 (samma mål), vilka aktiviteter har verksamheten arbetat med och hur långt har man kommit

Von 25 september

- Beslut om nämnds-specifika mål
- Diskussion inriktning ekonomi;
ev omfördelning av kommunbidrag mellan verksamheter,
ramförstärkning resursfördelningsmodell,

Von 29 november

- Beslut om inriktning ekonomi
ev omfördelning av kommunbidrag mellan verksamheter,
ramförstärkning resursfördelningsmodell,

Von 20 december

- beslut om nämndsbudget enligt gemensam mall.

SJÖBO KOMMUN

Vård och omsorgsförvaltningen

Gunilla Lynghed
Administrativ chef vård och omsorgsförvaltningen
0416-27234
gunilla.lynghed@sjobo.se

§ 75

Dnr 2018/155

Öppna jämförelser vård- och omsorg om äldre 2017

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Vård- och omsorgsnämnden tackar för informationen och lägger denna till handlingarna.

Sammanfattning

För åttonde gången presenterar Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting Öppna jämförelser av vården och omsorgen om äldre. I rapporten ges en bred bild av vården och omsorgen om äldre och den belyser områden som kan påverkas av både kommunernas och landstingens insatser.

Även i år har rapporten ett fokus på sammanhållen vård och omsorg för äldre personer med omfattande behov. Av totalt 28 indikatorer i årets rapport speglar 13 resultatet på olika delar av den sammanhållna vården och omsorgen där huvudmän och olika yrkesgrupper måste samverka för en god vård och omsorg.

Syftet med öppna jämförelser är att stimulera kunskapsutvecklingen för att främja en jämlik socialtjänst och hälso- och sjukvård med god kvalitet. Öppna jämförelser ska ses som ett verktyg för att analysera, följa och utveckla socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens verksamheter på lokal, regional och nationell nivå.

Indikatorerna baseras på data från flera datakällor t ex

- 1.Nationella enkätundersökningar; Brukarenkät hemtjänst och särskilt boende/ Kommun- och enhetsundersökning (äldreguiden)/ Kommun- och landstingsdatabasen KOLADA
- 2.Officiell statistik; Registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning/ Patientregistret/ Läkemedelsregistret/Registret över insatser i kommunal hälso- och sjukvård
- 3.Nationella kvalitetsregister; Senior Alert/ /Svenska Palliativregistret.

Beslutsunderlag

Redovisning av Sjöbos resultat på de olika indikatorerna vid nämndens sammanträde.

Rapporten Öppna jämförelser 2017 - Vård och omsorg om äldre- Jämförelser mellan kommuner och län

§ 76

Dnr 2018/156

Skrivelser von juni 2018

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Ärendet läggs till handlingarna.

Sammanfattning

För vård- och omsorgsnämndens kännedom föreligger följande skrivelser, beslut och meddelande:

Ej sekretess:

Beslut KSAU 2018-05-02, Policy för mat och måltider

Beslut KSAU 2018-04-03, Handlingsplan mot våldsbejakande extremism

Från länsstyrelsen

Beslut om statsbidrag för personligt ombud 2018

Från tekniska nämnden

Lekplatsplan och lekplatspolicy för Sjöbo kommun §64 inkl bilagor

Från Sveriges kommuner och landsting

Cirkulär 18:19 Partibesök inom vård- och omsorg m fl verksamheter

Sekretess:

Från Förvaltningsrätten:

Dom avseende överklagat beslut avseende avslag på ansökan om verkställande av beslut av gruppboende LSS hos stiftelsen vindrosen. Förvaltningsrätten avslår överklagandet.

Dom avseende överklagat beslut avseende avslag på ansökan om matdistribution tre gånger per vecka. Förvaltningsrätten bifaller överklagandet.

Dom avseende överklagat beslut avseende avslag på ansökan om korttidsvistelse enligt LSS utanför det egna hemmet i form av lägvistelse under en vecka sommaren 2018. Förvaltningsrätten bifaller överklagandet.

Dom avseende överklagat beslut avseende avslag på ansökan om särskilt boende Förvaltningsrätten avslår överklagandet.

§ 77

Dnr 2018/170

Information Von juni 2018

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Informationen läggs till handlingarna.

Sammanfattning

Information om aktuella frågor. Bl a Arbetsmiljöverkets inspektion.

Ordförande tackar Allan Backson och Agneta Backson, som av sagt sig sina uppdrag från 1 juli p g a flytt från kommunen, för deras tid i vård- och omsorgsnämnden.

Även Therese Svensson, som kommer att lämna sitt uppdrag i vård- och omsorgsnämnden under hösten, tackas för sin tid i nämnden.