

**KALLELSE**

**TILL**

**VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDENS  
SAMMANTRÄDE**

**2017-04-04**



Vård- och omsorgsnämnden

**Ledamöter**

Lisbeth Bolin (C), Ordförande  
Helén Embretsén (KD), Vice ordförande  
Eva Staake (S)  
Per-Arne Öhman (M)  
Helene Cranser (S)  
Maria Annell (S)  
Pirjo Thonfors (-)

**Ersättare**

Ingvar Nilfjord (L)  
Ingrid Andersson (S)  
Sjunne Green (Båp)  
Leif Lindqvist (V)  
Marie Nordberg (MP)

**Vård- och omsorgsnämnden** kallas till sammanträde

Dag och tid Tisdagen den 4 april 2017, kl. 18:00  
Förmöten från kl. 17.00  
Plats Kalmarrummet, Kommunhuset, Bålsta

**Mötets öppnande**

(S) önskar tidigarelägga nämndsmötet i maj till klockan 17:00

1. Upprop
2. Val av justerare: Eva Staake (S)
3. Dag och tid för justering: 2017-04-11, klockan 10:30
4. Anmälan av övriga frågor

**Ärenden**

5. Lägesrapporter och Information från förvaltningen  
Dnr 2016/00022
6. Avtalsuppföljning, utförare inom kundvalet  
Dnr 2017/00022
7. Ändrad ersättnings- och avgiftsmodell inom hemtjänsten samt allmänna villkor för kundval  
Dnr 2016/00049
8. Uppdaterad riktlinje för social dokumentation för kommunala utförare inom vård- och omsorg  
Dnr 2016/00005
9. Månadsuppföljning per februari 2017  
Dnr 2017/00021
10. Redovisning av delegationsbeslut år 2017  
Dnr 2017/00003
11. Redovisning av anmälningsärenden år 2017  
Dnr 2017/00004

Socialförvaltningen  
Socialförvaltningens stab  
Lena Fertig, Administrativ controller/ nämndsekreterare  
0171-525 06  
socialnämnden@habo.se

## Ärende 5

### Information från förvaltningen

#### Förslag till beslut

1. Vård- och omsorgsnämnden tackar för informationen.

#### Inbjudningar, vårens agenda

April Lägesrapport från enhetschef Ulrika Wahlstrand, hälso- och sjukvård

April MASen informerar, patientsäkerhetsberättelsen, närvårdsmötet

Maj *Lägesrapport Humana Omsorg AB*

Maj *Närvård, Charlotta Bjälkebring-Carlsson*

Juni *Lägesrapport Personlig assistans*

Juni *Lägesrapport Solängen*

#### Informationspunkt

- *Stående punkt:* Redogörelse efter partsamverkan i SocSam
  - *Stående punkt:* Lägesrapportering, beläggning och antal i kö för särskilt boende
  - Upphandling, nya äldreboendet
  - Ny utförare i hemtjänsten, Destinys Care AB
  - Närvård, Habiliteringen
  - Närvård, Mobila närvårdsteamet
  - Rekrytering Biståndsenheten
-

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson, System- och  
verksamhetscontroller  
0171-525 94  
susanne.bengtson@habo.se

## Ärende 6

### **Avtalsuppföljning, utförare inom kundvalet**

#### **Förslag till beslut**

1. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att godkänna rapporten för år 2016.

#### **Sammanfattning**

Uppföljningen av kundvalets avtalsår 2016 har haft som syfte att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav. Förutom att genom granskning kontrollera att utförarna uppfyller uppdraget finns en ambition att genom uppföljningar- och inte minst dialogen vid uppföljningsmötet – identifiera viktiga utvecklingsområden som blir till nytta för samtliga parter. Minst fyra gånger per år träffas även samtliga utförare och beställare vid så kallade ”utförarmöten” där beställare ger aktuell information och där möjlighet finns för dialog kring aktuella frågor.

#### **Ärende**

Förvaltningen har genomfört avtalsuppföljning och tittat på nedan uppräknade punkter. Resultat och kommentarer framgår i sin helhet i rapporten, daterad 2016-03-16.

- Rutiner kring avvikelshantering
- Utförarens personal – utbildningsnivå, anställningsformer samt utförarens rutiner för introduktion och fortbildning
- Genomförandeplaner
- Kontinuitet hos kund
- Nationella enhetsundersökningen och nationella brukarundersökningen
- Genomgång av inlämnade verksamhetsplaner för 2017 och verksamhetsberättelser för 2016.

#### **Beslutsunderlag**

- Rapport, daterad 2017-03-16, nr 2265
- Nationella enhetsundersökning
- Nationella brukarundersökning
- Verksamhetsberättelser från utförare

#### **Beslut skickas till**

Kärnhuset, kommunal hemtjänst  
Grannvård AB, privat hemtjänst  
Rindlags AB, privat hemtjänst

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson  
System- och verksamhetscontroller

## Rapport uppföljning kundvalets verksamhetsår 2016

### Bakgrund

Kundvalet i Håbo kommun infördes 2009-11-01 och omfattar hemtjänst basal hemsjukvård, samt hemrehabilitering. I dagsläget finns fyra godkända utförare i drift, varav senaste driftstarten var i januari 2017. Tre av utförarna har i dagsläget kunder. Kommunen är indelat i två geografiska zoner tätort och landsort.

De undertecknade avtalen mellan beställare och utförare refererar till kraven i kundvalets ”allmänna villkor”, vilka senaste uppdaterades i 2015-12-08. Vård- och omsorgsnämnden har dock beslutat om nya allmänna villkor som kommer att gälla från och med 1 augusti 2017.

Uppföljningen av kundvalets avtalsår 2016 har haft som syfte att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav. Förutom att genom granskning kontrollera att utförarna uppfyller uppdraget finns en ambition att genom uppföljningar- och inte minst dialogen vid uppföljningsmötet – identifiera viktiga utvecklingsområden som blir till nytta för samtliga parter. Minst fyra gånger per år träffas även samtliga utförare och beställare vid så kallade ”utförarmöten” där beställare ger aktuell information och där möjlighet finns för dialog kring aktuella frågor.

Vid behov har beställaren enskilda kontakter med utförarna under året.

#### *Uppföljning på individnivå*

Utöver en uppföljning på avtalsnivå är uppföljningarna på individnivå en viktig indikator på huruvida utförarnas verksamhet överensstämmer med avtal. På individnivå finns samverkan mellan biståndshandläggare och utförare i månatliga möten, ett per utförare, där man gemensamt går igenom aktuella brukares situation. Under år 2016 var ett längre uppehåll i dessa möten, men de återupptogs när ny enhetschef på biståndsenheten var på plats. Under hela året har, som vanligt, handläggare och utförare kontaktat varandra när det funnits behov utifrån den enskilde brukaren.

### Rapportens disposition

Efter en kort genomgång av metod för årets uppföljning presenteras resultatet av beställarens avtalsuppföljning i form av kontroller och dialog med utföraren relaterat till utvalda avtalskrav.

### Metod vid uppföljning

Uppföljningen av kundvalets verksamhetsår 2016 genomfördes av avdelningschef, system- och verksamhetscontroller och av medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), Den här rapporten redovisar uppföljningen under januari-mars år 2017 enligt nedan:

#### *Genomgång av uppföljning och val av upplägg*

Ett avtal består av många olika ska-krav. Följande områden, med koppling till politiska mål och nyckelindikatorer, valdes ut för granskning till denna avtalsuppföljning:

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson  
System- och verksamhetscontroller

- Rutiner kring avvikelshantering
- Utförarens personal – utbildningsnivå, anställningsformer samt utförarens rutiner för introduktion och fortbildning
- Genomförandeplaner
- Kontinuitet hos kund
- Nationella enhetsundersökningen och nationella brukarundersökningen
- Genomgång av inlämnade verksamhetsplaner för 2017 och verksamhetsberättelser för 2016. Sådana ska enligt Allmänna villkoren inlämnas årligen sista november respektive sista februari och genomlästes av beställaren som en del av årets uppföljning.

Av ovanstående ombads utförarna, brevledes, att till uppföljningsmötet medta sammanställning rörande personal, samt nämnde rutiner. Övriga delar hade förberetts av beställaren.

#### *Uppföljningsmöte*

Samtliga uppföljningsmöten ägde rum i utförarens lokaler. Från Socialförvaltningen deltog avdelningschef stöd till vuxna Catrin Josephson och system- och verksamhetskontroller Susanne Bengtson. Vid två av mötena deltog medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) Irene Eklöf. Från utförarna deltog alltid minst verksamhetschef samt i två av fallen även gruppleddare.

## **Resultat Avtalsuppföljning**

### **Resultat genomförandeplan (Allmänna villkor 1.7)**

Utifrån biståndsbeslutet ska det, i enlighet med socialtjänstlagen samt föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen, upprättas en plan om hur insatsen ska genomföras. Planen ska göras tillsammans men kunden och/eller dennes företrädare för att stärka kundens inflytande och delaktighet. Detta är även inkluderat i allmänna villkor för kundvalet. Utföraren ska för varje kund upprätta en genomförandeplan och dokumentera den i Treserva där den blir läsbar för biståndshandläggaren.

Vid årets avtalsuppföljning gjordes en mätning av andel upprättade aktuella genomförandeplaner i december. De kunder som var nya denna månad har räknats bort eftersom utföraren behöver viss tid på sig att upprätta planen. Kunder med enbart trygghetslarm och också räknats bort eftersom det där inte finns något krav på genomförandeplan.

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson  
System- och verksamhetscontroller

*Resultat av beställarens kontroll i Treserva 2016-12-22:*

Utförare	Upprättad	Ej upprättad	% upprättad
<b>Grannvård</b>	38	26	<b>59%</b>
<b>Kärnhuset</b>	36	197	<b>15%</b>
<b>Rindlags</b>	36	12	<b>75%</b>

På utförarmöte i september 2016 påmindes utförarna om vikten av att upprätta genomförandeplan, med utdrag ur Socialstyrelsens handbok. På utförarmöte i januari månad, efter att ovanstående kontrollmätning inkluderats i nämndens årsredovisning, påpekades detta igen.

*Kommentarer från utförarna vid uppföljningsmöte*

När ovanstående resultat presenterades på uppföljningsmötet uppgav Grannvård att man vid kontrolltillfället haft alla, eller nästan alla, genomförandeplanerna upprättade, men inte i Treserva. Nu i början på året, efter beställarens upprepade påpekande i januari, uppgav Grannvård att samtliga genomförandeplaner skrivits in i Treserva.

Rindlags uppgav att samtliga kunder har en upprättad genomförandeplan – och även hade det även vid kontrolltillfället, dock inte på rätt sätt i Treserva, vilket man nu håller på att åtgärda.

Kärnhuset beskrev vid uppföljningsmötet hur man utifrån personalbrist samt byte av chef prioriterat ned arbetet med genomförandeplaner under hösten. Många kunder har därför saknat en genomförandeplan, men Kärnhuset uppgav att man nu under våren skulle prioritera detta.

*Beställarens kommentar och bedömning om avtalstrohet*

Ingen av utförarna har en godkänd nivå på andel korrekt upprättade genomförandeplaner. Det är dock stor variation mellan utförarna.

I avtalsvillkoren för 2016 finns ingen tidsangivelse angiven för hur snart efter uppstart en plan ska vara upprättad. I Håbo kommuns värdegarantier inom äldreomsorgen är dock 14 dagar angivet.

I de nyligen reviderade Allmänna villkoren för kundvalet har vikten av en snabbt upprättad genomförandeplan styrkts med förtydligandet att den ska vara upprättad senast inom en månad men att den i normalfallet bör vara upprättad inom fjorton dagar. Utföraren kommer även efter att de nya villkoren trätt i kraft få en engångsersättning på 500 kr för en plan som upprättats på korrekt sätt inom en månad.

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson  
System- och verksamhetscontroller

Under år 2017 implementeras IBIC, ett arbetssätt enligt ”individens behov i centrum” vilket bland annat kommer att innebära tydligare beställningar från biståndshandläggarna, med tydliga mål inom olika livsområden. Detta kommer sannolikt att underlätta för utförarna att upprätta aktuella genomförandeplaner framöver. Detta kommer i sin tur ge biståndshandläggarna bättre underlag vid uppföljning av insatsen, för kundens bästa.

Samtliga utförare har meddelat att arbetet med genomförandeplanerna kommer att ske enligt avtal framöver. Trots ett dåligt resultat i genomförd kontroll ska det ses mot bakgrunden av i huvudsak nöjda brukare enligt den nationella brukarundersökningen och beställaren kommer att följa upp resultatet framöver. I denna avtalsuppföljning kan dock resultatet avseende kontroll av upprättade genomförandeplaner inte bedömas som godkänt för någon av utförarna.

#### **Resultat kontinuitet (Allmänna villkor 3.1.1)**

Under en 14-dagarsperiod varje höst mäter utförarna i kundvalet sin personalkontinuitet och rapporterar in till beställaren som förmedlar vidare till Socialstyrelsen. Detta publiceras sedan i Kolada som är en jämförelsedatabas i Sverige. Mätningen görs i enlighet med Socialstyrelsens instruktioner enbart hos de brukare som är över 65 år och som har hemtjänst minst två gånger dagligen 7 dagar per vecka.

I mätningen som genomfördes hösten 2016 fick utförarna följande resultat:

<b>Mått:</b>	<b>Medelvärde</b>	<b>Median</b>	<b>Fler än 20 personal (%)</b>
Håbo	<b>11</b>	anges inte	anges inte
<b>Riket</b>	<b>15</b>	anges inte	anges inte
Grannvård	<b>9</b>	10	0
Kärnhuset	<b>13</b>	12	11
Rindlags	<b>9</b>	10	0

#### *Kommentarer från utförarna vid uppföljningsmöte*

Samtliga utförare har vid uppföljningsmötena i olika grad beskrivit hur man arbetar för en så god kontinuitet som möjligt.

Grannvård beskrev att detta var främsta anledningen till den nyligen genomförda organisationsändringen. De har numera två separata arbetsgrupper som även utgår från olika adresser. Rindlags beskrev hur dom schemalagt personal sedan 1 1/2 år tillbaka så att mindre personalgrupp arbetar hos varje brukare vilket har visat sej att larm har minskat och att brukaren känner större trygghet. Både Grannvård och Rindlags beskriver att man arbetar med kontaktpersoner.

Kärnhuset berättade vid uppföljningsmötet att man i dagsläget inte har kontaktmannaskap men att man hade det fram till våren 2016 när ett flertal medarbetare slutade. I och med ny



Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson  
System- och verksamhetscontroller

indelning av hemtjänstgrupper (utökat från gul och blå till även grön) har man nu förutsättningar både för en ännu bättre kontinuitet framöver, samt ett omtag kring kontaktmannaskap.

#### *Beställarens kommentar och bedömning om avtalstrohet*

I allmänna villkoren står att läsa: ”Kunden ska ges kontinuitet när det gäller personal. Samverkan mellan kunden och personalen ska framför allt bygga på kontaktmannaskap.” Ingen särskild kravnivå finns således avseende kontinuitet men det kan konstateras att samtliga utförare levererar en högre personalkontinuitet än vad som är snittet i landet (d v s ett färre antal olika personal kommer hem till den enskilde brukaren). Håbo kommuns snitt har dessutom förbättrats från föregående år (14) till i år (11).

Trots Kärnhusets beskrivning att man under en period inte lyckats med kontaktmannaskap har även Kärnhuset en god kontinuitet för sina brukare. Totalt sett är resultatet för kundvalets utförare väl godkänt.

#### **Rutiner avvikelshantering (Allmänna villkor 5.4 – 5.6.5)**

I allmänna villkoren står angivet att utföraren ska följa lagar och föreskrifter för allvarliga missförhållanden samt ha rutiner för avvikelshantering. Utföraren ska se till att personalen känner till skyldigheten att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden.

I allmänna villkoren är rutin för avvikelshantering en av de kvalitetsindikatorerna som trovärdighetsbedömningen grundas på för att bli godkänd som leverantör.

#### *Kommentarer från utförarna vid uppföljningsmöte*

Kärnhuset beskrev att avvikelsemöten med sjuksköterska och rehabpersonal hållits under 2016, men inte regelbundet på grund av chefsbyte. Mot slutet av året har ny chef och gruppleddare haft månatliga genomgångar av de avvikelser personalen fört in i Treserva. Sjuksköterskan är alltid med på dessa möten och vid behov även sjukgymnast eller arbetsterapeut. Dessa möten planeras ske varje månad framöver.

Rindlags beskrev att avvikelsemöten hållits regelbundet en gång per månad under 2016. Sjuksköterskan är alltid med och vid behov sjukgymnast eller arbetsterapeut. All omsorgspersonal använder inte Treserva så de dokumenterar avvikelser på pappersblankett som sedan enhetschef eller gruppleddare för in i Treserva. Vid uppföljningen noteras att utföraren använder en gammal avvikelseblankett och de får information om att en ny finns tillgänglig på kommunens publika hemsida, där andra blanketter, rutiner och riktlinjer också finns samlade.

Grannvårds beskrev att avvikelsemöten, så kallade teamträffar, hållits regelbundet cirka en gång per månad under 2016. De beskriver att avvikelser registreras och behandlas i Treserva av den medarbetare som upptäcker en avvikelse. Avvikelsehantering är en fastställd punkt på deras ATP som hålls var fjortonde dag.

#### *Beställarens kommentar och bedömning om avtalstrohet*

För en noggrannare genomgång av avvikelshanteringen hos utförarna, samt regelverket

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson  
System- och verksamhetscontroller

kring detta, hänvisas till patientsäkerhetsberättelsen från medicinskt ansvarig sjuksköterska.

Denna uppföljningspunkt har främst varit i dialogform och inga skriftliga rutiner hos utförarna har gått igenom. Utifrån den samlade kunskapen som finns hos förvaltningen bedöms dock avvikelshantering i nuläget fungera tillräckligt tillfredsställande.

### Resultat kartläggning av personal (Allmänna villkor 2.15)

#### *Utbildningsnivå*

Utförare	undersköterska	vårdbiträde utbildad	vårdbiträde utbildad	Annat
Grannvård	12	1	1	1
Kärnhuset	19	11	12	3
Rindlags	6	7	-	-

Av de utbildade vårdbiträdena finns som lägst en person med sex månaders erfarenhet. Övriga har erfarenhet mellan två och 28 år. För vissa har utförarna enbart angett ”lång” som erfarenhet.

#### *Anställningsformer*

Grannvård beskriver att de lyckats med att anställa undersköterskor till all omvårdnad, förutom en erfaren medarbetare som nu utbildar sig. Därutöver har de medvetet valt att anställa en medarbetare utan undersköterskeutbildning som utför det mesta av brukarnas städinsatser.

Grannvård har fyra anhörganställda, två av dem enligt PAN. Samtliga övriga enligt kollektivavtal.

Kärnhuset beskriver att de i dags läget ser över sin personalstyrka när det gäller såväl antal som utbildning. Verksamheten drabbades av hög personalomsättning av både personal och vikarier under 2016 men det har under hösten vänt till det bättre.

Kärnhuset har två stycken anhörganställda, samtliga enligt PAN. Samtliga övriga enligt kollektivavtal.

Rindlags beskriver att det är svårt att anställa undersköterskor men att de i övrigt har en bra personalstyrka.

Rindlags har en anhörganställd, enligt PAN. Övriga enligt kollektivavtal.

#### *Introduktions- och bemanningsrutiner*

Checklista vid nyanställning:

Samtliga utförare har på uppföljningsmötena kunnat redovisa en checklista för nyanställda. Det framgår inte om dessa checklistor använts under hela avtalsår 2016. Samtliga checklistor är välorganiserade men inte heltäckande avseende de rutiner utföraren enligt avtal ska ha upprättat hos sig och inte heller avseende de rutiner utförarna själva svarat att de har i den årliga nationella enhetsundersökningen. Exempelvis rör det rutin för om en medarbetare observerar att en brukare inte kan tillgodogöra sig tillräckligt med näring eller rutin för hur man hanterar en brukares privata medel.

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson  
System- och verksamhetscontroller

I dialog mellan beställare och utförare kunde konstateras att rutiner kan finnas i det dagliga även om de inte finns i nedskrivna form, men att det är viktigt med dokumenterade rutiner vid introduktion av personal. Vid kommande avtalsuppföljningar kan vissa viktiga skriftliga rutiner komma att begäras in.

#### Introduktion:

Grannvård uppger att en erfaren undersköterska normalt går dubbelt vid två dagpass och två kvällspass. För mindre erfarna undersköterskor kan det ibland bli ytterligare några pass.

Även Kärnhuset uppger att nyanställd personal normalt går dubbelt vid två dagpass och två kvällspass. Vid behov kan man ibland gå ytterligare några pass.

Rindlags beskriver att nyanställda normalt går dubbelt under ett dagpass och ett kvällspass samt att man noga ser över vilka brukare de nyanställda får. Möjlighet finns alltid till ytterligare pass tills medarbetaren känner sig trygg.

#### *Fortbildning*

Kärnhuset beskrev vid uppföljningsmötet hur personalen fått ta del av internutbildningar genom teknikprojektet och dokumentationsutbildning samt gratisutbildningar via kommun eller webbutbildningar på till exempel socialstyrelsens hemsida.

Grannvård kommenterade att år 2016 var första året som utföraren hade råd att låta medarbetarna utbilda sig på något annat sätt än gratisutbildningar via kommunen eller webbutbildningar på till exempel socialstyrelsens hemsida. En stor del av årets budgetmedel till utbildning gick till att ge en medarbetare möjlighet till vidareutbildning till undersköterska.

Rindlags beskrev att deras personal tar del av gratisutbildningar via kommun eller webbutbildningar på till exempel socialstyrelsens hemsida. Rindlags visar ett framtaget årshjul som beskriver ett kalenderår avseende allt ifrån medarbetarsamtal till genomgång av rutiner (i pärmar) samt tid för fortbildningar.

#### *Beställarens kommentar och bedömning om avtalstrohet*

Av allmänna villkoren framgår att utföraren ska sträva efter att all personal ska ha undersköterskekompetens eller motsvarande. I övrigt står angivet att personalstyrkan ska ha tillräcklig kompetens och erfarenhet för att utföra arbetsuppgifterna samt vara väl insatt i kommunens mål för verksamheten, kvalitetskrav samt gällande rutiner, riktlinjer och avtal. Vidare krävs även att utföraren aktivt arbetar med fortbildning och att det finns rutiner för såväl introduktion av ny personal som personalförsörjning vid ledigheter.

Beställaren ser det som mycket positivt att samtliga medarbetare, förutom anhänganställda, uppges omfattas av kollektivavtal. I uppdaterade avtalsvillkor, gäller från och med mars månad 2017 att utförare med hög andel undersköterskor premieras i ersättningen. Beställaren hoppas att detta ska stimulera och möjliggöra en ännu högre andel utbildad personal hos samtliga utförare framöver.

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson  
System- och verksamhetscontroller

Samtliga utförares checklistor för introduktion behöver kompletteras så att de innehåller – eller refererar till – utförares rutiner. Detta för att säkerställa att ingen medarbetare påbörjar egna arbetspass utan att ha gått igenom viktiga rutiner som är kravställda i avtalsvillkoren utifrån ett brukar- och kvalitetsperspektiv. Detta kommer att följas upp på framtida avtalsuppföljningar.

### **Verksamhetsplan och Verksamhetsberättelse (Allmänna villkor 4.15) – bilaga nr 3**

Samtliga utförare lämnade in sina planer och berättelser i tid.

Senast den 30 november innevarande år ska leverantören lämna en verksamhetsplan för det kommande året. Denna ska innehålla en beskrivning av vilka åtaganden och åtgärder som krävs för att uppnå uppsatta mål, en analys över personalinsatserna samt plan för fort- och utbildning/kompetensutveckling och egna inriktningsmål för verksamheten. Leverantören ska, senast den 30 november, delge kommunen det sammanställda resultatet av genomförda kundundersökningar som visar kundernas tillfredsställelse med verksamheten. Leverantören ska vidare årligen, senast den 28/29 februari, lämna en verksamhetsberättelse för det gångna året.

Ovanstående dokument bifogas för vidare information från varje utförare. Beställaren har inget att erinra mot utförarnas planer och berättelser, förutom att det i samtligas verksamhetsplaner borde ha framgått ett inplanerat förbättringsarbete avseende genomförandeplaner, i och med att samtliga utförare redan under hösten fått vikten av detta poängterat av beställaren. I Rindlags verksamhetsplan fanns dock inget fokus på genomförandeplan omnämnt.

Grannvård har genomförandeplan med i sin verksamhetsplan men anger en felaktig dokumentationsväg – i dropbox istället för Treserva – vilket beställaren meddelat Grannvård inte är tillåtet. De har meddelat att de därför nu använder sig av Treserva. I Kärnhusets verksamhetsplan finns mål avseende genomförandeplan.

### **Resultat Nationella enhetsundersökningen – bilaga nr 1**

Utifrån Socialstyrelsens instruktioner genomförs årligen en enkätundersökning inom äldreomsorgen. Utförarna svarar då själva på frågorna, så bifogad sammanställning är inte ett resultat av en granskning från beställarens sida, utan enbart en sammanställning av utförarnas egna uppgifter. Vid uppföljningsmötena gav dock dessa enkätsvar grunden till en intressant och god dialog mellan beställare och utförare, om kontaktmannaskap, rutiner med mera.

### **Resultat Nationella brukarundersökningen – bilaga nr 2**

Utifrån Socialstyrelsens instruktioner genomförs årligen en enkätundersökning inom äldreomsorgen. Brukarna svarar då själva på frågorna, så bifogad sammanställning är inte ett resultat av en granskning från beställarens sida, utan enbart en sammanställning av brukarnas egna uppgifter. Syfte med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna  
Susanne Bengtson  
System- och verksamhetscontroller

om sin vård och omsorg och som underlag för utveckling och förbättring av vården och omsorgen om de äldre.

Brukarna i Håbo kommun har generellt gett utförarna ett gott resultat i brukarundersökningen, men resultatet varierar mellan utförarna. Se bilagan.

Vid uppföljningsmötena gav dessa enkätsvar grunden till en intressant och god dialog mellan beställare och utförare, om deras tillgänglighet, hur de jobbar med att ta tillvara den enskildes önskemål och synpunkter med mera.

### **Sammanfattning**

I uppföljningsmötet med den enskilde utföraren har såväl enskilda brister som individuella styrkor hos utföraren blivit påtalade, så som genomförandeplaner och dokumenterade riktlinjer. Detta planeras att följas upp av beställaren även vid nästa års avtalsuppföljning

Kundvalets verksamhetsområde är ett område i ständig förändring. Kraven höjs ständigt nationellt avseende dokumentation, registrering, kunskap och individuellt anpassade insatser runt den enskildes olika funktionsnedsättningar. Med genomförandeplan som den utmärkande utvecklingsfaktorn bedömer därutöver beställaren utförandet av hemtjänstinsatser i kommunen som i de flesta avseenden väl godkänt och i allt godkänt.

## Nationella brukarundersökningen, hemtjänst, 2016

*I den här sammanställningen betyder grön färg att resultatet är mer än en procent bättre än snittet i riket. På samma sätt betyder röd färg att resultatet är mer än en procent sämre än snittet i riket. Detta är enbart för att underlätta en snabb genomläsning av över eller under rikssnittet och är inte menat som en värdering av nödvändigtvis bra eller dåligt resultat.*

1. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov? Procent.

<b>Riket</b>	<b>73</b>
Uppsala län	74
Håbo	76
Grannvård	94
Rindlags	50
Kärnhuset	76

2. Fick du välja utförare av hemtjänsten? Procent

<b>Riket</b>	<b>56</b>
Uppsala län	60
Håbo	80
Grannvård	89
Rindlags	75
Kärnhuset	80

3. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? Procent.

<b>Riket</b>	<b>63</b>
Uppsala län	64
Håbo	64
Grannvård	79
Rindlags	69
Kärnhuset	61

4. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?. Procent.

<b>Riket</b>	<b>87</b>
Uppsala län	88
Håbo	89
Grannvård	95
Rindlags	92
Kärnhuset	87

## Kundvalet 2016, bilaga 2

5. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? Procent.

<b>Riket</b>	<b>61</b>
Uppsala län	64
Håbo	73
Grannvård	94
Rindlags	64
Kärnhuset	70

6. Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter? Procent.

<b>Riket</b>	<b>87</b>
Uppsala län	87
Håbo	86
Grannvård	95
Rindlags	77
Kärnhuset	85

7. Brukar personalen komma på avtalad tid? Procent.

<b>Riket</b>	<b>86</b>
Uppsala län	83
Håbo	90
Grannvård	100
Rindlags	92
Kärnhuset	88

8. Brukar personalen ha tillräcklig tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? Procent.

<b>Riket</b>	<b>82</b>
Uppsala län	85
Håbo	85
Grannvård	95
Rindlags	83
Kärnhuset	84

9. Brukar personalen informera dig i förväg om tillfälliga förändringar? Procent.

<b>Riket</b>	<b>69</b>
Uppsala län	66
Håbo	77
Grannvård	100
Rindlags	73
Kärnhuset	73

## Kundvalet 2016, bilaga 2

10. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Procent.

<b>Riket</b>	<b>97</b>
Uppsala län	97
Håbo	97
Grannvård	100
Rindlags	85
Kärnhuset	98

11. Hur tryggt eller otrött känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten? Procent.

<b>Riket</b>	<b>85</b>
Uppsala län	85
Håbo	90
Grannvård	94
Rindlags	92
Kärnhuset	88

12. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? Procent.

<b>Riket</b>	<b>91</b>
Uppsala län	90
Håbo	92
Grannvård	100
Rindlags	67
Kärnhuset	94

13. Händer det att du besväras av ensamhet?. Procent.

<b>Riket</b>	<b>46</b>
Uppsala län	49
Håbo	47
Grannvård	50
Rindlags	38
Kärnhuset	47

14. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov? Procent

<b>Riket</b>	<b>78</b>
Uppsala län	79
Håbo	86
Grannvård	100
Rindlags	82
Kärnhuset	84



Kundvalet 2016, bilaga 2

15. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

<b>Riket</b>	<b>89</b>
Uppsala län	<b>90</b>
Håbo	<b>87</b>
Grannvård	95
Rindlags	92
Kärnhuset	<b>85</b>

## Nationella enhetsundersökningen, hemtjänst, 2016

*I den här sammanställningen betyder grön färg att resultatet är mer än en procent bättre än snittet i riket. På samma sätt betyder röd färg att resultatet är mer än en procent sämre än snittet i riket. Detta är enbart för att underlätta en snabb genomläsning av över eller under rikssnittet och är inte menat som en värdering av nödvändigtvis bra eller dåligt resultat.*

1. Andel personer med en namngiven kontaktman/kontaktperson som rör den enskildes personliga omvårdnad och service. Procent.

<b>Riket</b>	<b>83</b>
Uppsala län	87
Håbo	55
Grannvård	100
Kärnhuset	41
Rindlags	100

2. Andel personer med aktuell genomförandeplan. Procent.

<b>Riket</b>	<b>73</b>
Uppsala län	79
Håbo	52
Grannvård	100
Kärnhuset	37
Rindlags	100

*(Resultatet baseras på utförarnas egna uppgifter. Se beställares egen mätning 2016-12-22 för annat resultat.)*

3. Andel personer med en plan som innehåller dokumentation om hur personen deltagit vid upprättande/förändring av sin genomförandeplan. Procent.

<b>Riket</b>	<b>68</b>
Uppsala län	81
Håbo	52
Grannvård	100
Kärnhuset	37
Rindlags	100

4a. Aktuell rutin för när den enskilde, trots överenskommelse, inte öppnar dörren/svarar på ringsignal. Procent.

<b>Riket</b>	<b>71</b>
Uppsala län	63
Håbo	100
Grannvård	Ja
Kärnhuset	Ja
Rindlags	Ja

Kundvalet 2016, bilaga 1

4b. Aktuell rutin för när den enskilde plötsligt uppvisar ett försämrat allmäntillstånd. Procent.

<b>Riket</b>	<b>74</b>
Uppsala län	63
Håbo	67
Grannvård	Ja
Kärnhuset	Nej
Rindlags	Ja

4c. Aktuell rutin vid misstanke om att den enskilde är undernärd eller felnärd. Procent.

<b>Riket</b>	<b>70</b>
Uppsala län	57
Håbo	33
Grannvård	Ja
Kärnhuset	Nej
Rindlags	Nej

4d. Aktuell rutin för misstanke/upptäckt av att den enskilde utsats för våld eller övergrepp av en anhörig/närstående. Procent.

<b>Riket</b>	<b>48</b>
Uppsala län	48
Håbo	33
Grannvård	Ja
Kärnhuset	Nej
Rindlags	Nej

4e. Aktuell rutin för misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar läkemedel. Procent.

<b>Riket</b>	<b>33</b>
Uppsala län	33
Håbo	0
Grannvård	Nej
Kärnhuset	Nej
Rindlags	Nej

4f. Aktuell rutin för misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar alkohol eller andra beroendeframkallande medel (ej läkemedel). Procent.

<b>Riket</b>	<b>34</b>
Uppsala län	32
Håbo	33
Grannvård	Nej
Kärnhuset	Nej
Rindlags	Ja

Kundvalet 2016, bilaga 1

5. Aktuell rutin för hur personalen samarbetar med anhöriga till personer som får insatser vid enheten. Procent.

<b>Riket</b>	<b>38</b>
Uppsala län	50
Håbo	67
Grannvård	Ja
Kärnhuset	Nej
Rindlags	Ja

6a. Hur ofta ske de schemalagda mötena med sjuksköterska eller annan hälso- och sjukvårds-personal, i frågor som rör personer med behov av kommunal hälso- och sjukvårdsinsatser.

<b>Riket</b>	
Uppsala län	
Håbo	
Grannvård	Minst en gång i månaden
Kärnhuset	Minst en gång i månaden
Rindlags	Minst en gång i veckan

6. Aktuell rutin för schemalagda möten med sjuksköterska eller annan hälso- och sjukvårds-personal, i frågor som rör personer med behov av kommunal hälso- och sjukvårdsinsatser. Procent.

<b>Riket</b>	<b>51</b>
Uppsala län	60
Håbo	100
Grannvård	Ja
Kärnhuset	Ja
Rindlags	Ja

7. Aktuell rutin för hur kontakter med hälso- och sjukvårdspersonal på vård- eller hälsocentral ska gå till, i frågor som rör personer med behov av landstingets primärvård. Rutinen omfattar samtliga personer. Procent.

<b>Riket</b>	<b>51</b>
Uppsala län	50
Håbo	33
Grannvård	Nej
Kärnhuset	Nej
Rindlags	Ja, för alla

## Verksamhetsberättelse hemtjänst 2016

Under våren hade verksamheten omfattande problem med bemanning och planering, samtidigt som efterfrågan på hemtjänst ökade.

Verksamheten drabbades av hög personalomsättning av både ordinarie personal och vikarier. Av ordinarie personal var det fyra personer som gick över till andra verksamheter inom kommun, en slutade helt på grund av nytt arbete i närheten av bostad och en pensionsavgång i slutet på maj. Bristen på personal resulterade i en ökad arbetsbelastning för främst befintlig personal samt ökade personalkostnader i form av sjuklön och övertidsersättning. Arbete med rekrytering pågick löpande i försök att få in ny personal, både fast personal och vikarier som kunde täcka befintliga vakanser. Rekrytering av ordinarie personal gjordes under våren men hade ingen möjlighet att börja i förrän till hösten.

Tidsbrist för gruppledare och problematik med planering i verksamhetssystemet TES gjorde att en planerare rekryterades till i mitten på april. Brist på körkort hos personal försvårade planeringen och eftersom arbetsgrupperna blivit stora gjordes en omorganisering i maj månad. Verksamheten delades upp i tre arbetsgrupper istället för två vars främsta syfte var att förbättra planeringen och öka personalkontinenten hos brukare. Bristen på personal gjorde dock att införandet av den nya arbetsgruppen inte fungerade så bra som det var tänkt och påverkade personalens arbetsmiljö negativt. Därför beslutades det att den tredje gruppen tillfälligt skulle dras tillbaka till verksamhetens bemanning blev stabilare.

Kärnhusets Hemtjänst  
Pia Johansson  
Tf enhetschef  
0171-528 88

## **Verksamhetsberättelse 2016 för Kärnhusets hemtjänst**

Undertecknad tog den 1 september 2016 över ansvaret för Kärnhuset från Ellinor Rosengren som valt att gå till annan tjänst. Berättelsen kommer därför att vara uppdelad i två delar. En del före 1:a september och en efter.

Mitt tydliga uppdrag var att skapa ordning och reda i en verksamhet som inte mår bra. Att via god arbetsmiljö få medarbetarna att trivas på jobbet samt sänka de höga sjuktalen.

### **Verksamhet:**

Verksamheten bestod när jag tillträdde av två arbetsgrupper som arbetade över hela kommunen. Ganska snart stod det klart att dessa grupper var för stora. Ist började planeringen för tre geografiskt indelade grupper. Kunder och personal delades också in. Ytterligare en gruppleddare rekryterades samt en bemanningsassistent. Tydlig information gick ut till kunderna att förändring kommer att ske i början av 2017.

Lokalerna har rustats upp en del och anpassats till tre grupper. Vi lägger fokus på och uppdaterar alla verksamhetens rutiner för att anpassas till den nya organisationen.

Arbetet börjar för att införa nyckelfri hemtjänst till årsskiftet och vi börjar förberedelser för att fullt ut planera allt arbete i TES.

Arbetet med att implementera Vårdighetsgarantier, ”ett rehabiliterande förhållningssätt och IBIC startar och kommer att fortsätta långt in under 2017.

### **Personal:**

Många slutade sin tjänst under våren och ersattes av ett antal utbildade ”vårdbiträden” vilket gjort att de som var gamla i gården fick dra ett tungt lass. Trots detta gjorde man ett fantastiskt arbete under sommaren. Min förhoppning var att anställa nya uskor vilket har visat sig vara svårt pga att vi numer har kanske 3-4 med rätt kompetens som söker våra tjänster. Därför kommer detta arbete inte att kunna avslutas under 2016.

Sjukfrånvaron är extremt hög vilket också tyder på att man inte trivs på jobbet. Det blir en stor utmaning som också kommer att vara i fokus under 2017.

Personal gruppen får nya enhetliga kläder vilket man inte haft tidigare. Detta först och främst för att vi ska följa de hygienföreskrifter vi har att rätta oss efter, men det ser ju också trevligt ut samt attdet är viktigt att känna tillhörighet.

**Samarbete:**

Vi startar upp, inte bara planeringsträffar för den lokala ledningen samt arbetsplatsträffar utan har också en del informationsträffar i form av stormöten. Vi öppnar upp för samarbete med bib var 4 vecka samt med ssk och rehab lika ofta i sk avvikelseträffar. Dessa som ev en början till att så småningom ha lokala ledningsgruppsmöten. Samarbetet med andra enheter internt påbörjas likaså.

**Arbetsmiljö:**

Arbetsmiljöarbetet genomsyrar hela verksamheten och är i fokus hela tiden. Delaktighet och en känsla av att bli sedd och hörd är viktig för den enskilde medarbetaren och grunden för välbefinnande men är också viktig för att kunna känna stolthet över det man gör. Skyddsombud utses och ramar för hur arbetsmiljöarbetet ska bedrivas sätts.

**Ekonomi:**

Efter år av "dålig ekonomi" läggs grunden för ett nytt sätt att arbeta. Via SKL:s skrift "Håll koll på hemtjänsten" ska det bli möjligt att identifiera de systemfel som finns och att åtgärda dessa. Avd chef, ekonom, enhetschef och utvecklingsledare lägger grunden för den "syn" som ska göras av enhetschef och gruppleddare under 2017 för att om möjligt ha en budget i balans redan då.

## **Verksamhetsberättelse Grannvård Sverige AB för året 2016**

Grannvård Sverige AB är ett företag som är verksam inom hemtjänst/hemsjukvård. Grannvårds koncept är att med välutbildad personal med lång erfarenhet inom vården kunna ge professionell och personlig vård i hemmet, vi arbetar för att förhindra onödiga läkarbesök och onödig sjukhusvård. Syftet är att en och samma person ska kunna utföra alla sysslor hemma hos brukaren så att kontinuitet och effektivitet höjs. Man får då en nära relation med kunden som stärker både personalens och kundens trygghet och det blir en bättre kvalitet på vården/omsorgen. Teamen arbetar självstyrande, dvs alla medarbetare är med och organiserar, planerar och beslutar.

### **Inledning**

I november 2011 började verksamhetschef Mona Lindström förberedelserna för att starta upp Grannvård Sverige i Håbo kommun efter att ha bott i Holland de senaste 7 åren och då jobbat åt moderbolaget Buurtzorg.

Den 6/12-2011 tecknas avtal med Håbo kommun och Team Bålsta bestod då av förutom sjuksköterskan Mona Lindström, 1 sjuksköterska och 1 undersköterska. Den första tiden ägnas åt att marknadsföra företaget och i slutet av februari 2012 får teamet sin första brukare.

I dagsläget har Grannvård totalt 75 kunder (ca 1850 brukartimmar/månad) i Bålsta med 15 tillsvidareanställda, 1 sjuksköterska (verksamhetsansvarig), 11 undersköterskor, 1 vårdbiträde samt en servicevärdinna och en personal som sköter administration. Vårt vårdbiträde kommer att vara utbildad undersköterska i slutet av 2017.

Grannvård erbjuder även "Granntjänster" med RUT-avdrag så som städning, handling, ledsagning, avlösning, snöskottning och trädgårdsarbete.

Grannvård har två utbildade HLR-instruktörer och erbjuder utbildning i hjärt-lung räddning till företag och privatpersoner.

Grannvård har fram till mars 2016 även bedrivit hemtjänst samt hemsjukvård i Enköpings kommun. Då ersättningen inte ansågs täcka företagets kostnader för utförda tjänster avslutades uppdraget och Grannvård bedriver sedan dess enbart hemtjänst i Håbo kommun. Grannvård har fått innovationspengar av moderbolaget för att kunna starta verksamhet i ännu en kommun under året 2017. Vilken kommun det blir är ännu inte bestämt.

Grannvård utför även sjuksköterske uppdrag på 2 behandlingshem, ett i Stockholmsområdet och ett i Håbo kommun.



## Vad har vi gjort under året?

Nyckeltal	2016
Antal Heltidstjänster	16
Sjukfrånvaro kortvarig	2,1%
Sjukfrånvaro långvarig	2,9%
Antal % nöjda kunder	95%

Socialstyrelsens enkät "vad tycker de äldre om hemtjänsten"

Under våren 2016 avslutades, efter 1,5 år, det projekt Grannvård utfört gällande hemsjukvård i Håbo kommun.

Grannvård blev erbjuden att fortsätta med projektet, under den tid som kommunen utvärderade ett införande av hemsjukvård i "LOV".

Erbjudandet att fortsätta bestod av att ersättning från kommunen skulle utgå med samma ersättning som för hemtjänst samt att företaget skulle bekosta kundernas inkontinensmateriel samt det bas förråd som är nödvändigt för att utföra hemsjukvård.

Då erbjuden ersättning inte skulle täcka företagets fasta kostnader för hemsjukvård avböjde företaget förlängning av projektet.

Grannvård har under 2016 fortsatt att ansvara för läkemedelshantering på de två behandlingshem man tidigare tecknat avtal med.

Grannvård har under året haft besökare från Norge, Finland, Tyskland, England och Nederländerna. De är ett fortsatt starkt intresse för Grannvårds/Buurtzorgs koncept. I ett flertal länder är projekt och samarbeten redan påbörjade och i Finland undersöker ett flertal kommuner möjligheter att införa arbetssättet.

Under sommaren 2016 anordnade Grannvård ett antal gemensamma fikaträffar med kunder som bor i området. Detta för att skapa kontakt då många äldre känner sig ensamma. Fika träffarna var mycket uppskattade av de som deltog.

## Kvalitetsarbete

Hygien:

Kristin Pettersson, undersköterska och hygienombud har deltagit på samtliga hygienmöten under året. Egenkontroll gällande hygien är utförd två gånger under året. Resultaten har sedan diskuterats på arbetsplatsträff för att göra förbättringar i hygienrutinerna.

Verksamhetschef Mona Lindström har gått en utbildning i Arbetsmiljö (SAM).

Riskbedömningar är gjorda på alla kunder.

Team träffar har skett kontinuerligt med sjuksköterska och även med rehab personal den senaste delen av året.

Alla brukare med tandvårdsintyg och som har velat, har erbjudits en kostnadsfri munhalsbedömning. Personal har varit med vid bedömning om brukare/god man/anhörig velat det. De kunder som inte har haft tandvårdsintyg men varit berättigade till det, har fått det.

Alla brukare har genomförandeplaner och de uppdateras kontinuerligt av kontaktpersonerna. Uppföljning har skett kontinuerligt så att brukarna har kunnat framföra om de är missnöjda med något eller vill ändra på något.

Alla avvikelser registreras och behandlas i Treserva och tas upp på nästkommande APT-möte för diskussion och eventuella åtgärder.

Enkät för att utvärdera vårdtiden har skickats ut till de brukare som avslutats under året. Till de som avlidit eller flyttat in på demensboende har enkäten skickats till anhörig. Enkätsvaren visar mycket nöjda kunder. Grannvård har även deltagit i Socialstyrelsens brukarundersökning för tredje året i rad och även detta resultat visar mycket nöjda brukare (100% 2014, 100% 2015, 95% 2016).

Vi har arbetat mycket med arbetsmiljöarbetet under året. Vi har utsett ett skyddsombud/arbetsplatsombud på arbetsplatsen. En arbetsmiljöhandbok för företaget har upprättats. Verksamhetsansvarig har gått en utbildning i systematiskt arbetsmiljöarbete. Riskbedömningar är utförda på alla kunder. Arbetskläder är införskaffade, består av jacka, fleesetröjor, bussaronger, t-shirts, och byxor. Tvätt och dusch möjligheter finns på arbetsplatsen.

### **Kompetensutveckling**

Personalen har deltagit i följande utbildningar:

Lyft teknik

HLR-utbildning

Rehabiliterande förhållningssätt

IBIC (2 st har gått en utbildningsdag i Stockholm och resten av personalen har gått utbildningen som Håbo kommun hållit)

SAM-systematiskt arbetsmiljöarbete.

### **Friskvård**

Personalen har 1500 kronor/år i friskvårdsbidrag. Fler i personalgruppen har under 2016 utnyttjat bidraget vilket var målet.

### **Svårigheter som varit under året?**

På grund utav den otillräckliga ersättningsnivån så tog företaget beslut om att avsluta uppdraget i Enköping. Detta då man inte ansåg att man erhöll kostnadstäckning för de tjänster som utfördes.

I Bålsta har det även varit problem med dokumentationssystemet Treserva till och från vilket försvårar dokumentationen. Även registreringsprogrammet TES har krånglat en hel del och gett mer administrativt arbete. TES är inte riktigt anpassat efter verksamheterna.



## VERKSAMHETSPLAN FÖR GRANNVÅRD SVERIGE AB

2017

## **Mål Verksamhet-**

- Grannvård arbetar i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen, socialtjänstlagen samt övriga lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet.
- Grannvård följer och är förtrogen med de mål och riktlinjer som följer av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.
- Grannvård följer lokala och regionala riktlinjer.

## **Mål kunder-**

- Alla kunder skall vara registrerade i Senior Alert samt insatser/uppföljning utförda.
- Genomförande planen upprättas vid välkomstbesöket hos kunden, även komma överens med kunden/anhörig vad man skall göra ifall brukaren inte öppnar dörren och inte anmält avböjt besök. Genomförandeplanen skrivs i ett Word dokument samma dag och läggs i Dropbox av den som varit på välkomstbesöket så att den finns tillgänglig direkt för all personal både i telefoner och datorer. Endast kundens initialer används på Word dokumentet på grund av sekretess. Genomförandeplanen ska skrivas i Treserva inom två veckor från det att uppdraget påbörjats.
- Den personal som får information av kunden att något ska ändras/uppdateras i genomförandeplanen går direkt in och ändrar det så att genomförandeplanen alltid är uppdaterad för alla.
- Med Socialstyrelsens kundundersökning från 2015 som underlag upprätta en handlingsplan för att förbättra prioriterat område.

De prioriterade området baserat på undersökningen är;

- Besvärar du av ensamhet?

Även om Grannvårds kunder indikerar ett "bättre" resultat än kommunens genomsnitt, samt att dessa områden inte enbart "kontrolleras" av Grannvård bör det tas på stort allvar att så många äldre känner sig ensamma.

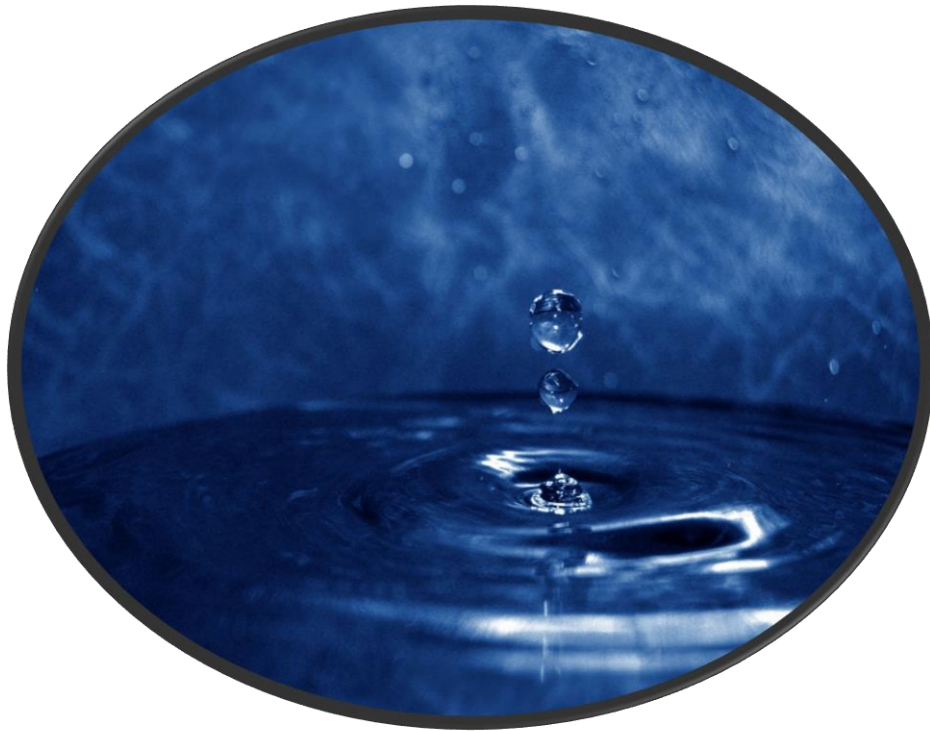
Alla inblandade i omsorgen bör se över hur samverkan och samarbete kan förbättras mellan olika aktörer; kommunala, privata, frivilliga etc. Grannvård kommer titta på hur ett förbättrat samarbete/samverkan kan förbättra upplevelsen för äldre i allmänhet samt för våra kunder i synnerhet.

## **Mål personal-**

- Teamet skall delas i två mindre grupper för att kontinuitet och självstyre ska fungera optimalt. Delningen är planerad till 1 februari 2017. Det ena teamet kommer att ha sin lokal på Stockholmsvägen och det andra på Sjövägen.
- Att all personal går minst en utbildning/seminarium inom det område de ansvarar eller är intresserade av, samt att minst två stycken ur personalgruppen går på de utbildningar/seminarium som vi bjuds in till. De ansvarar sedan för att informera resten av personal gruppen.
- Att med arbetsmiljölagen som grund kontinuerligt arbeta med att förbättra arbetsmiljön för alla i företaget. Fokus skall ligga på fysiska risker i arbetet såväl som på den psykosociala arbetsmiljön. Vikt läggs på delaktighet i självstyre, ömsesidig respekt och omtanke för varandra.
- Medvetet fokus på att stärka personalens autonomi och stolthet i sin profession, samt i Grannvårds värdegrund.
- Införandet av personalenkät/undersökning av upplevd arbetsmiljö, trivsel, delaktighet och utvecklingsmöjligheter. Första undersökningen planerar att genomföras under kvartal 2, 2016.
- Att fler anställda ska utnyttja friskvårdsbidraget.
- Fast dag och tid för APT möten varannan vecka.
- Team träffar med kommunens sjuksköterska och rehab personal en fast dag i månaden.
- Att all personal ska lära sig och bli säkra på hur man kontrollerar och rättar sina arbetspass i TES.

## Mål organisation och ekonomi

- Bi behålla ett positivt ekonomiskt resultat.
- Målsättning för en hållbar verksamhet är ett överskott om ca 4 % för att kunna skapa medel för att utveckla verksamheten och dess personal samt att skapa en agil bas som möjliggör kontinuitet och trygghet för företaget, dess anställda och dess kunder.
- Under 2017 genomföra utbildning/träning i självstyre samt målstyrd verksamhet för alla anställda.  
Detta för att stärka och utveckla organisationens Svenska verksamhet i arbetssätt, effektivitet och autonomi i självstyre.
- Utforska möjligheten till att driva projekt med intresserade kommuner eller andra som vill utforska fördelar och möjligheter med att arbeta enligt "Buurtzorg" modellen, dvs individen i centrum, samverkan inom samhället, personlig autonomi, kvalitetsdriven omsorg, förtroende för professionen, självstyre som verktyg samt (IT)system som verktyg för att stödja professionen.
- Det, ännu inte använda, innovationsstöd som under 2016 erhöles från moderbolaget kommer att nyttjas för projekt eller aktiviteter som beskrivs i punkten ovan.



Verksamhetsberättelse 2016  
RindLags Hemtjänst & Service AB

## **Sammanfattande analys:**

RindLags hemtjänst & service ger omvårdnads/servicetjänster baserade på biståndsbeslut enligt SoL till personer som bor i eget boende och som på grund av sjukdom, funktionshinder och ålder inte klarar av sin dagliga livsföring på egen hand.

Vi kan även erbjuda hemtjänstinsatser utöver de beviljade beslutet privat med Rutavdrag ex: Snöskottning, trädgårdshjälp, handling, tvätt eller extra omvårdnadsinsatser. Har några brukare i dagsläget som anlitar oss privat med rut då det gäller städ och tvätt tjänster samt trädgårdstjänster.

Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den boende att bo kvar hemma och få möjlighet att leva ett så normalt liv som möjligt. Hjälptöven kan innefatta allt från städning varannan vecka (där möjlighet till extra tid privat på rut finns då 40 min ej är tillräckligt för att hinna städa badrum/kök/sovrum) till mer omfattande vård alla dagar. Trygghetslarm för de brukare där behov finns alla dagar 07-22.

Våra brukare har en kontaktperson som ombesörjer det praktiska arbetet runt den enskilde och är en länk mellan brukaren, anhörig och övrig personal samt samarbetspartners. Vi strävar efter att ha en god relation till anhöriga, god man mfl.

Första besök hos brukaren görs alltid av verksamhetsansvariga och där även anhöriga kan närvara om så önskas. Tillsammans går vi då igenom beslutet och de beviljade insatserna.

Därefter skapas genomförandeplanen efter brukarens önskemål.

Vårt mål är att all personal ska ha undersköterskeutbildning För närvarande har vi 6 st undersköterskor anställda och 6 st vårdbiträden men med lång erfarenhet av vård samt 1 som för närvarande utbildar sig på distans till usk.

All personal har medicin delegering som förnyas varje år. Personalen har även skrivit under en tystnadsplikt och denna förnyas regelbundet. Vi har blåa arbetströjor samt jackor med logga och namnskytt, detta för att skapa en trygg hemtjänst. Ny personal introduceras alltid hos våra brukare innan dom får gå ensamma till dom och de har en introduktionslista som de går igenom tillsammans med ordinarie personal.

**Hygienombud:** vårt hygienombud tar varje personalmöte upp en punkt om hygien och vi tycker att personalen har blivit mycket duktigare på att använda handskar, skyddsförkläden samt använda tvål och sprit vid handhygien. Vi har haft stor sjukfrånvaro under 2016 men det har varit sjukdomar som brutna fötter, handleder och onda ryggar. Har klarat oss bra ifrån vinterkräxjuka samt influensa bland personal och brukare vilket till stor del beror på bra hygien!

**Arbetsplatsombud:** Vid varje personalmöte 1 ggr/månad har vi en stående punkt gällande arbetsmiljön där frågor kan lyftas gällande arbetsmiljön

**Vid anställning informeras bla även om :**

**Hygienrutiner:** Att använda kortärmat, inga smycken, ej målade långa naglar, använda skyddsförkläden samt handskar vid patientnära arbete. Vi gör egenkontroller ute i verksamheten 2 ggr/år.



**Bilpolicy:** Varje personal får skriva på en bilpolicy som innehåller regler för körande av Rindlags bil att visa respekt i trafiken, att hålla hastigheten, att hålla bilen ren och fräsch . Att ej köra bil påverkad. Körkort måste visas vid anställning.

**Pengahantering:** Vid hantering av kontanter hos brukare är det viktigt att kvittera ut och kvittera in pengarna tillsammans med brukaren. Men vi har minimerat hantering av pengar genom att varje brukare kar en kassabok med kontanter inlåsta hos oss på kontoret och det är endast en person som kvitterar in och ut.

Vi har under året som varit erbjudit vår personal utbildning i lyftteknik vilken alla ej kunnat gå på pågrund av sjukdom. Vi har haft en HLR utbildning för all personal under våren 2016.

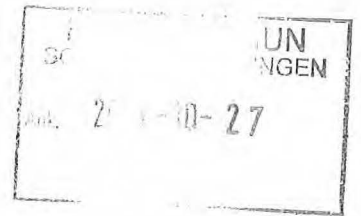
Vårt dokumentationssystem är Treserva/Tes vilket vi jobbar på att alla ska lära sej men där har vi haft problem med inloggningar i treserva och lösenord men som sagt var vi jobbar på det.

Vi har under året som varit arbetat fram mer tydliga material gällande våra rutiner på RindLags. Där ska du som personal enkelt kunna få information om alla våra rutiner. Vi har även skapat en årsplanering som all personal tagit del utav. På den står det i stora drag när ex riskbedömning skall göras, skyddsronen görs, när vi har medarbetarsamtal mm.

Tes telefonerna har fungerat bra ända tills själva läsaren i dom gick sönder vilket innebar att pass registrerades på fel datum och ibland ej registrerat pass alls, detta har skapat mycket mer jobb.

Avvikelsehantering- Då många av vår personal har haft problem att komma in i treserva så har vi gjort som så att vi har ett fack i dagrummet där avvikelaselappar ligger. Vid händelse som behövs skriva avvikelse på så fyller dom i den och lämnar den till samordnaren som sedan lägger in den i treserva och skickar till verksamhetsansvariga samt ssk. Vi har avvikelsemöten 1 ggr/månad tillsammans med ssk och sjukgymnast och rehab.

Vi har ca 40 brukare som vi utför insatser åt i Bålsta och Skokloster därav 2 som har sammanhängande hemtjänst. Det negativa där är att ersättningen för dessa sänktes några månader efter höjningen. Vår personal som arbetar där har samma lön och går efter samma avtal hos kommunal vilket innebär att dom har rätt till ob tillägg samt avtalsenliga höjningar vilket innebär ett minusresultat för oss.



# Verksamhetsplan 2017

## RindLags Hemtjänst & Service AB



Besöksadress:

Bistavägen 15

74630 Bålsta

Mail: [rindlags@gmail.com](mailto:rindlags@gmail.com)

## **Värdegrund-Synsätt**

Alla människors lika värde är ett synsätt som ska prägla arbetet. Vi har tillsammans med vår personal framarbetat vår egen Värdegrund som baseras på socialtjänstlagen.

- Alla är lika mycket värda, behandlas med respekt –vare sej man har demenssjukdom, alkoholsjukdom, hjärtsjukdom osv.
- Den enskildes bästa skall alltid komma i första rummet
- Insatser som ges ska stärka den enskildes förmåga och oberoende. De ska uppfattas som meningsfulla, begripliga, förutsägbara och skapa trygghet hos varje individ. Vår positiva sinnesstämning smittar av sej – kroppsspråket kan visa mycket.
- En tilltro till den enskildes eget ansvar och egna resurser för att själv kunna hantera sin situation. Självbestämmande är viktigt och personalen måste vara lyhörda för varje individs behov och kunna visa respekt, flexibilitet samt empati och kunna ta varje person på sitt sätt. Att uppmuntra dem att dom får vara precis som dom är (man får ha sina egenskaper) Detta skapar trygghet!
- Personalkontinuitet är viktigt: -vet att vi vet vad vi gör och hittar i hemmet.  
-känner igen personalen som kommer

## **Mål-övergripande**

De övergripande målen finns i socialtjänstlagen och hälso & sjukvårdslagen.

Bland de övergripande målen gäller att äldre ska kunna åldras i trygghet, ha inflytande över sin vardag och ha tillgång till god vård & omsorg. De övergripande målen bryts ner till konkreta mål för vår verksamhet.

Vi arbetar för ett bra samarbete och förståelse för varandras roller och arbetsuppgifter och att kunna hjälpa varandra så att den enskilde ska uppleva trygghet och utifrån sina förutsättningar leva ett självständigt liv.

Vi ska genom vår kompetens bistå den enskilde, så att denne känner delaktighet och får en aktiv fritid utifrån sina behov.

Deras hem är vår arbetsplats så det är av yttersta vikt för oss att visa respekt och lyhördhet.

## **RindLags Hemtjänst roll i verksamheten**

Vi blev godkända som privata utförare i Håbo 2009-11-23. Verksamheten startade 2010-03-01. Vår arbetstid sträcker sej mellan 07.00-22.00 alla dagar i veckan, Vårt team består i nuläget av 2 verksamhetsansvariga, 14 undersköterskor/vårdbiträden samt 1 samordnare som planerar schema samt backar upp vid sjukdom detta för att

kunna se behoven ute hos brukaren själv vid planering av schemat samt minska vikarie vid sjukdom.

Samordnaren ansvarar även om handlingen varje vecka detta för att minska risken av fel vid pengahanteringen hos brukaren.

Vi har även en servicegrupp som består i nuläget av 4 personal som utför olika serviceuppdrag som städning, tvätt som är på biståndsbeslut men de har även privata kunder samt företag.

Vi har i dagsläget 41 brukare som vi utför omvårdnads/larm samt servicetjänster åt. Många nyttjar även våra tilläggstjänster då det gäller städ pga att de tycker den beviljade tiden är för liten. Många nyttjar även tilläggstjänst på tvätt.

All vår personal ska ha våra blå arbetskläder märkt med rindlags hemtjänst och namnskylt på sig ute i arbetet. Tystnadsplikt samt polisrapport ska lämnas in. Ny personal introduceras hos våra brukare, allt detta för att brukaren skall känna trygghet.

Vi erbjuder regelbundet olika utbildningar ex munhälsoutbildning, hjärt& lungräddning förflyttningsutbildning samt andra utbildningar som rör verksamheten.

### **Organisation och ledning**

Mål och grundläggande värderingar är utformade gemensamt och diskuteras på arbetsplatsmöten och vi har diskuterats fram vår egen värdegrund som baseras på socialtjänstlagen.

Diskussioner sker även kontinuerligt i personalgruppen.

APT möte har vi varje torsdag kl. 10.30 där samordnare, tillgänglig personal, verksamhetschef, sjuksköterska deltar, rehab samt sjukgymnast bjuds in. Avvikelse tas upp.

Avvikelse rapporteras senast den 15:e månaden efter till MAS.

Personalmöte varje månad

Daglig överrapportering mellan passen sker muntligt samt via rapportblock och treserva/tes

Verksamhetscheferna ansvarar för ekonomi, personal, verksamhet. Arbetar vanligtvis måndag-torsdag 07.00-16.00 Fredagar 07.00-13.00 men finns alltid tillgängliga på telefon.

## Utvecklingsområden

En rutinpärm finns tillgänglig för all personal och där fortsätter vi utveckla nya rutiner tillsammans med personalen.

Avvikelsehantering kommer att fortsätta utvecklas till det bättre då vi har haft mycket problem med att lägga in avikelser i treserva.

Återkommande hjärt&lungräddning för all vår personal under våren

Schemalaggningen har vi försökt att lägga så liten personalgrupp som möjligt hos varje brukare

Detta innebär att brukarna har fått mindre personal samt mer kontinuitet. Vi har utvärderat hos brukarna vad dom tycker och dom är jättenöjda. Brukare som ex tackat nej till dusch tidigare tar nu emot hjälp, hos brukare som larmar ofta har larmen minskat vilket vi tror på minskad personalbyte. Så vi har infört samma schemasystem dagtid vilket vi tror våra brukare kommer uppleva positivt.

### Regelbundna möten hålls enligt följande:

- Personalmöten 1ggr/månad, är obligatoriskt för all ordinarie personal. Där även frågor kring arbetsmiljö tas upp
- Planeringsdag 1-2 ggr/år
- Utförmöte hemtjänst ca var tredje möte tillsammans med Mas, biståndshandläggare samt övriga utförare i Håbo Kommun
- Daglig avstämning med samordnaren angående den dagliga verksamheten.
- APT möte varje torsdag där verksamhetschefer, samordnare, personal samt sjuksköterska har möjlighet att delta.

## Samverkan

Vi har samverkanmöte ca 3ggr/år där vi träffar MAS, äldreomsorgschef samt övriga utförare och diskuterar olika frågor samt delges information.

## Säkerhet

**Nyckelhantering-** Alla nycklar kvitteras ut hos brukaren och hålls inlåsta i ett säkert nyckelskåp hos oss. När man tar ut en nyckel så skriver du in den och när den lämnas tillbaka så stryks den från kvittenslistan

**Pengahantering-** Pengar kvitteras om det tas ut från brukare i hemmet och kvitteras när det återlämnas. Vi har dom inlåsta i vårt kassaskåp, likaså försöker vi minimera hanteringen av pengar till en ansvarig.

Då pengar lämnas av anhörig sparas kvitton och en kassabok förs och redovisas årsvis till anhöriga.

### **Legitimering av personal-**

Vår personal har alltid Rindlags kläder samt namnskylt och vi jobbar på att hitta en bra legitimation för all personal som jobbar hos oss.

Personalen blir alltid presenterade för våra brukare innan dom går ut i tjänst och arbetar själva.

### **Personalsäkerhet**

- Att använda sej av de hjälpmedel som finns.
- Att hålla sej uppdaterad och fråga om man känner osäkerhet
- Att vid akuta situationer ta hjälp av sin kollega och ej utsätta sej för risker som kan vara fara för sin egen hälsa.
- Att vara väl informerad om katastrofpärm.
- Att alla läser igenom vår rutinpärm.



Socialförvaltningen  
Thomas Brandell, socialchef  
0171-525 79  
thomas.brandell@habo.se

## Ärende 7

### Revidering av allmänna villkor för kundvalet

#### Förslag till beslut

1. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att godkänna de reviderade allmänna villkoren för kundvalet i Håbo kommun.
2. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att de reviderade villkoren gäller från och med 1 augusti 2017.
3. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att höja ersättningen till utförarna med 2,25 % från 1 januari 2017, samt ger förvaltningen mandat att höja ersättningen ytterligare om det faktiska omsorgsprisindexet blir högre än 2,25 %.
4. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att den extra ersättningen för andelen undersköterskor ska gälla från och med 1 mars 2017.

#### Ärendebeskrivning

Vård- och omsorgsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 7 mars 2017 om förändringar i de allmänna villkoren för kundval inom hemtjänsten. Den stora förändringen är att nämnden beslutat att utförarna från och med den 1 augusti 2017 ersätts för biståndsbedömd istället för utförd tid.

Avsikten med ändringen av ersättningsmodell är dock inte att genom modellen som sådan minska kostnaderna. Ändringen genomförs istället för att underlätta för såväl beställare som utförare att hålla ett högt fokus på individens helhetsbehov istället för inregistrerad utförd tid av enskilda insatser. Hur ändringen slår ekonomiskt är dock svårberäknad och förvaltningen kommer därför att följa utfallet noga och är beredd att justera ersättningsnivån snabbt om ändringen slår större än beräknat åt något håll. Ett undantag i villkorens vanliga 90 dagars varsel avseende prisändring har därför skrivits in i villkoren så att vård- och omsorgsnämnden under modellens första sex månader har möjlighet att besluta om ny justering av ersättningsnivå med enbart 60 dagars varsel.

Kundvalsutförarna har reagerat med oro på den nya timersättningen och har i dialog med förvaltningen anfört att man under 2017 får nya och högre kostnader för bland annat säkrare sprutor och för de speciella lönekostnadsökningar för undersköterskor som gäller från 1 mars 2017.

För att inte riskera kundvalsmodellen som idé har därför vissa justeringar gjorts i de allmänna villkor som nämnden beslutade om den 7 mars. Nuvarande priser för utförare enligt kategori 1 har räknats upp med ett tänkt omsorgsprisindex om 2,25 %. Det beloppet har sedan lagts på de priser som

beslutades den 7 mars. Det handlar om en uppräknig med 10-11 kronor för privata utförare och en uppräknig med 9-11 kronor för den kommunala verksamheten.

En annan förändring är att förvaltningen föreslår en ”trappa” när det gäller extra ersättning för andelen undersköterskor enligt följande:

Minst 60 % undersköterskor ger 2 % extra ersättning.

Minst 70 % undersköterskor ger 3 % extra ersättning

Minst 80 % undersköterskor ger 4 % extra ersättning

Minst 90 % undersköterskor ger 5 % extra ersättning

Förvaltningen ser detta som ett sätt att stimulera utförarna till att ha en god kvalitet och kompetens bland sin personal.

I de bifogade allmänna villkoren för kundvalet finns de gjorda ändringarna under avsnitt 4.3.3 och är gulmarkerade.

Något slutgiltigt omsorgsprisindex finns ännu inte. Samtidigt står det klart att utförarna har sina nya kostnader för bland annat löner och nålar. Det är rimligt att förvänta sig att omsorgsprisindex hamnar i storleken 2-2,25 % varför det är rimligt att redan nu göra en uppräknig i en storleksordning som är mer sannolik än de preliminära 1,3 % som anges av SKL.

För att redan nu stimulera till kompetens i utförarorganisationerna föreslås också att den extra ersättningen för andelen undersköterskor införs redan från 1 mars 2017

### **Ekonomiska konsekvenser och finansiering**

Förvaltningen ser fortlöpande över biståndsbedömningen inom äldreomsorgen. Inom kommunens egenregi Kärnhuset pågår också ett arbete avseende ökad effektivitet, ökad brukartid, för personalen.

Totalt eftersträvas en sänkt kostnad per hemtjänstkund under kommande år med anledning av de senaste årens ökade kostnader för köp av hemtjänst och underskott hos kommunens egenregi. Arbetet är särskilt viktigt i och med de kommande årens fortsatta ökning av antalet äldre i kommunen parallellt med ett allt svårare budgetläge med minskade skatteintäkter och stora kommunala investeringsbehov.

### **Uppföljning**

Vid första faktureringen i början av september månad görs första översynen av ekonomisk effekt för eventuell justering av ersättningsnivå. Ett uppföljningsmöte med utförarna kommer att bokas in därefter för genomgång av eventuella frågor personalen stött på under första månaden.



**Beslutsunderlag**

– Nya Allmänna villkor för kundvalet, daterad 2017-03-21, dok.nr 2366

---

**Beslut skickas till**

Avdelningen för stöd till vuxna  
Kärnhuset  
Grannvård  
Rindlags  
Edna Care



*Reviderad april 2017*

### **Allmänna villkor för Håbo kommuns kundval inom hemtjänsten**

Håbo kommun har beslutat att företag som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kan ansöka om att bli leverantör enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Ansökan ska lämnas på blanketten ”Ansökan om godkännande som leverantör inom hemtjänsten”. Ansökan kan lämnas löpande. Håbo kommun kommer att pröva ansökningarna så snabbt som möjligt. Beslut om antagande av ansökan kommer att göras inom två månader efter komplett ansökan. Om ett sökande företag godkänns ska ett avtal tecknas mellan företaget och kommunen.

Välkommen att lämna in din ansökan!

Thomas Brandell  
Socialchef

*Reviderad 2017-04-04*

*Antagen av vård- och omsorgsnämnden 2017-03-07*

*Dokumentägare: Avdelningschef Catrin Josephson, avdelningen för Stöd till vuxna*

**INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

1	Allmän orientering .....	5
1.1	Information om Håbo kommun.....	5
1.2	Information om Vård- och omsorgsnämnden .....	5
1.3	Införandet av valfrihetssystem .....	5
1.4	Kundens rätt att välja och byta leverantör .....	6
1.5	Ickevalsalternativ .....	6
1.6	Grundläggande principer för valfrihetssystem.....	6
1.7	Biståndsbeslut/beslut om insats och genomförandeplan.....	6
1.8	God man/förvaltare .....	7
1.9	Gemensam vårdplanering .....	7
1.10	Beställning och bekräftelse .....	8
1.11	Information och marknadsföring .....	8
1.12	Tjänster som ingår i det fria valet .....	8
1.13	Tjänster som inte ingår i det fria valet .....	9
1.14	Kommunens nattpatrull.....	9
1.15	Tilläggstjänster.....	9
1.16	Kommunens ansvar.....	9
1.17	Huvudmannaskap.....	10
1.18	Myndighetsutövning m. m .....	10
1.19	Avgifter .....	10
1.20	Tillsyn av socialtjänst.....	10
1.21	Tillsyn av hälso- och sjukvård .....	10
2	Gemensamma krav för personlig omvårdnad och service .....	11
2.1	Allmänna krav .....	11
2.2	Kvalitetsmål .....	11
2.3	Överenskommelser mellan kommunen och region Uppsala.....	11
2.4	Leverantörens åtagande.....	11
2.5	Trygghetslarm .....	12
2.6	Förändring av kundens behov .....	12
2.7	Skyldighet att ta emot uppdrag .....	12
2.8	Nyckelhantering .....	12
2.9	Hantering av egna medel.....	12
2.10	Samverkan.....	12
2.11	Personalfrågor .....	13
2.12	Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen .....	13
2.13	Lag och kollektivavtal.....	13
2.14	Meddelarfrihet.....	13
2.15	Kompetens och erfarenhet hos personal .....	14
2.16	Arbets tekniska hjälpmedel .....	14
2.17	Identifikation .....	14
2.18	Goda hygienrutiner .....	14
2.19	Tandvård och munhygien.....	14
2.20	Ledningssystem för kvalitet i verksamheten.....	15
2.21	Lex Sarah .....	15

Socialförvaltningen  
Avdelningen för Stöd till vuxna

2.22	Dokumentation.....	15
2.23	Rutiner för inrapportering av utförda tjänster .....	15
2.24	Information till kund om tilläggstjänster .....	16
2.25	Uppföljning och utvärdering .....	16
2.26	Statistik.....	16
2.27	När en kund inte är anträffbar .....	17
2.28	Tolk .....	17
2.29	Samrådsorgan/Samarbete/Samverkan.....	17
2.30	Forskning och utveckling (FoU) .....	17
2.31	Lokal beredskapsplan/katastrof- och krisberedskap .....	17
3	Särskilda krav på tjänstens innehåll .....	18
3.1	Krav för leverantör inom kategori 1 - Personlig omvårdnad .....	18
3.1.1	Hemtjänst - personlig omvårdnad .....	18
3.1.2	Delegerad hemsjukvård.....	19
3.1.3	Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig .....	19
3.2	Krav för leverantör inom kategori 2 – Service .....	20
3.2.1	Hemtjänst – service .....	20
3.2.2	Inköp av mat.....	20
3.2.3	Tillagning av mat .....	20
3.2.4	Matdistribution.....	20
3.2.5	Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig .....	20
4	Kommersiella föreskrifter .....	21
4.1	Avtalstid .....	21
4.2	Avtalshandlingars inbördes rangordning .....	21
4.3	Ersättning .....	21
4.3.1	Uppstart, avslut och frånvaro .....	22
4.3.2	Exempel på ersättningsbar biståndsbedömd tid .....	22
4.3.3	Ersättningsnivåer (timpris).....	22
4.4	Moms .....	23
4.5	Utbetalning av ersättning .....	23
4.6	Fakturering .....	24
4.7	Dröjsmålsränta och administrativa avgifter .....	24
4.8	Miljöpåverkan .....	25
4.9	Underleverantör .....	25
4.10	Ändring av villkor på grund av politiska beslut.....	25
4.11	Avbrytande av valfrihetssystem .....	25
4.12	Omförhandling av avtalsvillkor .....	25
4.13	Avtalsbrott m.m .....	26
4.13	Avtalets upphörande i vissa fall .....	26
4.14	Allmänhetens insyn.....	26
4.15	Insyn i leverantörens verksamhet.....	27
4.16	Överlåtelse av avtal eller uppdrag.....	27
4.17	Skadeståndsskyldighet .....	27
4.18	Försäkringar .....	27
4.19	Skatter och avgiftskontroll .....	28
4.20	Befrielsegrunder (force majeure) .....	28

4.21	Tvist .....	28
5	Administrativa föreskrifter .....	29
5.1	Kontaktperson .....	29
5.2	Ansökan .....	29
5.3	Underlag för kvalificering .....	29
5.4	Underlag för godkännande av leverantör .....	29
5.5	Prövning av ansökan .....	30
5.5.1	Handläggning .....	30
5.5.2	Kompletterande uppgifter .....	30
5.5.3	Uteslutningsprövning .....	30
5.5.4	Kvalificering .....	31
5.5.5	Godkännande av leverantör .....	31
5.6	Trovärdighetsbedömning .....	31
5.6.1	Ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet .....	31
5.6.2	Extern och intern samverkan och samarbete .....	31
5.6.3	Förhållningssätt och metoder .....	32
5.6.4	Kompetens och bemanning .....	32
5.6.5	Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering .....	32
5.6.6	Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling .....	32
5.6.7	Rutiner för nyckelhantering .....	33
5.6.8	Rutiner för hantering av egna medel .....	33
5.6.9	Leverantörens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet .....	33
5.7	Muntlig redovisning .....	33
5.8	Ansökan om rättelse .....	33

## 1 Allmän orientering

### 1.1 Information om Håbo kommun

Håbo kommun bildades 1952. Då slogs fem landskommuner ihop; Yttergran, Övergran, Kalmar, Skokloster och Hägeby. Centralort i Håbo är Bålsta. Där bor flertalet av Håboborna, cirka 15 000 av 20 000. Håbo växer fort, 1980 var invånarantalet 13 301. Medelåldern är låg i Håbo, cirka 37 år - medelsvensken är cirka 41 år. I Håbo finns ett gott samarbete mellan företagare och kommun.

**Antal invånare 2015:** 20 279 invånare och vi fortsätter växa.

**Antal mil Mälarenstrand:** Nästan 23 mil

**Läge:** Bålsta tätort har ett centralt läge bland Mälardalens städer, med närheten till Stockholm som en stor fördel. De många allmänna kommunikationerna möjliggör goda kollektiva färdvägar både till och inom kommunen. Mälarenbanan och E18 skär genom Bålsta, där pendeltåget från Stockholm har en slutstation. Fjärrtågen gör det lätt att ta sig till Enköping, Västerås och andra städer inåt landet.

Halvtimmestrafik finns till Stockholm (SJ:s tåg samt SL:s pendeltåg) och till Enköping/Västerås (SJ:s tåg samt UL-buss), Uppsala nås med UL-buss på cirka 50 minuter och direktbussar går till Arlanda flygplats.

Tre flygplatser finns inom 40 minuters bilresa.

Tre miljoner människor kan ta sig till Håbo med mindre än 1 timmes restid.

Ytterligare information finns på [www.habo.se](http://www.habo.se)

### 1.2 Information om vård- och omsorgsnämnden

Socialtjänstlagen reglerar kommunernas ansvar för insatser inom socialtjänsten för bland annat äldre och personer med funktionsnedsättning. I Håbo kommun har socialnämnden och vård- och omsorgsnämnden det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver.

Det finns lagstöd för vård- och omsorgsnämnden att sluta avtal med andra leverantörer. Detta innebär också att kommuner kan tillhandahålla tjänster också åt andra kommuner. Vård- och omsorgsnämndens uppgift är att godkänna leverantörer, dvs. ange de krav som man anser att leverantören ska uppfylla för att kvalificera sig. Vidare ansvarar vård- och omsorgsnämnden för att kontrollera och följa upp att kraven är uppfyllda (detta gäller också den egna utförarenheten.)

Inom Socialförvaltningen, som lyder under vård- och omsorgsnämnden, finns avdelningen för stöd till vuxna. Inom avdelningen för stöd till vuxna är biståndshandläggarna anställda. De beslutar om omsorgs- och serviceinsatser till enskilda.

I vård- och omsorgsnämnden finns även kommunens egen leverantör inom hemtjänsten.

### 1.3 Införandet av valfrihetssystem

Kommunfullmäktige beslutade 2009-05-04 att införa valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Från och med 2009-11-01 tillämpar vård- och omsorgsnämnden i Håbos kommun fritt val inom hemtjänsten. Detta innebär att de personer i kommunen som har rätt till hemtjänst har rätt att välja en leverantör som kommunen godkänt och tecknat kontrakt med. Systemet kallas ”kundval”.

Alla leverantörer som önskar delta i valfrihetssystemet ska ha rätt att ansöka om godkännande som leverantör. Samtliga sökanden som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget, och inte uteslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kap. 1 § LOV, ska godkännas av kommunen. Kommunen ska lämna information om samtliga leverantörer som kontrakterats enligt LOV. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Lagen bygger på att det inte är någon priskonkurrens mellan leverantörerna. Den enskilde ges i stället möjlighet att välja den leverantör som hon eller han uppfattar tillhandahåller den bästa kvaliteten.

### 1.4 Kundens rätt att välja och byta leverantör

En av grundpelarna i ett valfrihetssystem är den enskildes rätt att byta leverantör av tjänsten om hon eller han så önskar. En kund har alltid rätt men ingen skyldighet att välja och byta leverantör. Valfriheten gäller endast för kunder som har ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen för personlig omvårdnad eller service.

### 1.5 Ickevalsalternativ

För den kund som inte önskar välja leverantör ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet ska vara ett kvalitativt fullgott alternativ. Ickevalsalternativet är kommunens egen regi.

Ickevalsalternativet gäller från och med införandet av LOV, det vill säga från 2009-11-01. Kund som före detta datum har bistånd för hemtjänst blir kvar hos den kommunala verksamheten i egen regi om inget aktivt val görs efter införandet av LOV.

### 1.6 Grundläggande principer för valfrihetssystem

Enligt 1 kap.2 § LOV ska den upphandlande myndigheten behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt. Den upphandlande myndigheten ska också ta hänsyn till principerna om öppenhet, ömsesidigt erkännande och proportionalitet när den tillämpar valfrihetssystem.

### 1.7 Biståndsbeslut/beslut om insats och genomförandeplan

Biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen fattas av biståndshandläggare inom kommunen och dokumenteras i Treserva.<sup>1</sup> Biståndshandläggare ska, innan beslut om insats fattas, samråda med den enskilde kunden samt vid behov med närstående.

---

<sup>1</sup> Treserva är modernt, öppet och sammanhållet system för kommunal hälso- och sjukvård, omsorgen om äldre och funktionsnedsatta

Utifrån biståndsbeslutet ska utförare upprätta en genomförandeplan för varje kund och göra den läsbar i Treserva för biståndshandläggaren. Genomförandeplanen ska vara upprättad senast inom en månad, men bör i normalfallet vara upprättad inom 14 dagar. Under år 2017 implementeras arbetssättet IBIC (individens behov i centrum) och i takt med att uppdrag från biståndshandläggare börjar bli utformade enligt IBIC ska även genomförandeplanen vara det.

Kunden har rätt att inom ramen för beviljat biståndsbeslut och timmar byta en tjänst mot annan tjänst, i samråd med leverantören. En förutsättning för sådant byte är att skälig levnadsnivå efterlevs.

### **1.8 God man/förvaltare**

En god man/förvaltare är utsedd att företräda en viss person som på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande förhållande, behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person utan att dennes rättshandlingsförmåga begränsas. God man och förvaltare utses av överförmyndare/tingsrätten genom en ansökan. Familjeläkaren bedömer om den enskilde har behov av god man eller förvaltare. Biståndshandläggaren är vid behov behjälplig vid ansökningsförfarandet.

### **1.9 Gemensam vårdplanering**

När en kund har blivit inlagd på sjukhus och efter sjukhusvistelsen är utskrivningsklar ska kommunen och region Uppsala i samförstånd med kunden gemensamt planera kundens fortsatta vård- och omsorgsinsatser. Vid förändrat behov görs ett nytt biståndsbeslut. Biståndshandläggaren informerar leverantören om det finns behov av en ny genomförandeplan. Leverantören kontaktar sjukhuset för att förbereda hemkomst.

Betalningsansvar för utskrivningsklar kund övertas av leverantören om uppdraget inte kan påbörjas inom ett dygn.

### **Team för trygg hemgång vid utskrivning från slutenvård**

Från och med våren 2016 finns i Håbo kommun ett ”hemtagningsteam” i kommunal regi vid utskrivning från slutenvård. Teamet innehåller professionerna sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast samt omvårdnadspersonal. För de som ansluts till teamet ges samordnade rehabiliterande, kartläggande och omvårdande insatser under en period av mellan två till maximalt tre veckor efter utskrivning, i syfte att öka tryggheten och hälsan för äldre.

För de kunder som ansluts till teamet innebär det att utförare inom hemtjänsten får sitt uppdrag i och med det biståndsbeslut som fattas efter vårdplaneringen efter ca två veckors insats av hemtagningsteamet. Detta gäller oavsett om kunderna sedan tidigare erhållit hemtjänstinsatser eller om kunden för första gången ska göra sitt val av utförare.

Teamet koordineras av sjuksköterska och tillhör organisatoriskt enheten för hemsjukvård, rehab, demensteam och fotvård. Teamet är konkurrensneutralt och arbetar för alla oavsett utförare.



De som erbjuds att vårdas av teamet är de som efter sjukhusvistelse behöver insatser från flera olika professioner, bedöms ha potential att med teamets hjälp få förminskat behov av hemtjänstinsatser samt de som tackar nej till korttidsplats trots att man bedömts ha behov av det och har erbjudits det. Det är inte aktuellt med hemtagningssteam för de som skrivs ut från slutenvården med oförändrade vårdbehov.

För kunder med hemtjänst innan inskrivning i slutenvård ansvarar hemtagningssteamet för att innan utskrivning informera hemtjänstutföraren om att kunden ansluts till teamet och att kunden alltså inte är aktuell för insatser från utföraren förrän om ca två veckor.

### **1.10 Beställning och bekräftelse**

När kunden fått ett biståndsbeslut och valt leverantör, kontaktar den ansvarige biståndshandläggaren den leverantör som kunden valt och gör en formell beställning. Om kunden vill ha råd i valet av leverantör ska biståndshandläggarna bistå med neutral information och vägledning. Överlämning av ärenden sker genom att uppdrag lämnas till verksamheten via Treserva. Endast beslutsmeddelande överlämnas med information om att utföra uppdraget. Leverantören ska snarast bekräfta att uppdraget mottagits. Beställningar som lämnats före klockan 14.00 vardagar ska bekräftas samma dag.

Leverantören ska kunna påbörja uppdraget inom ett dygn från bekräftelsen. I akuta ärenden bör leverantören kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs.

Om kunden önskar välja en annan leverantör ska han eller hon ta kontakt med sin biståndshandläggare. När en ny leverantör är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga leverantören. Detta ska ske omgående, muntligen eller per e-post, samt bekräftas skriftligen.

Om en kund önskar göra ett byte av leverantör ska tillträdande leverantör inom högst två veckor börja utföra sitt uppdrag. Avlämnande leverantör ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information under förutsättning att kunden medger detta.

### **1.11 Information och marknadsföring**

Kommunen kommer att informera om leverantörens verksamhet på kommunens hemsida. För att underlätta valet för brukaren har kommunen en presentationsmall som alla leverantörer ska fylla i. Presentationsmallen kan med ett par månaders varsel ändras av kommunen. Med utgångspunkt i mallen sammanställer kommunen ett gemensamt informationsmaterial som presenterar alla godkända leverantörer. Informationen kommer att finnas både som tryckt material samt på kommunens hemsida [www.habo.se](http://www.habo.se).

Biståndshandläggarna kommer också att informera om vilka leverantörer som finns att välja bland i samband med kundens val.

Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet.

Kommunen förutsätter att leverantören utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart.

### 1.12 Tjänster som ingår i det fria valet

Hemtjänst är samlingsnamnet för alla insatser som beviljas den enskilde enligt socialtjänstlagen i dennes hem.

Hemtjänst innefattar dels uppgifter av servicekaraktär, dels uppgifter som är mer inriktade mot personlig omvårdnad.

De tjänster som en privat leverantör kan utföra är:

- **Kategori 1 - Personlig omvårdnad och service**
- **Kategori 2 - Service**

### 1.13 Tjänster som inte ingår i det fria valet

Tjänster som inte ingår i det fria valet och som utförs av kommunens egenregi är:

1. Hemsjukvård
2. Rehab
3. Nattillsyn
4. Installation av trygghetslarm
5. Åtgärda trygghetslarm för kunder som enbart har denna tjänst

### 1.14 Kommunens nattpatrull

Kommunen ansvarar för alla insatser mellan 22.00 - 07.00. Nattpatrullen lämnar rapporter om kund som erhållit vård- och omsorgsinsats till den leverantör som ansvarar för insatserna hos kunden under dagtid (07.00-22.00). Leverantören lämnar motsvarande rapporter till nattpatrullen.

### 1.15 Tilläggstjänster

Utöver de biståndsbeslutade insatserna har en leverantör, som erhållit avtal med kommunen, rätt att inom vissa ramar erbjuda så kallade tilläggstjänster till kunderna. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet, och dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet. Tilläggstjänsterna betalas inte av kommunen, utan av kunden som beställer dem. Leverantörerna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan kunden välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för kunden för att denne ska kunna välja en leverantör.
- Tilläggstjänster faktureras av leverantören direkt till kunden. Om marknadsföring av tilläggstjänster, se punkt 2.24.

### 1.16 Kommunens ansvar

Kommunernas ansvar för vård, omsorg och övriga stödinsatser regleras i Socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen samt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kommunallagen ger kommunen rätt att, efter beslut i fullmäktige, lämna över vården av en

kommunal angelägenhet, som inte reglerats i särskild ordning, till ett aktiebolag, ett handelsbolag, en ekonomisk förening, en ideell förening eller en enskild individ. Kommunen är skyldig att kontrollera och följa upp verksamheten. Kommunen måste också garantera att medborgarna får insyn i den verksamhet som överlämnats genom att i avtal med leverantören säkerställa att medborgare kan få information om verksamheten.

För att kunderna ska kunna välja i valfrihetssystemet behövs jämförbar information om leverantörerna – en information som kommunerna är skyldiga att förse kunderna med och som bland annat måste begäras in i den löpande uppföljningen och kontrollen av verksamheten.

### **1.17 Huvudmannaskap**

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som gäller myndighetsutövning.

### **1.18 Myndighetsutövning med mera**

Alla insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) utreds och beslutas efter ansökan till kommunen. Biståndshandläggare beslutar om vilka insatser kunden ska erhålla.

### **1.19 Avgifter**

Kommunen ansvarar för och debiterar avgifter för personlig omvårdnad och service. Avgifterna tillfaller kommunen.

### **1.20 Tillsyn av socialtjänst**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig tillsynsmyndighet för att kontrollera att de leverantörer som ingår avtal med kommuner utföra socialtjänstuppdrag, uppfyller de krav som ställs i gällande lagar, förordningar och föreskrifter inom SoL.

### **1.21 Tillsyn av hälso- och sjukvård**

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska ansvarar för tillsyn av hälso- och sjukvården i leverantörens verksamhet. Grundläggande bestämmelser om medicinskt ansvarig sjuksköterska och de uppgifter som åligger en sådan sjuksköterska ges i 24 § hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och 7 kap.3§ Patientsäkerhetsförordningen samt i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården (SOSFS 2000:1, SOSFS 2001:17).



## 2 Gemensamma krav för personlig omvårdnad och service

### 2.1 Allmänna krav

Leverantören förutsätts ha ingående kännedom om den målgrupp som kan komma ifråga som kunder samt ska vara väl insatt i den lagstiftning som gäller för verksamheten.

### 2.2 Kvalitetsmål

Insatser inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Leverantören ska utföra verksamheten i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen, socialtjänstlagen samt övriga lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet. Leverantören ska även följa och vara förtrogen med de mål och riktlinjer som följer av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Leverantören ska följa av vård- och omsorgsnämndens beslutade värdegrunder för vård och omsorg:

- - respekt för människors självbestämmande och integritet
- - kontinuitet
- - kunskapsbaserat och effektivt utförande
- - tillgänglighet
- - trygghet och säkerhet

### 2.3 Överenskommelser mellan kommunen och region Uppsala

Leverantören ska följa gällande skriftliga överenskommelser mellan kommunen och region Uppsala som berör den kategori som leverantören är godkänd för. Kommunen informerar leverantörerna om gällande överenskommelser. I Uppsala län ansvarar kommunerna för hemsjukvården.

### 2.4 Leverantörens åtagande

Leverantörens åtagande följer av det avtal som kommunen slutit med respektive leverantör. En leverantör kan åta sig att utföra

- Kategori 1. Personlig omvårdnad och service
- Kategori 2. Service

Personliga omvårdnadstjänster för personer som bor i Håbo kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska utföras årets samtliga dagar mellan klockan 07.00 – 22.00.

Servicetjänster för personer som bor i Håbo kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska minst kunna utföras måndag till och med fredag klockan 08.00 – 17.00.

För övrig tid ansvarar kommunens nattpatrull för insatserna. Överföringar och överrapporteringar sker enligt fastställda rutiner.

Kommunen garanterar inte någon volym utan det är kundens val utifrån biståndsbeslut, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och biståndsbedömda timmar som avgör den ersättning som leverantören får.

## 2.5 Trygghetslarm

Den leverantör som godkänts enligt kategori 1 ansvarar för åtgärd på larm till sina kunder under dagtid (07.00-22.00). Kommunens nattpatrull ansvarar för åtgärd på larm nattetid. Utförare som godkänts enligt kategori 2 har inget ansvar för åtgärd på larm.

## 2.6 Förändring av kundens behov

Om kundens behov förändras, oavsett förbättring eller försämring, i sådan grad att biståndsbeslutet kring någon insats kan behöva omprövas ska leverantören omgående och i innevarande månad kontakta kommunens biståndshandläggare. Förändringen av kundens behov ska framgå av leverantörens dokumentation. Det ingår också i leverantörens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får bistånd är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

## 2.7 Skyldighet att ta emot uppdrag

En leverantör får inte, inom ramen för angiven verksamhetskategori, geografiskt etableringsområde och angivet kapacitetstak (se 5.2) tacka nej till nya uppdrag. Leverantören ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för kunden. Det är inte heller möjligt för leverantören att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag som innehåller insatser på kvällar och/eller helger.

## 2.8 Nyckelhantering

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Vid förlust av nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av leverantörens personal bärs av leverantören.

## 2.9 Hantering av egna medel

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av leverantören ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan leverantören och kunden.

## 2.10 Samverkan

Leverantören ska samverka med region Uppsalas hälso- och sjukvård, anhöriga och andra för kunden viktiga personer och organisationer, liksom med gode män och förvaltare när det är aktuellt. Representant för leverantören ska vid behov delta i vårdplanering i samverkan mellan huvudmännen och kunden. Om kunden inte kan medverka själv sker vårdplanering med dennes företrädare. Leverantören ska samverka med region Uppsalas hälso- och sjukvård samt kommunens sjuksköterskor vid behov. I uppdraget ingår att vara kunden behjälplig med externa kontakter som till exempel färdtjänst och läkare.



## 2.11 Personalfrågor

Leverantören är arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för

- att gällande lagar och föreskrifter iakttas
- att anställa, avlöna och säga upp personal
- att skatter och sociala avgifter inlevereras
- att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga samt utomstående
- att personalen efterlever lagstiftningen gällande tystnadsplikt

## 2.12 Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen

Den leverantör som har mest utförd tid hos kund har samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen.

## 2.13 Lag och kollektivavtal

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

## 2.14 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda i Håbo kommun regleras i svensk lag. Anställda hos leverantören, inklusive underleverantörer, ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Leverantören förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för leverantörens anställda utanför det område som kontraktet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 16 kapitlet i sekretesslagen.

## 2.15 Kompetens och erfarenhet hos personal

Leverantören ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som är erforderlig och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst med helhetssyn som grund. Den personal som ska utföra arbetsuppgifterna ska ha tillräcklig kompetens och dokumenterad erfarenhet för arbetet.

För leverantörer av personlig omvårdnad och service enligt kategori 1 gäller att leverantören ska sträva efter att all personal ska ha undersköterskekompetens eller motsvarande.

Vidare krävs goda kunskaper i svenska när det gäller både att tala, läsa och skriva eftersom personalen måste kunna ta emot instruktioner, samtala med kunderna och dokumentera insatserna. Flerspråkighet hos en leverantörs personal ses som en fördel.

Leverantören ska tillse att den personal som används för uppdragets genomförande är väl insatt i kommunens mål för verksamheten och kvalitetskrav inom socialtjänsten samt för verksamheten gällande rutiner, riktlinjer och avtal. Vidare ska leverantören aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre och funktionshindrades förutsättningar för ett självständigt liv och personalens kompetens och bemötande i omsorgen. Leverantören ska ha rutiner för introduktion av nyanställda och en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande.

## 2.16 Anhöriganställningar

Anhöriganställning innebär att den enskildes barn, partner eller andra nära släktingar anställs för att utföra hemtjänstinsatser hemma hos den enskilde. Det är inte nödvändigt att de båda delar hushåll för att det ska kategoriseras som en anhöriganställning. Håbo kommun har beslutat att en prövning görs av biståndshandläggaren om lämpligheten för anhöriganställning i varje enskilt fall. Denna begränsning är gjord utifrån perspektiven utbildning, kompetensutveckling, dokumentation, arbetsledning, arbetstider och ekonomi.

Det behövs ett skriftligt godkännande från kommunens biståndsenhet, genom den enskildes biståndshandläggare, för att en utförare inom kundvalet ska kunna anställa anhöriga. Den enskilde brukarens bästa ska vara vägledande för biståndshandläggarens beslut. Prövningen görs restriktivt och enbart när det bedöms finnas ett särskilt behov av anhöriganställning kan ett godkännande meddelas.

Vid anhöriganställningar utgår den lägre timersättningen 288 kr per timme och följer ersättningen för personlig assistans.

## 2.17 Arbetstekniska hjälpmedel

Leverantören ska tillhandahålla arbetstekniska hjälpmedel. Individuellt förskrivna hjälpmedel och medicintekniska hjälpmedel svarar kommunen för.

## 2.18 Identifikation

Leverantörens anställda (och underleverantörer) ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han/hon är anställd av.

## 2.19 Goda hygienrutiner

Goda hygienrutiner ska alltid tillämpas i det personnära omvårdnadsarbetet. Verksamhetsansvarig hos leverantören ansvarar för att all personal har god kännedom om rutinerna samt att skapa förutsättningar för att dessa följs. *Se hygienrutiner inom kommunal vård i Uppsala län, [www.akademiska.se](http://www.akademiska.se).*

## 2.20 Tandvård och munhygien

Vissa äldre och personer med funktionsnedsättning har rätt att få en subventionerad tandvård. Vård- och omsorgspersonalen har också rätt att få utbildning i munhälsovård. Detta framgår i Tandvårdslagen (1985:125) och Tandvårdsförordningen (1998:1 338).





Kommunen ska informera om, göra bedömning av behovet av och utfärda tandvårdsintyg. Leverantören ska vid behov meddela biståndshandläggare och/eller anhörigkonsulent som utfärdar intyget.

## 2.21 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten

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.

Socialstyrelsen har beslutat om föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

## 2.22 Lex Sarah

Leverantören är skyldig att tillse att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 2 § SoL anmäla missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade. Anmälan ska göras till den som är ansvarig för verksamheten.

Den ansvarige är skyldig att utan dröjsmål avhjälpa missförhållandet eller anmäla detta till tillsynsmyndigheten. Leverantören ska omedelbart informera socialförvaltningen då ett allvarligt missförhållande har skett. Dokumentationen av utredningar av allvarliga missförhållanden ska sparas i minst två år.

## 2.23 Dokumentation

Leverantören ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5) samt kommunens riktlinjer. Här påpekas särskilt om vad som anges i 7 kap 3 § SoL beträffande dokumentation i enskild verksamhet. All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § SoL. Vid överlämnande av dokumentation till kommunen ansvarar leverantören för inhämtande av den enskildes medgivande.

Leverantören ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med hälso- och sjukvårdslagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården SOSFS 2008:14 (M).

Datorer tillhandahålls och bekostas av leverantören. Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen. Utbildningen gäller endast en av leverantörens anställda (superanvändare).

## 2.24 Rutiner för inrapportering av utförda tjänster

Kommunen använder ett administrativt stöd för inrapportering och uppföljning av utförda tjänster. Leverantören ska använda detta system i enlighet med beställarens direktiv. Håbo kommun har för närvarande TES<sup>2</sup>. Kommunen bekostar utbildning som är nödvändig för

---

<sup>2</sup> TES är ett IT-stöd för hemtjänsten



inrapportering av utförda tjänster samt för utrustning hos kund i form av ”taggar” och nyckelfri låsanordning. Leverantören står för kostnad för mobiler inklusive abonnemang.

### **2.25 Information till kund om tilläggstjänster**

När tilläggstjänster erbjuds ska det tydligt framgå att det är fråga om tilläggstjänster som erbjuds så att det blir en tydlig skillnad mellan vad som faktiskt ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver och som kunden får betala utöver hemtjänstavgiften. Det ska också tydligt framgå att kunden inte har någon skyldighet att köpa några tilläggstjänster. Kunden ska få information om möjligheten att använda sig av hushållsnära tjänster.

Leverantören ska informera kommunen om vilka tjänster som de kan erbjuda sina kunder.

### **2.26 Uppföljning och utvärdering**

Leverantören är skyldig att utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Leverantören ska om kommunen begär det, lämna muntlig redovisning inför Vård- och omsorgsnämnden. Kommunens uppföljning och utvärdering kan till exempel, ske genom:

- Information och diskussion i för parterna gemensamt samrådsorgan
- Avtalsuppföljning
- Uppföljning av dokumentation och genomförandeplan
- Uppföljning av avvikelshanteringen
- Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål i kommunens/utförarens system för klagomålshantering
- Kommunens system för kvalitetsrevison
- Kommunens revisorer, som ska ha rätt att på samma sätt som i kommunens egenregiverksamhet kontrollera och utvärdera verksamheten
- Fristående konsult anlitad av kommunen efter samråd med utföraren
- Enkäter till och intervjuer med kunder om kvaliteten i verksamheten (Enkäter och intervjuer ska beakta kundernas integritet)
- Kontakter med samarbetspartners, till exempel, biståndshandläggare och kommunens rehabpersonal samt kommunens sjuksköterskor
- Samtal med grupp/er ur personalen
- Tillsyn och granskning genom kommunens verksamhetscontrollers
- Iakttagelser i samband med medicinskt ansvarig sjuksköterskas tillsynsarbete

### **2.27 Statistik**

Leverantören är skyldig att utan ersättning leverera statistiska uppgifter till Statistiska Centralbyrån, andra statliga myndigheter och Sveriges kommuner och landsting.

### **2.28 När en kund inte är anträffbar**

I genomförandeplanen ska finnas noterat hur leverantören ska agera när en kund inte är anträffbar på överenskommen tid. Biståndshandläggaren ska alltid underrättas.



## 2.29 Tolk

Leverantören ska se till att kunden får tolkhjälp om så behövs. Kommunen står för kostnaderna enligt det avtal som kommunen har för tolktjänster.

## 2.30 Samrådsorgan/Samarbete/Samverkan

Leverantören och Håbo kommun ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och för en god vård och omsorg inom hemtjänsten.

Leverantören och Håbo kommun är skyldiga att informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtagande och ansvar.

Leverantören ska delta i ett särskilt upprättat samrådsorgan för hemtjänst och hemsjukvård tillsammans med kommunen och andra leverantörer. Parterna ska ta tillvara de möjligheter till utbyte av kunskaper, erfarenheter och information som valfrihetssystemet erbjuder i syfte att uppnå bästa tänkbara verksamhet och utveckling.

Samverkan ska ske med syfte att utveckla verksamheten utifrån brukarnas behov samt arbeta med kvalitetsförbättringar. Vid sammanträdena ska protokoll föras och undertecknas av båda parter. Mötena ska präglas av en ömsesidig vilja till samverkan.

Leverantör är skyldig att delta i samrådsorganets möten. Kommunen kallar alla leverantörer till dessa möten och upprättar agenda för varje möte, se **Bilaga 1**. Samrådsmöte hålls minst en gång per halvår.

Mellan parterna är krav på skriftlighet vad gäller besked och underrättelser uppfyllt genom anteckning i protokollet från samrådsmötet.

## 2.31 Forskning och utveckling (FoU)

Leverantören ska medverka i de forskningsprojekt, inom ramen för gällande FoU, som Håbo kommun deltar i.

## 2.32 Lokal beredskapsplan/katastrof- och krisberedskap

Kommunen har en lokal beredskap och handlingsplan vid större olyckor eller händelse av katastrofkaraktär. Om planen utlöses ska leverantören medverka i den del som berör hemtjänsten.

Leverantören ska vara införstådd härmed och åta sig att följa kommunens anvisningar om en krissituation uppstår. Leverantören ska upprätta planer samt utbilda/informera och regelbundet öva sin personal, bland annat tillsammans med räddningstjänsten i kommunen i syfte att ha en handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning.

### **3 Särskilda krav på tjänstens innehåll**

#### **3.1 Krav för leverantör inom kategori 1 – Personlig omvårdnad**

##### **3.1.1 Hemtjänst - personlig omvårdnad**

Hemtjänst i ordinärt boende ska ha sin utgångspunkt i att kundens funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Hemtjänsten ska genomsyras av ett förebyggande och rehabiliterande arbetssätt med grundtanken att kunden har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv.

Kundens behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt möjligt ska leverantören sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar kundens modersmål.

Kunden ska ges kontinuitet när det gäller personal. Samverkan mellan kunden och personalen ska framför allt bygga på kontaktmannaskap.

Med personlig omvårdnad avses stöd för att klara fysiska, psykiska och sociala behov till exempel:

- Dusch
- Kvällshjälp
- Morgonhjälp
- Måltidsstöd
- På/avklädning
- Toalettbesök
- Tillsyn/Larm
- Delegerad hemsjukvård

Leverantören ska ha ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt till vårdtagarna och ge hjälp till självhjälp.

Leverantören ska verka för att förebygga och avhjälpa undernäring och felnäring. Måltiderna ska fördelas under dagen enligt vårdtagarnas behov och biståndsbeslutet. Omsorgspersonalen ska ha grundläggande kunskaper om matens betydelse för äldre. Personalen ska ha basala kunskaper i matlagning samt kunskaper i näringslära och livsmedelshygien.

Leverantören ska samarbeta med hälso- och sjukvården när det gäller aptitlöshet och viktnedgång. Personalen ska kunna göra riskbedömningar när det gäller viktlöshet och aptitlöshet och veta när kontakt med hälso- och sjukvården ska tas. När kunden inte själv kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att leverantören inte kan vara behjälplig utan delegation från legitimerad personal.

Om kunden behöver praktisk hjälp med fördelning och intag av läkemedel kan det bli aktuellt för hemtjänstpersonal att exempelvis öppna medicinburkar. Insatserna kan då enligt läkares bedömning vara att betrakta som del av egenvård och kan ingå i beslut om biståndsinsatser.

Ledsagning syftar till att underlätta ett normalt, självständigt liv. Likt övriga biståndsbedömda insatser beviljas ledsagning med viss tid för specifika ändamål och platser. Ledsagning kan beroende på syfte och avstånd utföras antingen till fots eller via andra transportmedel.

### **3.1.2 Delegerad hemsjukvård**

Med hemsjukvård avses hälso- och sjukvård som ges i kundens bostad (ordinärt boende) och där ansvaret för de medicinska åtgärderna är sammanhängande över tiden.

I tjänsten personlig omvårdnad ingår att leverantörens personal ska kunna utföra hemsjukvård på delegation från sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Delegationen är personlig och det är ansvarig legitimerad person som ska säkerställa att delegaten (mottagaren) har erforderlig kompetens för uppdraget.

### **3.1.2 Delegerad hemsjukvård**

Med hemsjukvård avses hälso- och sjukvård som ges i kundens bostad (ordinärt boende) och där ansvaret för de medicinska åtgärderna är sammanhängande över tiden.

I tjänsten personlig omvårdnad ingår att leverantörens personal ska kunna utföra hemsjukvård på delegation från sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Delegationen är personlig och det är ansvarig legitimerad person som ska säkerställa att delegaten (mottagaren) har erforderlig kompetens för uppdraget.

#### **3.1.2.1 Lex Maria**

Vårdgivaren har skyldighet att enligt 3 kap. 5§ Patientsäkerhetslagen (2010:659) meddela till kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska/ medicinskt ansvarig för rehabilitering om en kund i samband med hälso- och sjukvård drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av en allvarlig skada. Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska/ medicinskt ansvarig för rehabilitering bedömer om anmälan ska skickas till Inspektionen för Vård och omsorg.

#### **3.1.2.2 Patientdatalagen**

Leverantören är skyldig att behandla personuppgifter inom hemsjukvården på sätt som anges i patientdatalagen (2008:355).

### **3.1.3 Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig**

Person som är ansvarig för utförandet av den verksamhet som omfattas av avtalet ska ha:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt leverantörens avtal med kommunen.
- Datorvana, det vill säga att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera internet och e-post.
- Dokumenterad högskoleutbildning med inriktning mot kommunal äldreomsorg och minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete på minst 75 procent under de senaste fem åren eller annan utbildning, kompetens och erfarenhet som bedöms vara tillräcklig för att utföra ett arbete av god kvalitet.

## 3.2 Krav för leverantör inom kategori 1 och 2 Hemtjänst - service

### 3.2.1 Service

Med service menas praktisk hjälp med hemmets skötsel:

- Tvätt
- Städ
- Lättstäd
- Renbäddning
- Inköp
- Tillredning av måltid
- Ledsagning
- Ledsagning Pomona<sup>3</sup>
- Promenad
- Matdistribution
- Inköp av dagligvaror ska göras inom närområdet. Leverantören ansvarar för att rätta till felaktiga inköp.

### 3.2.2 Inköp av mat

Leverantören ska i sin kosthantering inom hemtjänsten följa gällande livsmedelslagar och förordningar samt ha rutiner för att säkerställa en säker kost till kunden.

### 3.2.3 Tillagning av mat

Den mat som tillagas i kundens hem ska vara av god kvalitet, näringsriktig och se aptitlig ut. Det ska finnas möjlighet att få vegetarisk kost, dietkost och specialkost efter behov. Leverantören ska i den utsträckning det är möjligt sträva efter att tillgodose personliga önskemål.

Det är av stor vikt att leverantören och dennes personal kontinuerligt observerar om den enskilde inte verkar tillgodogöra sig tillräckligt med näring. Det ska finnas en rutin för hur personalen ska agera vid sådana observationer.

### 3.2.4 Matdistribution

Matdistribution innebär att färdigmat levereras direkt hem via hemtjänsten. Det finns möjlighet att abonnera på matlåda från kommunens kök som ligger i äldreboendet Pomona. Det finns även möjlighet att kommunen köper färdiglagade rätter i samband med övriga inköp från matvaruaffären. Matdistribution som bistånd gäller endast för kommunens matlåda. Hur många matlådor som ska levereras ska finnas i beslutet om matdistribution. Möjlighet att få specialkost finns. Matdistribution behöver inte vara kombinerad med annan hjälp vid måltiden. Matdistribution gäller inte vid särskilt boende men berör seniorboendet inom Pomonakvarteret.

---

<sup>3</sup> Ledsagning Pomona innebär att följa den enskilde från lägenheten till matsalen i samband med lunch eller andra aktiviteter inom äldreboendet

### 3.2.5 Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig

Person som är ansvarig för utförandet av den verksamhet som omfattas av avtalet ska ha:

- - Kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- - God datorvana
- - Dokumenterad erfarenhet av arbete med servicetjänster

## 4 Kommersiella föreskrifter

### 4.1 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tillsvidare med 90 dagars uppsägningstid för leverantören samt med 180 dagars uppsägningstid för kommunen. Uppsägning ska vara skriftlig.

### 4.2 Avtalshandlingars inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingar skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning.

1. skriftliga ändringar i de allmänna villkoren och tillägg till avtalet
2. avtalet med bilagor
3. kompletteringar till förfrågningsunderlaget
4. förfrågningsunderlaget med bilagor
5. kompletteringar till ansökan
6. ansökan med bilagor

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för kommunen och leverantören.

### 4.3 Ersättning

Ersättningen till leverantörerna baseras på ett av kommunen bestämt timpris. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, OB-tillägg, kostnader för kringtid, resor, administration, lokaler, transporter, materiel, utrustning för tjänstens utförande, arbetstekniska hjälpmedel och fortbildning. För företag som godkänts enligt kategori 1 ingår kostnader för inkontinenshjälpmedel i priset. Leverantören svarar för eventuella utlägg som personalen har vid ledsagning.

Ersättning för hemtjänst betalas för biståndsbedömd tid, med undantag för planerad frånvaro. Ersättning för delegerad hemsjukvård betalas för den tid sjuksköterska angett i vårdplanen i Treserva, med undantag för planerad frånvaro. Leverantören ansvarar för registreringar i verksamhetssystemet TES utifrån beställares direktiv, liksom för de underlag vid fakturering som beställaren efterfrågar.

Beställaren mäter kundens biståndsbedömda tid inklusive tid för delegerad hemsjukvård, den 1:a och 15:e varje månad och ersätter utföraren för den genomsnittliga tiden. Vid nya



ärenden eller vid planerad frånvaro utgår ersättning motsvarande en proportionerlig andel av biståndsbedömd tid för månaden.

Som biståndsbedömd tid räknas, i ersättnings-sammanhang, även kundens tid för ”service utan behovsprövning” samt tid som utförs som avgiftsfri avlösning i hemmet (maximalt tio timmar per månad).

#### **4.3.1 Uppstart, avslut och frånvaro**

Ingen särskild uppstartskostnad ges vid ny kund. Vid ny kund gäller dock att utföraren vid ett tillfälle kan erhålla 500 kr vid upprättandet av genomförandeplan om den registreras i verksamhetssystemet inom en månad.

Vid kunds avslut eller uppsägning av hemtjänst gäller en uppsägningstid om fyra dagar. Ersättning utgår under hela uppsägningstiden. Tiden är vid byte av utförare ämnad att även användas för överlämning från avgående utförare, i samråd med kund.

Om kunden vet att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska det anmälas till leverantören senast två dygn i förväg. Ersättning för den biståndsbedömda tiden utgår inte till leverantören förrän hemtjänstinsatserna påbörjas igen.

Om kunden oplanerat och tillfälligt inte kan ta emot hjälp, till exempel vid plötslig sjukhusinläggning eller akut korttidsvistelse, utbetalas ersättning för insatser under två dagar trots att insatserna inte utförts. Därefter betalas ingen ersättning förrän kunden återkommit till hemmet.

#### **4.3.2 Exempel på ersättningsbar biståndsbedömd tid**

*Exempel A:* Brukare A får sitt första biståndsbeslut om 10 timmar per månad, med start 20:e september. Vid fakturering ersätts utföraren för 3,67 timmar för september. (11 av månadens 30 dagar)

*Exempel B:* Brukare B har haft hemtjänst sedan tidigare med 20 timmar per månad. Efter en uppföljning fattar biståndshandläggare nytt beslut om 25 timmar per månad, med start 5:e september. Vid fakturering ersätts utföraren med 22,5 timmar för september (snitt av 20 och 25).

*Exempel C:* Brukare C har en pågående hemtjänstinsats med 30 timmar per månad. 10:e september åker brukaren plötsligt in på sjukhus och återvänder inte hem förrän 16 september. Vid fakturering ersätts utföraren för 27 timmar. (De första två dagarna av sjukhusvistelsen är oplanerade och genererar en ersättning till utföraren, men inte de efterföljande tre.)

#### **4.3.3 Ersättningsnivåer (timpris)**

Företag godkända enligt kategori 1 och 2 erhåller ersättning enligt A. (Se s. 24) Företag godkända endast för kategori 2 erhåller ersättning enligt B. (Se s. 24). Dessutom används olika ersättningsnivåer för tätort och landsbygd. Detta gäller både kategori 1 och 2.

En lägre ersättningsnivå gäller för insatser som utförs genom anhöriganställningar samt för insatser till personer med så kallad sammanhängande hemtjänst. Detta eftersom sådana





insatser normalt kan ges av personal som befinner sig på plats länge i brukarens hem och inte i timpriset behöver ha utrymme för restid och annan kringtid som inte ersätts av beställaren.

Följande ersättningsnivåer gäller tills vederbörliga politiska beslut fattas om andra nivåer. Nya ersättningsnivåer ska fastställas minst 90 dagar innan de nya nivåerna träder i kraft.

Vid övergång från tidigare modell (ersättning för utförd tid) görs dock ett undantag från detta: Under det första halvåret efter förändringen, 1 augusti 2017 – 31 januari 2018, kan ersättningsnivåerna, efter politiskt beslut, ändras med 60 dagars varsel. (Se för övrigt 4.10 avseende ändring på grund av politiska beslut. )

**Ersättningar från 1 augusti 2017:**

	Privat leverantör Övergran, Yttergran och Kalmar	Privat leverantör Häggeby och Skokloster	Kommunal verksamhet i egen regi Övergran, Yttergran och Kalmar	Kommunal verksamhet i egen regi Häggeby och Skokloster
<b>A.</b> Personlig omvårdnad och service om leverantören är godkänd enligt kategori 1 kl. 07.00 – 22.00	355 kr/tim	429 kr/tim	349 kr/tim	423 kr/tim
<b>B.</b> Servicetjänst om leverantören är godkänd enligt kategori 2 kl. 08.00 – 17.00	296 kr/tim	346 kr/tim	292 kr/tim	341 kr/tim

**Undantag med annan ersättning:**

<b>A och B</b> Anhöriganställningar	288 kr/tim*	288 kr/tim*	288 kr/tim*	288 kr/tim*
<b>A och B</b> individuell hemtjänst heldagsomsorg	288 kr/tim*	288 kr/tim*	288 kr/tim*	288 kr/tim*

\* Timpriset för insatser följer ersättningen för personlig assistans, vilken normalt fastställs årligen och vid höjningar meddelas utförarna utan särskild revidering av kundvals villkoren.

Leverantörer som är godkända enligt kategori 1 erhåller ytterligare ersättning utifrån andelen undersköterskor i organisationen enligt följande:

Minst 60 % undersköterskor ger 2 % extra ersättning

Minst 70 % undersköterskor ger 3 % extra ersättning





Minst 80 % undersköterskor ger 4 % extra ersättning

Minst 90 % undersköterskor ger 5 % extra ersättning

Vid beräkning av andelen undersköterskor ingår inte anhörganställningar.

#### 4.4 Moms

Hemtjänst är undantagen från skatteplikt. Leverantörens kostnader för mervärdeskatt ingår i timpriset för privata leverantörer. Kompensationen beror på att kommunen till skillnad mot leverantören får ”lyfta momsen” även inom vård och omsorg.

Momskompensation, som ingår i ovan angivna timpriser, har kalkylerats med två procent för tätort och tre procent för landsbygd.

#### 4.5 Utbetalning av ersättning

Inom hemtjänst, inklusive den hälso- och sjukvård som utförs av hemtjänsten på sjuk- sköterskas delegation, utbetalas en ersättning för kunder som har fått ett bistånd av biståndsenheten i Håbo kommun. Ersättningen utbetalas per biståndsbedömd timme, se ovan. Leverantören mäter tiden och utförd hemtjänst genom systemet TES.

Om leverantören önskar det kan leverantören efter överenskommelse med beställaren erhålla 80 procent av beviljade timmar enligt respektive kunds biståndsbeslut dag 25 innevarande månad. Nästkommande månad görs reglering av avvikelser, tillägg och avdrag från beviljade timmar föregående månad utifrån fakturaunderlaget.

Faktura skickas av leverantören efter varje kalendermånad, i enlighet med beställarens direktiv. Utbetalning sker dag 25 varje månad.

#### 4.6 Fakturering

Följande krav på innehåll och form gäller:

- Hemtjänst samt Håbo Kommun ansvar: 7130
- Referensperson
- Fakturanummer
- Fakturadatum
- Fakturabelopp
- Postgiro/Bankgiro
- Leverantörens organisationsnummer (F-skattesedel)
- Företagets namn och adress

Bilagor till faktura kan efterfrågas av beställaren och ska insändas enligt beställarens direktiv. Beställaren ska meddela ändringar i fakturans innehåll och form minst 30 dagar innan ändringen träder i kraft.

- Fakturan ska skickas i ett exemplar och får inte vara handskrivna
- Samlingsfakturer accepteras inte om särskild överenskommelse inte träffats



- Fakturan ska helst vara vit med svart tryck och vara utan raster och skuggor

Håbo kommun förbehåller sig rätten att returnera fakturor som inte uppfyller ovanstående krav.

Faktureringsavgifter, expeditionsavgifter eller dylikt godtas inte. Leverantören ska lämna bevis på betalda försäkringspremier före första fakturering får ske.

Leverantören ska inom två (2) månader efter avtalstidens utgång till beställaren översända faktura med samtliga återstående fordringar avseende utförda tjänster. Senare framställt krav medför inte rätt till ersättning, om inte leverantören inom två (2) månader anmält att det finns ytterligare krav eller kan visa att en senare faktura är grundad på en fordran, som då var för honom okänd.

*Faktura ska skickas i 1 ex och utställas på:*

Håbo Kommun  
Kommunstyrelsens förvaltning  
Ekonomiavdelningen  
746 80 Bålsta

Faktura märks; **"Hemtjänst, Håbo Kommun ansvar: 7140"**. Detta är viktigt då alla fakturor skannas in i vårt ekonomisystem.

#### **4.7 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter**

Vid ev. dröjsmålsränta ska räntelagens bestämmelser tillämpas. Räntebelopp understigande 100 SEK, expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgift eller andra avgifter accepteras inte.

#### **4.8 Miljöpåverkan**

Leverantören ska i sitt arbete verka för:

- a. Att minska energianvändningen
- b. Giftfria och resurssnåla kretslopp

#### **4.9 Underleverantör**

Eventuellt anlåtande av underleverantör kan medges av kommunen. Kommunen kan även medge att leverantör hänvisar till kapacitet hos annan leverantör. Leverantören ansvarar för att anlåtade underleverantörer uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag.

Vid anlåtande av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden ankommer det på leverantören att informera alla berörda, inklusive de enskilda kunderna, om den nye underleverantören.

#### **4.10 Ändring av villkor på grund av politiska beslut**

Håbo kommun har rätt att, genom politiska beslut, ändra villkoren i dessa allmänna villkor samt i riktlinjer och policys och priser som ska tillämpas enligt detta kontrakt.

Om leverantören inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska leverantören inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela Håbo kommun

att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av Håbo kommun inom den angivna tidsfristen blir leverantören bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Håbos kommun angivit i ändringsmeddelande, dock tidigast efter det att meddelandet avsänts. Om leverantören inte accepterat ändringen inom sagda tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen löpt ut.

#### **4.11 Avbrytande av valfrihetssystem**

Även om Håbo kommun beslutat sig för att införa ett valfrihetssystem enligt LOV, kan kommunen besluta att ändra beslutet eller att avbryta valfrihetssystemet. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits. Om parterna har ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintliga leverantörer. Uppsägningstiden är då 180 dagar, (se 4.1).

#### **4.12 Omförhandling av avtalsvillkor**

Part får påkalla omförhandling av bestämmelserna i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt motverkar de förutsättningar som detta avtal bygger på. Anmälan om omförhandling ska ske så snart som det återopade förhållandet blivit känt för den part som återopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse intill dess en eventuell överenskommelse om ändring träffats.

#### **4.13 Avtalsbrott m.m.**

Om någon part inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse får drabbad part antingen avhjälpa bristen på motpartens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen/motsvarande. Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva avtalet. Hävande part är berättigad till skadestånd.

Brister i dokumentationen kan komma att betraktas som ett sådant väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.

Om leverantören byter verksamhetsansvarig under avtalsperioden och denne inte uppfyller kompetens och erfarenhetskraven är detta grund för hävning av avtalet. Kommunen har härutöver rätt att häva avtalet om leverantörens försätts i konkurs eller eljest befinner sig vara på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Om leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åvilar arbetsgivare/uppdragstagare äger kommunen rätt att häva avtalet. Om hävningsgrund föreligger har skadelidande part rätt till skadestånd med faktiska merkostnader för kompletteringsköp, personalkostnader, inkassokostnader etc. som återopad hävningsgrund förorsakat honom, oavsett om hävning begärs eller inte.

Part har rätt till ersättning för den skada han lider genom motpartens avtalsbrott, om inte motparten visar att avtalsbrottet beror på ett hinder utanför hans kontroll. Om leverantören väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brist, trots tre skriftliga anmaningar i tät följd – inom en kalendermånad äger kommunen



rätt att häva kontraktet. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

Kommunen äger vidare alltid rätt att omedelbart häva avtalet om förhållanden enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger (se även punkt 5.4.3) Leverantören garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

#### **4.13 Avtalets upphörande i vissa fall**

Om leverantören saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Leverantören har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som leverantör.

#### **4.14 Allmänhetens insyn**

Kommunen ska se till att allmänheten har möjlighet att få kunskap/information om hur verksamheten utförs. Leverantören ska därför lämna nödvändig information till kommunen.

Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Leverantören är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för leverantören, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen.

Information som lämnats enligt första stycket ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

#### **4.15 Insyn i leverantörens verksamhet**

Kommunen kan komma att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav. Det kan röra sig om resultat av enkäter, statistiska uppgifter eller liknande. Leverantören ska ge kommunen insyn i leverantörens ekonomiska ställning genom att, senast den 1 juni året efter det år informationen avser, lämna in årsredovisning. Kommunens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Leverantören ska förbinda sig att aktivt medverka för att underlätta deras arbete.

Kommunen kan, efter samråd med leverantören, även uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll eller utvärdering. Leverantören förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

Senast den 30 november innevarande år ska leverantören lämna en verksamhetsplan för det kommande året. Denna ska innehålla en beskrivning av vilka åtaganden och åtgärder som krävs för att uppnå uppsatta mål en analys över personalinsatserna samt plan för fort- och utbildning/kompetensutveckling och egna inriktningsmål för verksamheten.

Leverantören ska, senast den 30 november, delge kommunen det sammanställda resultatet av genomförda kundundersökningar, som visar kundernas tillfredsställelse med verksamheten.



Leverantören ska vidare årligen, senast den 28/29 februari, lämna en verksamhetsberättelse för det gångna året.

Om leverantörens organisationsform medför andra tider för efterfrågade uppgifter ska det anges i anbudet.

#### **4.16 Överlåtelse av avtal eller uppdrag**

Avtalet får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan kommunens skriftliga medgivande.

#### **4.17 Skadeståndsskyldighet**

Leverantören svarar i förhållande till kommunen för skadestånd, som kommunen på grund av vållande hos leverantören eller av leverantören anlitade underleverantörer/ uppdragstagare eller annan som leverantören svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

#### **4.18 Försäkringar**

Leverantören ska omedelbart efter undertecknandet av avtalet och för avtalad verksamhet, teckna och vidmakthålla:

- Ansvarsförsäkring för sin egendom
- Företagsförsäkring för sin egendom
- Ansvarsförsäkring för skada eller förlust för såväl leverantören som tredje man

Det maximala ersättningstaket för skada eller förlust ska uppgå till 5 mkr vid personskada och 2 mkr vid egendomsskada för varje skadetillfälle.

#### **4.19 Skatter och avgiftskontroll**

Leverantören förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

Leverantörer och deras underentreprenörer ska inneha F-skatt samt om de har anställda vara registrerade som registrerade.

Leverantören garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav. Kommunen kommer löpande kontrollera att leverantören fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

#### **4.20 Befrielsegrunder (force majeure)**

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska han i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har kommunen rätt att så länge de består, själv utföra leverantörens åtaganden.



Ersättningen till leverantören reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Parterna ska informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

#### 4.21 Tvist

Tvist ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt. Leverantören får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

## 5 Administrativa föreskrifter

### 5.1 Kontaktperson

Ytterligare upplysningar om villkor för att bli godkänd som leverantör i för bedrivande av hemtjänst/hemsjukvård i Håbo kommun kan lämnas av socialförvaltningen.

Kontaktperson: Socialchef Thomas Brandell, direktnummer 0171- 525 79

### 5.2 Ansökan

Ansökan ska ske enligt blankett ”Ansökan om att bedriva hemtjänst inom Håbo kommun” se **Bilaga 2**.

Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare för sökanden.

Sökande ska ange om:

- 1) ansökan avser hemtjänst - personlig omvårdnad och service
- 2) ansökan avser hemtjänst - enbart service
- 3) ansökan avser visst geografiskt etableringsområde

Kommunen är indelad i två geografiska områden. Sökande kan i ansökan ange om sökande enbart åtar sig att utföra insatser inom Skokloster och Hägeby eller om sökande enbart åtar sig att utföra insatser inom Yttergran, Övergran och Kalmar, se karta **Bilaga 3**.

Sökande kan även i ansökan ange att de åtar sig att utföra insatser inom hela Håbo kommun.

- 4) ansökan avser visst kapacitetstak. Sökande kan i ansökan ange det maximala antal timmar per vecka som sökande kan utföra.
- 5) sökanden avser att tillhandahålla tilläggstjänster

### 5.3 Underlag för kvalificering

Till ansökan ska bifogas:

- F-skattebevis
- Registreringsbevis från Bolagsverket
- Uppgift om ev. underleverantörer



- Presentation av företaget och dess ledning inkl. meritförteckning (CV) som utvisar relevant utbildning och yrkeserfarenhet
- Meritförteckning för personer som ska vara är ansvariga för verksamheten i kommunen
- Referenser från liknande uppdrag

#### **5.4 Underlag för godkännande av leverantör**

Till ansökan ska bifogas:

En redovisning av

- Ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet
- Skriftlig rutin för hur extern och intern samverkan och samarbete kommer att äga rum
- Skriftlig rutin för hur verksamhetens förhållningssätt och metoder kommer att genomsyra verksamheten
- Skriftlig rutin för hur rätt kompetens och bemanning kommer att säkerställas
- Skriftlig rutin för hur riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering kommer att hanteras
- Skriftlig rutin för hur kvalitetsutveckling kommer att äga rum
- Skriftlig rutin för nyckelhantering
- Skriftlig rutin för hantering av kundernas egna medel (vid inköp)
- Hur leverantören säkerställer att vård- och omsorgsnämndens värdegrund förverkligas i det vardagliga arbetet se punkt 2.2
- Hur leverantören kommer att arbeta med uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

#### **5.5 Prövning av ansökan**

##### **5.5.1 Handläggning**

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter kommer en kontroll göras av om sökande uppfyller samtliga krav i ansökansformuläret. Beslut om antagande av ansökan kommer att i normalfallet göras inom fyra veckor. Om sökanden godkänns ska ett avtal tecknas mellan sökanden och kommunen. Första godkännandet beräknas ske tidigast i augusti 2009.

##### **5.5.2 Kompletterande uppgifter**

Kommunen får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på kommunens begäran.

##### **5.5.3 Uteslutningsprövning**

Den upphandlande myndigheten får utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,



3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen, 4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
4. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom ESS- området eller
5. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om leverantören är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4. Myndigheten får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkterna 1, 2, 3, eller 5.

#### **5.5.4 Kvalificering**

##### *Ekonomisk ställning och teknisk kapacitet*

Kommunen kommer att ta en kreditupplysning på den sökande. Utifrån kreditupplysningsföretagets uppgifter gör kommunen en bedömning av om sökanden har tillräcklig ekonomisk kapacitet för att kunna utföra uppdraget Enligt 5 kap. 2 § LOV får en sökande vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. Detta kan till exempel göras genom att sökanden tillhandahåller ett skriftligt åtagande från företagen i fråga.

##### *Nystartade företag*

Nybildade företag eller företag under bildande och som inte omfattas av ratingsystemet ska till anbudet bifoga affärsplan inkluderade en finansiell plan. Startkapitalet ska minst täcka kortfristiga skulder. Kommunen kommer att göra bedömningen om startkapitalet räcker för att tillgodose kravet på att anbudsgivaren har tillräckliga resurser för att bedriva verksamheten.

#### **5.5.5 Godkännande av leverantör**

Samtliga leverantörer som uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget med bilagor kommer att prövas för ett slutligt godkännande som leverantör. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att sökanden kommer att kunna fullgöra de tjänster utifrån de kategorier de ansökt om. Trovärdighetsbedömningen grundas på följande kvalitetsindikatorer: Sökandens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

- Extern och intern samverkan och samarbete
- Förhållningssätt och metoder
- Kompetens och bemanning
- Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering
- Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling
- Nyckelhantering
- Hantering av kundernas egna medel (vid inköp)
- Hur leverantören säkerställer att vård- och omsorgsnämndens värdegrund förverkligas i det vardagliga arbetet se punkt 2.2





- Leverantörens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

För att ansökan ska godkännas måste sökanden uppnå betyget godkänd för samtliga indikatorer

## 5.6 Trovärdighetsbedömning

### 5.6.1 Ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet

Bedömningen avser sökandens redovisning av ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet. Se även 2.20

### 5.6.2 Extern och intern samverkan och samarbete

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur ansvar, befogenheter och samarbetsförhållanden är definierade och dokumenterade och hur rapportering och informationsöverföring kommer att ske. Sökanden ska särskilt klargöra hur samverkan och samarbete ska ske internt mellan personal som har det dagliga ansvaret för kunden samt mellan verksamhetens olika enheter och externt med ansvarig nämnd, förvaltning, andra myndigheter och frivilliga organisationer.

### 5.6.3 Förhållningssätt och metoder

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur rutiner och metoder för tjänsten omsorg introduceras, tillämpas, utvecklas och avvecklas. Denne ska bland annat kunna redovisa hur förhållningssätt, metoder och rutiner främjar de krav på inflytande, trygghet, tillgänglighet, respektfullt bemötande, meningsfull vardag, delaktighet och aktivt deltagande i samhällslivet, som är viktiga för hur kunden upplever verksamhetens kvalitet. De rutiner och metoder som redovisas ska vara förankrade i forskning eller beprövad erfarenhet.

### 5.6.4 Kompetens och bemanning

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur han kommer att säkerställa:

- att nyanställd personal ges nödvändig introduktion
- att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal med adekvat kompetens och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna
- att personalen har och underhåller den utbildning, erfarenhet och kompetens som behövs för att utföra tilldelade arbetsuppgifter
- att planer finns för fortlöpande kompetensutveckling av personalen med beaktande av kraven inom alla delar av verksamheten
- att det finns en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande
- att den verksamhetsansvarige har rätt kompetens

### **5.6.5 Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering**

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur han kommer att kunna förebygga fel och brister med hjälp av riskanalyser och med hjälp av avvikelshantering lära sig av de fel och misstag som begåtts. Han ska redovisa förslag till rutiner för:

- hur förslag och klagomål från kunden och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas,
- hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada ska tas om hand och åtgärdas,
- identifiering, analys och bedömning av risker
- identifiering, dokumentation och analys av felaktigheter, skador och avvikelser som kan ha betydelse för kvaliteten
- hur orsaker till uppkomna fel och brister åtgärdas, och
- hur erfarenheter från avvikelshantering återförs till verksamheten i förebyggande syfte

### **5.6.6 Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling**

Bedömningen avser hur leverantören säkrar kvalitetsrutiner avseende risk och väsentlighet och hur leverantören arbetar med kontinuerlig kvalitetsutveckling i sin verksamhet.

### **5.6.7. Rutiner för nyckelhantering**

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Vid förlust av nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske.

Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av leverantörens personal bärs av leverantören. Kommunen har ett utvecklingsprojekt kring nyckelfri hemtjänst som implementeras under år 2017, vilket bekostas av beställaren.

### **5.6.8 Rutiner för hantering av egna medel**

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av leverantören ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan leverantören och kunden. Se 2.9

### **5.6.9 Leverantörens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet**

Leverantören ska redovisa hur företaget avser att följa upp sin verksamhet och hur företaget avser att utifrån resultatet av uppföljningen utvärdera varför verksamheten blev som den blev. Detta kan då resultera i ett förbättringsarbete.

## **5.7 Muntlig redovisning**

Inför ett slutligt godkännande som leverantör ska sökande muntligt redovisa hur uppdraget kommer att genomföras utifrån de kvalitetsindikatorer som anges ovan.



### **5.8 Ansökan om rättelse**

En sökande leverantör får ansöka om rättelse, om beslutet går honom eller henne emot, det vill säga att sökanden inte godkänns i systemet. I den upphandlande myndighetens beslut ska det framgå hur en ansökan om rättelse sker.

---slut---

Socialförvaltningen  
Stöd till äldre och funktionsnedsatta  
Raija Honkanen, avdelningschef  
0171-525 78  
socialnämnden@habo.se

## Ärende 8

### Uppdaterad riktlinje för social dokumentation för kommunala utförare inom vård- och omsorg

#### Förslag till beslut

1. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att godkänna den uppdaterade riktlinjen för social dokumentation för kommunala utförare inom avdelning Stöd för äldre och personer med funktionsvariation.
2. Vård- och omsorgsnämnden beslutar därmed att riktlinje för social dokumentation daterad 2016-01-13 nr 1375 upphör att gälla.

#### Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden godkände 2016-02-02 den tidigare riktlinjen för social dokumentation för kommunala utförare inom vård- och omsorg (VON 2016/0005 nr 1375). Förvaltningen har arbetat fram en projektplan för att förbättra och kvalitetssäkra den sociala dokumentationen så att den fyller lagkraven utifrån SOFS 2014:5 kap 6. En snabb kartläggning visar att det finns olikheter hur den sociala dokumentationen förs på avdelningens olika enheter. Översyn av riktlinjen syftar till att den uppdaterade riktlinjen ska fungera som ännu tydligare vägledning hur och varför ska stöd- och omsorgspersonalen dokumentera.

#### Ärende

Riktlinjen har tagits fram och uppdaterats i syfte att ge personalen kunskap och samsyn kring den sociala dokumentationen samt att riktlinjen ska ligga som grund för mer enhetligt och samordnat sätt att dokumentera. Den sociala dokumentationen är ett viktigt arbetsverktyg för personalen och den fungerar som ett underlag till utvärdering och kvalitetssäkring. Dokumentationen tillförsäkrar att den enskilde får de insatser som är beviljade och att den enskilde ges inflytande utifrån de individuella behov och önskemål.

#### Uppföljning

Riktlinjen gäller från nämndens beslut och max fyra år framåt. Översyn av riktlinjen kommer att ske årligen enligt internkontrollplanen i verksamhets-systemet Stratsys.

#### Beslutsunderlag

- Riktlinje för social dokumentation, daterad 2017-03-20, nr 2360

#### Beslut skickas till

Berörda enhetschefer, avdelningen för Stöd till äldre och funktionsnedsatta

## **Riktlinje för social dokumentation för kommunala utförare inom vård- och omsorg**

---

---

## **Riktlinje för social dokumentation för kommunala utförare inom avdelning Stöd till äldre och funktionsnedsatta**

### **Syfte med dokumentation hos utförare**

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialtjänstlagen (SoL) innehåller bestämmelser kring social dokumentation. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5, 6 kap föreskriver hur dokumentationen i verksamhet som bedrivs med stöd av LSS och SoL ska vara. Planera insatsen, genomförande och dokumentation regleras enligt 11 kap.5§SoL eller 21a§LSS.

Den sociala dokumentationen ska säkerställa att den enskilde får den hjälp som är beviljad enligt gällande lagstiftning. Den enskilde har rätt att vara delaktig i dokumentationen och har även rätt till att veta på vilket sätt hjälpen ska utformas samt hur, när och av vem hjälpen ska ges.

Den sociala dokumentationen är också ett viktigt arbetsverktyg för personalen och ska säkerställa den individuella planeringen samt uppföljningen av genomförandet. Genom dokumentationen kan personalen även påvisa att insatsen har utförts och på vilket sätt och med vilket resultat för den enskilde.

### **Syfte med dokumentationen**

- Att tillförsäkra att den enskilde får den hjälpen som är beviljad i enlighet med SoL eller LSS.
- Att tillförsäkra att insatserna planeras och genomförs utifrån den enskildes individuella behov och önskemål.
- Att personalen har ett bra underlag för sitt arbete.
- Att det finns ett underlag till utvärdering och kvalitetssäkring.

### **Ansvar**

Alla som arbetar inom socialtjänsten är skyldiga att känna till gällande lagstiftning och dokumentationsskyldighet.

Enhetschef ansvarar för att all personal har kunskaper kring social dokumentation och att ge förutsättningar för att skriva den löpande sociala dokumentationen. Vidare har enhetschefen det övergripande ansvaret för att genomförandeplan upprättas och följs upp enligt gällande lagstiftning. Enhetschefen har ett övergripande ansvar för att föra social journal men kan delegera detta till gruppleddare eller annan berörd personal. Enhetschefen är även ansvarig för att upprätta en rutin om nätverket ligger nere.

Gruppleddaren ansvarar inom sitt ansvarsområde och i samråd med enhetschefen att dokumentationen följer lagar, riktlinjer och rutiner.

Kontaktmannen, brukaransvarig eller liknande har huvudansvaret på individnivå i personalgruppen för att en genomförandeplan upprättas och följs upp utifrån de uppsatta individuella målen.

### Verksamhetssystem

Samtliga yrkeskategorier ska dokumentera i det gemensamma verksamhetssystemet Treserva. I detta system ska utföraren ta emot uppdrag, skapa genomförandeplan, föra daganteckningar och skriva i den sociala journalen.

Vidare används TES som planeringssystem inom äldreomsorgen och socialpsykiatri. Utifrån genomförandeplanen görs en besöksplan för den enskilde. Besöksplanen beskriver hur de beviljade insatserna ska planeras och utföras under insatsperioden.

### Genomförandeplan

Syftet med genomförandeplanen är att den enskilde blir delaktig i planeringen av sin dagliga hjälp samt att få vetskap om när, hur och av vem insatserna ska utföras. Genomförandeplanen är viktig arbetsredskap för personalen för utförandet och uppföljningen av insatserna.

Genomförandeplanen upprättas inom 14 dagar efter uppstart av insatser och görs tillsammans med den enskilde eller ställföreträdare. Vill den enskilde inte delta i upprättandet av genomförandeplanen ska det dokumenteras i den sociala journalen.

Arbetet med att skapa genomförandeplan utifrån uppdraget ska ske skyndsamt. Genomförandeplanen ska vara sparad till genomförande i Treserva inom en månad efter påbörjat insats.

För verksamheten Trygg Hemgång skapas ingen genomförandeplan där det sker kontinuerlig och löpande kartläggning av behov av insatser som ligger till grund för biståndshandläggning.

#### Genomförandeplanen ska innehålla:

- Personuppgifter och samtliga eventuella kontaktuppgifter.
- Vilka insatser som ingår utifrån biståndsbeslut.
- Vilka mål/delmål som gäller för insatsen.
- När, hur och av vem insatserna ska genomföras.
- På vilket sätt har den enskilde varit delaktig i planeringen och i så fall vilken hänsyn som har tagit till hans synpunkter och önskemål.
- Vilka personer som deltagit i upprättandet av genomförandeplanen.
- Datum för uppföljning.

Mål eller delmål ska vara individuellt utformade och insatserna ska utföras genom rehabiliterande och habiliterande förhållningssätt som främjar den enskildes hälsa och resurser som ökar möjlighet till att bibehålla hälsa, livskvalité och självständighet.

Genomförandeplanen ska skrivas under av den enskilde eller ställföreträdare och revideras vid behov, dock senast efter 6 månader.

### **Daganteckningar**

Daganteckningar inom social dokumentation är inte journalanteckningar utan arbetsmaterial som försvinner inom 150 dagar i Treserva. Daganteckningar skrivs gällande händelser av betydelse samt det som avviker från genomförandeplanen. De förs av omsorgspersonalen med hjälp av sökord i Treserva.

Daganteckningarna syftar till att informationen kring den enskilde fungerar i arbetslaget och mellan olika arbetslag. Daganteckningar är även ett viktigt underlag för enhetschefens dokumentation i den sociala journalen. Enhetschefen eller annan av enhetschefen utsedd personal gör sammanfattning av daganteckningarna.

Hänvisning till gemensam rutin och handbok som finns för utförare.

### **Social journal**

Genomförandet av en insats ska dokumenteras fortlöpande och detta görs i den sociala journalen. Enhetschefen har huvudansvaret att upprätthålla den sociala dokumentationen och ansvarar för att utse den som för anteckningar i den sociala journalen.

#### **Sociala journalen ska innehålla:**

- När insatserna har påbörjats.
- När och av vem har genomförandeplanen upprättats.
- Anteckningar av händelser av vikt som har haft betydelse för den enskilde.
- Vad som har uppnåtts i förhållanden till de uppsatta målen.
- Om insatsen inte kunnat genomföras som planerat.
- När genomförandeplanen har följts upp och reviderats.
- När insats har avslutats och varför.
- Orsak om brukaren inte varit delaktig i upprättandet av genomförandeplan.

Vad som ska skrivas i den sociala journalen kan variera av insatsernas komplexitet och vilken person det gäller. Vid dokumentation är av yttersta vikt att ha respekt för den enskilde och därmed ska det som antecknas vara objektivt, sakligt och faktabaserat och utan personalens egna värderingar.



## **Förvaring**

All dokumentation förs i Treserva men om behovet finns ska det upprättas en pappersakt. Den enskildes personakt ska hållas åtskilda åt i en pärm eller mapp. Dokumentationen ska förvaras på ett betryggande sätt, det vill säga, inlåst i ett säkert dokumentskåp.

### **I akten ska finnas:**

- Beställning
- Genomförandeplan
- Social journal
- ~~Signeringslista över personalens signaturer~~

## **Avslut**

När insatsen avslutas ska ett meddelande skickas till handläggaren på avdelningen Stöd till vuxna. Av dokumentationen ska det framgå när och av vilka skäl insatsen har avslutats och hänvisning till att sparad dokumentation kring den enskilde finns i Treserva. Närarkivet för social dokumentation ska därmed finnas på avdelningen för Stöd till vuxna.

---

Socialförvaltningen  
Förvaltningschef socialtjänsten  
Thomas Brandell, Socialchef  
0171-52579  
thomas.brandell@habo.se

## Ärende 9

### Månadsuppföljning per februari 2017

#### Förslag till beslut

1. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att godkänna förvaltningens förslag till månadsuppföljning per februari 2017

#### Sammanfattning

"[Sammanfattningen ska vara en kort summering av ärendet och beslutet]"

#### Ärende

Förvaltningens månadsuppföljning per februari för vård- och omsorgsnämnden visar på ett prognostiserat 0-resultat vid årets slut. Det finns en osäkerhet vad gäller kostnaderna för köp av hemtjänst då en ny ersättningsmodell införs från 1 augusti i enlighet med nämndens beslut.

I prognosen finns ett underskott i den kommunala hemtjänsten om 1 900 tkr. Verksamheten har ett uppdrag att effektivisera verksamheten genom högre intäkter och lägre personalkostnader.

Ett överskott gentemot budget finns framför allt när det gäller kontaktpersoner, LSS samt särskilt boende beroende på en såld plats till socialnämnden.

#### Beslutsunderlag

- Budgetuppföljning daterad 2017-03-21
-

2017-03-21



# **Månadsuppföljning per feb 2017**

Vård- och omsorgsnämnd

## Innehållsförteckning

1 Sammanfattning .....	3
2 Driftredovisning .....	4
3 Kommentarer till driftredovisning .....	4

## 1 Sammanfattning

Vård och omsorgsnämnden redovisar en prognos i nivå med budget. I prognosen rymms både positiva och negativa avvikelser jämfört med budget vilket förklaras nedan.

Prognosen rymmer ett underskott för kommunal hemtjänst om 1,9 miljoner kronor. Högre kostnader än budgeterat finns också för daglig verksamhet enligt LSS där bemanningen har ökats till följd av fler deltagare i verksamheten. Kostnaderna är också högre än budgeterat för inköp av förskrivna hjälpmedel. Intäkterna för lägenhetshyror på Plommonvägen 8 och 10 är lägre än hyreskostnaden och till följd av detta redovisas en högre nettokostnad.

Nämnden har lägre kostnader än budgeterat för kontaktpersoner enligt LSS då antalet verkställda beslut är färre än budgeterat. Inom äldreboende redovisar vi högre intäkter till följd av såld plats. Inom dagverksamhet för äldre och personlig assistans är personalkostnaden lägre till följd av att administrativa tjänster inte tillsätts i den utsträckning som budgeterats.

Prognosen för köp av hemtjänst är lagd enligt budget. Förvaltningen vill poängtera att prognosen över årets utfall är osäkert. Dels beror osäkerheten på att det i mars beslutades om höjd ersättning till kundvalsutförarna, vilket är värt ca 800 000 kronor för året. Dels ändras kundvalets ersättningsmodell i augusti och om inte modelländringen blir kostnadsneutral, vilket är avsikten, kommer ett par månaders ändrat utfall åt något håll att i viss mån påverka årets utfall, innan nivån kan ändras.

## 2 Driftredovisning

	Bokslut 2016	Budget 2017	Utfall jan-feb	Prognos för året	Avvikelse från budget
Vård- och omsorgsnämnd	-318	-264	-54	-264	0
Nämndadministration	-182	-192	-30	-192	0
Förvaltningsövergripande och handläggning/biståndsbedömning	-19 233	-21 463	-3 311	-21 445	18
Hemtjänst i ordinärt boende	-43 936	-45 894	-4 439	-47 476	-1 582
Boendestöd i ordinärt boende	-6 149	-7 378	-1 079	-7 378	0
Korttidsboende/korttidsvård	-4 824	-5 728	-682	-5 786	-58
Särskilt boende/annat boende	-66 179	-68 301	-9 936	-67 720	581
Dagverksamhet och öppen verksamhet	-4 021	-5 477	-1 027	-5 227	250
Boende enligt LSS	-18 717	-22 348	-3 057	-22 375	-27
Personlig assistans enligt LSS/SFB	-13 394	-13 873	-7 994	-13 458	415
Daglig verksamhet enligt LSS	-7 899	-8 123	-1 230	-8 453	-330
Övriga insatser enligt LSS	-7 377	-8 797	-1 108	-7 750	1 047
Hemsjukvård och rehab	-19 104	-21 058	-3 212	-21 168	-110
Färdtjänst/riksfärdtjänst	-6 696	-6 635	-547	-6 635	0
Bostadsverksamhet	-433	0	-29	-204	-204
<b>Summa</b>	<b>-218 462</b>	<b>-235 531</b>	<b>-37 735</b>	<b>-235 531</b>	<b>0</b>

## 3 Kommentarer till driftredovisning

### Hemtjänst i ordinärt boende (-1,6 miljoner kronor)

Prognosen för köp av hemtjänst är lagd enligt budget. Förvaltningen vill poängtera att prognosen över årets utfall är osäkert. Dels beror osäkerheten på att det i mars beslutades om höjd ersättning till kundvalsutförarna, vilket är värt ca 800 tkr för året. Dels ändras kundvalets ersättningsmodell i augusti och om inte modelländringen blir kostnadsneutral, vilket är avsikten, kommer ett par månaders ändrat utfall åt något håll att i viss mån påverka årets utfall, innan nivån kan ändras. Därtill gör de senaste årens volymökningar i biståndsbedömda timmar den totala utvecklingen inom verksamheten mycket viktigt att följa. Under året kommer uppföljningarna på individnivå att bli allt tätare, för att fortsätta det pågående arbetet med att säkerställa rätt biståndsbedömda timmar till brukarna.

Den kommunala hemtjänstutföraren redovisar en prognos på ett underskott om 1,9 miljoner kronor. Verksamheten har ett uppdrag att effektivisera verksamheten genom att minska personalkostnaderna samt se över att all kundtid tidsregistreras som utförd tid.

Verksamheterna för hemtjänst natt och trygghetslarm redovisar vardera överskott om 200 000 kronor respektive 118 000 kr till följd av lägre kostnader är budgeterat.

### Särskilt boende / annat boende (581 000 kronor)

Äldreboende i kommunal regi redovisar ett överskott jämfört med budget till följd av såld vårdplats till socialnämnden. Prognosen för köp av externa äldreboendepplatser och psykiatriplatser följer budget.

### **Dagverksamhet och öppen verksamhet (250 000 kronor)**

Dagverksamhet för dementa redovisar ett överskott mot budgeterat till följd av lägre kostnader för administrativ personal. Verksamhetspersonal finns enligt budget.

Restaurang Pomona redovisar ett överskott till följd av prognostiserat högre försäljningsintäkter än budgeterat.

### **Personlig assistans enligt LSS/SFB (415 000 kronor)**

Prognosen rymmer kostnader för befintliga assistansärenden inom SFB och LSS. Verksamheten redovisar något lägre kostnader för assistans enligt LSS (200 000 kronor). Lägre kostnader redovisas också då en till gruppleddare inte tillsätts förrän i april samtidigt som delar av gruppleddartjänsterna från och med hösten kommer att arbeta hos brukarna (215 000 kronor).

### **Daglig verksamhet enligt LSS (-330 000 kronor)**

Daglig verksamhet har under året fått fler deltagare i verksamheten med omfattande stödbehov vilket medför högre personalkostnader. Det ökade antalet brukare innebär ökade kostnader för ersättning till deltagare.

### **Övriga insatser enligt LSS (1 miljon kronor)**

Kostnaden för kontaktpersoner vuxna enligt LSS bedöms bli cirka 1 miljon kronor lägre än budgeterat till följd av att antalet verkställda beslut är färre än budgeterat.

### **Hemsjukvård och rehab (-110 000 kronor)**

Kostnaden för hjälpmedel bedöms bli högre än budgeterat med 110 000 kronor.

### **Bostadsverksamhet (-204 000 kronor)**

Intäkterna för lägenhetshyror på Plommonvägen 8 och 10 är lägre än hyreskostnaden. Till följd av detta redovisas ett underskott.

Socialförvaltningen  
Socialförvaltningens stab  
Lena Fertig, Administrativ controller/ nämndsekreterare  
0171-525 06  
socialnämnden@habo.se

## Ärende 10

### Redovisning av delegationsbeslut

#### Förslag till beslut

1. Vård- och omsorgsnämnden noterar till protokollet att delegationsbesluten för perioden 2016-03-03 – 2017-03-28 är redovisade

#### Sammanfattning

På vård- och omsorgsnämndens sammanträde redovisar socialförvaltningen alla beslut som fattats med stöd av delegation. Detta sker dels muntlig av avdelningschef och dels finns besluten sammanställda i den pärm som finns med på sammanträdet och som kan studeras individuellt.

#### Beslutsunderlag

- Sammanställning uttagen ur verksamhetssystemet Treserva, *sekretess*
-



Socialförvaltningen  
Socialförvaltningens stab  
Lena Fertig, Administrativ controller/  
nämndsekreterare  
0171-525 06  
socialnämnden@habo.se

## Ärende 11

### Redovisning av anmälningsärenden

#### Förslag till beslut

1. Vård- och omsorgsnämnden noterar till protokollet att anmälningsärendena för perioden 2017-03-03 – 2017-03-28 är redovisade.

#### Sammanfattning

På vård- och omsorgsnämndens sammanträde redovisar socialförvaltningen alla domar och beslut från andra myndigheter som rör myndighetsutövning avseende bistånd, anmälningar, etc.

I den pärm som finns med på sammanträdet kan domar och beslut, etc. studeras individuellt.

### Redovisning av anmälningsärenden

#### *Nr 2288 – Förvaltningsrättens Dom*

Rätten avslår överklagandet och finner i likhet med nämnden att den enskilde till viss del är i behov av stöd och hjälp i vardagen. Men att behovet inte är av sådan karaktär eller omfattning att behov av bostad med särskild service för vuxna med stöd av LSS föreligger. Nämnden har således haft fog för sitt beslut att avslå ansökan.....

---