



Upplands-Bro
KOMMUNEN SOM GER PLATS



Manual för processer och rutiner

LOV särskilt boende

2017-12-19

www.upplands-bro.se

Upplands-Bro i hjärtat av Mälardalen är en av Storstockholms naturskönaste kommuner med 13 mil stränder och en skärgård med 50 öar. Här möts en mångtusenårig historia med en spännande framtidsutveckling. Här kan du kombinera tryggt boende med en aktiv fritid. Allt finns på armlängds avstånd.

www.upplands-bro.se
kommun@upplands-bro.se
08 581 690 00

Innehåll

Allmän information	5
Förändringar av uppdrag	5
Ansökan, utredning, beslut, val av utförare.....	6
Bekräfta beställning av insats.....	6
Köhantering	7
Avslut av ärende.....	7
Byte av utförare.....	8
Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen	9
Genomförandeplan	10

Allmän information

Denna manual är ett komplement till förfrågningsunderlag, bilagor och avtal. Syftet är att klargöra gemensamma rutiner för att underlätta samverkan mellan utförare och beställare. Manualen revideras kontinuerligt och den senaste versionen finns tillgänglig på www.upplands-bro.se flik ”stöd och omsorg/information till utförare”.

Upplands-Bro kommun ansvarar för att informera den enskilde om vilka leverantörer som godkänts som utförare. Kommunen informerar om utförarens verksamhet på kommunens hemsida <http://www.upplands-bro.se> samt i tryckt format.

1. I samband med att utförare blir godkänd och avtal upprättas, lämnas underlag och mall för informationsblad, till utföraren.
2. Utförare ansvarar för att underlag med information om utföraren lämnas till beställaren. Utföraren ansvarar för att hålla informationen aktuell.
3. Beställaren trycker upp informationen samt lägger upp information om utföraren på kommunens hemsida.

Förändringar av uppdrag

Leverantören är skyldig att utföra Uppdraget inklusive däri ingående Tjänster i enlighet med vid var tid gällande lagstiftning, socialstyrelsens föreskrifter, riktlinjer mm. Förändringar i regelverk mm ska omedelbart leda till att Uppdraget och/eller ingående Tjänster förändras så att de följer aktuellt regelverk mm. Det åligger Leverantören att i god tid före förändring av regelverk mm skriftligen meddela Kommunen vad den aktuella förändringen innebär för Uppdraget och/eller Tjänsterna och vilka förändringar av dessa som därvid fordras.

Uppdraget och/eller ingående Tjänster kan även förändras under avtalstiden när sådant behov föreligger, exempelvis om behovet hos de boende förändras, till följd av utveckling av arbetsmetoder etc. Sådant förändring ska ligga inom ramen för detta Avtals syfte och ändamål och får inte innebära att Avtalet väsentligen förändras.

Förändring ska initieras genom skriftligt meddelande från den initierande Parten till andra Parten. Överenskommelse om förändring ska vara skriftlig och kan föregås av förhandling/diskussion mellan Parterna. Kommer Parterna inte överens om förändring föreslagen av andra skäl än ändring av lagstiftning, regelverk i övrigt mm, fortsätter Avtalet att gälla enligt sin lydelse, utan förändringen.

Ansökan, utredning, beslut, val av utförare

Den enskilde ansöker om en insats. Kommunens biståndshandläggare utreder och fattar beslut om den enskildes ansökan avseende särskilt boende enligt socialtjänstlagen. Kommunens biståndshandläggare informerar vilka utförare som finns så den enskilde har möjlighet att välja vilken utförare denne önskar.

Den enskilde får ett skriftligt beslutsmeddelande om det fattade beslutet. Vald utförare får beställning skickad till sig via säker fax eller aktuellt verksamhetssystem.

Bekräfta beställning av insats

Utförare ska till beställaren bekräfta mottagen beställning.

Beställningarna som lämnats före klockan 16.00 på vardagar bekräftas samma dag. Beställningar som lämnats efter klockan 16.00 ska bekräftas dagen efter.

Bekräftelse sker genom aktuellt verksamhetssystem, säker fax eller telefonsamtal.

Inflyttning och utflyttning

Då den enskilde har beviljats ett särskilt boende väljer den enskilde själv utförare och meddelar kommunen detta. Kommunen skickar ett uppdrag till den valda utföraren. Utföraren ska snarast bekräfta uppdraget och påbörja utförandet enligt anvisning. Innan inflyttning får den enskilde eller dess företrädare ett lägenhetserbjudande, samt möjlighet att se lägenheten. Vid inflyttning ska den enskilde, närstående och eventuell företrädare, muntligt och skriftligt informeras om boendets verksamhetsmål och organisation så att det bl.a. tydligt framgår vart den enskilde kan vända sig i olika frågor.

Informationen ska också innehålla information om behovet av hemförsäkring och om behovet av att ansöka om nytt eller ändrat bostadstillägg. Den enskilde ska upplysas om vem som är utsedd till kontaktman. Den enskilde ska träffa sin kontaktman snarast efter inflyttningsdagen.

Utföraren ansvarar och bekostar städning vid utflytt.

När val av utförare inte sker

Den enskilde som inte vill eller kan välja en utförare erbjuds plats inom ett särskilt boende utifrån biståndsbeslut inom Kommunens egen regi. Om det finns flera tillgängliga platser gäller närhetsprincipen, det vill säga erbjudande om det särskilda boende som vid aktuellt tillfälle har en ledig plats och som ligger närmast den enskildes bostadsadress. Om det inte finns någon ledig boendeplats inom Kommunens egen regi erbjuds första tillgängliga plats inom samtliga särskilda boenden enligt närhetsprincipen.

Köhantering

Den enskilde som blir beviljad särskilt boende får själv välja vilket boende; Kommunens egen regi, övriga boenden som kommunen har avtal med samt dem som ingår i valfrihetssystemet. Eftersom alla boenden har ett begränsat antal platser, har kommunen utformat ett köhanteringssystem som administreras i kommunens verksamhetssystem. I systemet har varje vård- och omsorgsboende och boendekategori sin egen kö. I enlighet med kommunens anvisningar för köhantering får den enskilde stå i kö till maximalt tre olika boenden i prioriterad ordning. Förmedling av lediga platser sker i huvudsak efter kötid.

Skyldighet att ta emot uppdrag

En utförare får inte tacka nej till nya uppdrag förutsatt att det finns ledig bostad i boendet. Om det inte finns någon ledig bostad ska den enskilde, om så önskar, kunna ställa sig i kö för att få en bostad. Utföraren ska på begäran av Kommunen lämna information om antalet personer som står i kö till boendet och beräknad kötid. Utföraren ska fortlöpande informera Kommunen om den enskildes plats i kön och beräknad återstående kötid.

Avslut av ärende

Utföraren ansvarar som vårdgivare av hälso- och sjukvård för att ta hand om dem som avlider i vård- och omsorgsboendet. När någon avlidit ska hälso- och sjukvårdens uppgifter fullgöras med respekt för den avlidne.

Utföraren ansvarar för att informera kommunen om någon avlider eller flyttar.

Utförare avslutar verkställigheten i det egna verksamhetssystemet.

Förändring av vård- och omsorgsbehov

Förändringen av den enskildes vård- och omsorgsbehov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela kommunen om en enskild är bortrest, inlagd på sjukhus eller har avlidit.

Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient

Utföraren ansvarar för att enskilda som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sitt boende. Förutsättningen är att sjukhuset bedömt den enskilde vara utskrivningsklar och att kommunen bedömt att denne kan återvända till boendet. Fullföljs inte detta åtagande ska utföraren ersätta kommunens kostnader för sjukhusvistelsen.

Byte av utförare

Den enskilde har alltid rätt att flytta till ett annat särskilt boende för äldre. I de fall den enskilde väljer att flytta, får den ursprungliga utföraren ersättning i två dagar efter att den enskilde flyttat. Byte till annat boende förutsätter kontakt med Kommunen.

Utföraren ansvarar för att så snart en ledig plats uppkommer, meddela Kommunen. *Se mer information Köhantering Upplands-Bro kommun.*

Rapporterings- och anmälningsskyldighet för missförhållande (lex Sarah)

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § socialtjänstlagen. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:5 och 2013:16, ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Utföraren ansvarar för att Socialnämnden omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Utföraren ska till Socialnämnden skicka dels en kopia på anmälan till IVO, dels kopia av den utredning som gjorts med anledning av anmälan.

Kopia på utredningen ska skickas till Socialnämnden omgående när den är slutförd, med beaktande av tystnadsplikten. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

Rapporterings- och anmälningsskyldighet vid allvarlig vårdskada (lex Maria)

Utföraren ansvarar för att anmälan görs till Inspektionen för Vård- och omsorg (IVO) om den enskilde i samband med vård och behandling drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig vårdskada eller sjukdom.

Utföraren ansvarar för att Socialnämnden omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Utföraren ska till Socialnämnden skicka dels en kopia på anmälan till IVO, dels kopia av den utredning som gjorts med anledning av anmälan.

Kopia på utredningen ska skickas till Socialnämnden omgående när den är slutförd, med beaktande av tystnadsplikten. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagen bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5 ”Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS”.

Härvid erinras särskilt om vad som anges i 7 kap 3 § socialtjänstlagen beträffande dokumentation i enskild verksamhet.

Syftet med all dokumentation är att göra insatserna tydliga för den enskilde och dennes företrädare, vara ett arbetsredskap för personalen samt att kunna följa upp att den enskilde får de insatser han eller hon har rätt till. Vidare ska dokumentationen vara ett arbetsredskap i omsorg/omvårdnadsfrågor samt möjliggöra systematisk uppföljning.

Det ska finnas fungerande rutiner för informationsöverföring mellan arbetspass med mera.

Utföraren ska informera Socialnämnden om avvikelser från beställning eller andra viktiga förändringar i den enskildes situation som kan föranleda behov av åtgärder från Socialnämnden.

All dokumentation som rör en enskild ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. Ur arkiveringssynpunkt ska dokumentationen också förvaras på ett sådant sätt att den skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp.

Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § socialtjänstlagen.

Kommunen ansvarar för att inhämta samtycke från den enskilde om informationsutbyte mellan Kommunen och utförare avseende:

- Nödvändig information som behövs för att insatserna ska kunna utföras.
- Uppföljning för att säkra utförandet av insatser och att dokumentation sker enligt gällande bestämmelser.

Kommunen skickar i samband med beställning en kopia av, eller informerar om, samtycket till utföraren.

Dokumentation av hälso- och sjukvård

Vid vård av patienter inom hälso- och sjukvården ska patientjournal föras.

Utföraren ansvarar för att journaler upprättas i enlighet med patientdatalagen (2008:355) och Socialstyrelsens föreskrift (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården. Skyldighet att föra journal föreligger för bland annat den som har legitimation för yrket eller person som genom delegering, biträder en legitimerad yrkesutövare med viss angiven arbetsuppgift.

Genomförandeplan

Utföraren ska inom 14 dagar efter det att den enskilde flyttat in skicka en genomförandeplan till Kommunen om hur uppdraget kommer att genomföras. Planen ska upprättas tillsammans med den enskilde samt om den enskilde så önskar närstående eller företrädare.

Tilläggstjänster

Utöver de tjänster som omfattas av denna upphandling har utföraren rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster till den enskilde.

Tilläggstjänsterna får inte vara en del av utförarens åtaganden i enlighet med detta förfrågningsunderlag och får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja en utförare. Om tilläggstjänster erbjuds ska det för den enskilde tydligt framgå att det är fråga om en tjänst utöver vad som ingår i utförarens åtaganden.

Utföraren ska tydligt i anbudet ange vilka tilläggstjänster som erbjuds.

Avgifter och hyra

Den enskildes avgift för äldreomsorgen följer av kommunen fastställd taxa och uttages av kommunen.

Den enskildes avgift för aktuell månad minskas i de fall han eller hon varit frånvarande från boendet. För att möjliggöra för kommunen att fakturera den enskilde rätt belopp varje månad, ansvarar utföraren för att senast den 3:e varje månad meddela berörd avgiftshandläggare i de fall den enskilde varit frånvarande hela dagar eller del av dag föregående månad och därmed inte ätit alla måltider.

Utföraren ansvarar för hyresförhållandet med den enskilde. Kommunen ersätter inte utföraren för boendet eftersom utföraren ska ta ut hyra av den enskilde. Hyran får dock inte överstiga vad som följer av en bruksvärdesbedömning. Om den boende inte är nöjd med den hyra som tas ut finns möjlighet att överklaga till hyresnämnden.

Utföraren får utöver hyra inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av denna upphandling.

Fakturering

Kommunens betalningsvillkor är 30 dagar från fakturans ankomstdatum. Fakturan får inte innehålla några sekretessuppgifter. Observera en faktura per person. Kundinformation skrivs på den månadsrapport som skickas till avgiftshandläggaren senast den 3:e i efterföljande månad. Finns att hämta på kommunens hemsida:

<http://www.upplands-bro.se/stod--omsorg/aldre/hemtjanst/information-till-utforare.html>

Upplands-Bro kommuns organisationsnummer: 212000 – 0100

Av fakturan ska följande framgå:

- Namn och organisationsnummer på företaget
- Fakturanummer
- Vilken månad fakturan avser
- Totalsumma SEK (moms särredovisas)

Fakturor kan skickas in i PDF-format via e-post till adressen fakturor@upplands-bro.se. Referenskod 7521 måste anges på fakturan.

På rubrikraden (ämnesraden) i e-posten ska utföraren skriva: Faktura (samt fakturanummer) och bifoga PDF-filen. Om utföraren har flera fakturor ska ett mejl per PDF-faktura skickas.

Innehåller fakturan bilagor ska dessa ingå i PDF-filen och inte ligga som separata filer. Fakturan eller bilagorna får inte innehålla sekretessuppgifter.

Pappersfakturor ska anges med ref 7521 och skickas till fakturaadress:

Upplands-Bro kommun
Fakturaskanning
196 81 Kungsängen