



Bilaga 7 till kundval hemtjänst

Beskrivning av servicetjänster



A Servicetjänster

Kommunmedborgare som är fyllda 75 år eller är äldre och som bor i ordinärt boende kan få viss service utförd i sitt hem utan att beslut om bistånd till denna har fattats. Denna service omfattar städning, tvätt och klädvård, inköp samt matdistribution och trygghetslarm. Det är möjligt för den som är 75 år eller äldre att byta ut de biståndsbeslutade hemtjänstinsatserna städning, tvätt och klädvård, inköp matdistribution och trygghetslarm mot servicetjänster utan biståndsbeslut genom att vända sig till biståndshandläggaren för att avsluta hemtjänstinsatserna och beställa servicetjänster.

Person som är yngre än 75 år kan inte få servicetjänster. Om personen är under 75 år prövas behovet av insatser av biståndshandläggare och beslut fattas enligt socialtjänstlagen. I upphandlingen ingår inte matdistribution och trygghetslarm.

Utföraren skall kunna leverera servicetjänsterna städning, tvätt och klädvård samt inköp enligt följande:

A.1 Tid för utförande

A.1.1 Upp till ca 5 timmar och 45 minuter (5,89 tim) per månad för ensamstående/månad och upp till 6 timmar och 45 minuter alternativt ca 7 timmar och 15 minuter (7,22 tim) per månad för makar och sambo/månad.

A.1.2 De tidsramar som gäller för serviceinsatser i hemtjänsten gäller för även för servicetjänsterna

Tjänst	Ensamstående Maximal tid	Makar/sambo Maximal tid 2 r.o.k.	Makar/sambo Maximal tid 3 r.o.k.
Städning	1,57 tim	2,43 tim	2,90 tim
Tvätt/klädvård	2,16 tim	2,16 tim	2,16 tim
Inköp	2,16 tim	2,16 tim	2,16 tim
Summa	5,89 tim	6,75 tim	7,22 tim

A.2 Vad skall utföras

Servicetagaren har möjlighet att bestämma vad som skall utföras inom tjänsten med vissa förutsättningar och begränsningar:

- Servicetjänsterna utförs när den som önskat tjänsterna är hemma i bostaden
- Farbar väg finns till bostaden
- Städredskap och förbrukningsmaterial skall tillhandahållas av servicetagaren
- Städning begränsas till kök, hall, badrum och maximalt tre rum
- Fönsterputs utförs maximalt 2 ggr/år
- Storstädning samt tvättning och vädring av stora mattor utförs inte.
- Personal är behjälplig vid inköp och uträttande av ärenden ex. post, bank och apotek

A.3 Kvalitet i tjänsterna

Utföraren skall ta kontakt med servicetagaren inom 3 dagar räknat från beställningen för att boka tid för att skriva en serviceplan.

Utföraren skall senast inom 14 dagar ha skrivit en serviceplan tillsammans med servicetagaren.



Utföraren skall aktivt möjliggöra för servicetagaren att ha inflytande över tjänsten

Servicetagaren kommer överens med utföraren när och hur ofta tjänsterna skall utföras.

Utföraren skall ha en rutin för meddelande till biståndsenheten om önskemål om hemtjänst när servicetagaren vill ansöka om hemtjänst eller när servicetagaren uppenbart har behov av insatser som överstiger tidsramen för servicetjänsterna eller behöver andra hemtjänstinsatser och därför vill ansöka om hemtjänst.

Utföraren skall ha rutiner för att säkert hantera servicetagarens egna medel vid inköp. Se bilaga 19.

Personal skall kunna legitimera sig på samma sätt som personal inom hemtjänsten. Se kraven i bilaga 16.

Utförare skall följa kommunens rutin för synpunktshantering.

A.4 Dokumentation

Serviceplanen skall hållas aktuell. När förändring av tid sker inom tidsramen för respektive servicetjänst skall kopia faxas till avgiftsassistenten.

Serviceplanen skall förvaras hos utföraren så länge denne är uppdragstagare. När servicetagaren avslutat tjänsten skall serviceplanen med meddelande om datum för avslutningen faxas till avgiftsassistenten.

Utföraren skall tillämpa sekretesslagens bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt.

Inget annat krav på dokumentation ställs under utförandet.

A.5 Avgift för servicetagare:

Samma regler gäller för den äldre som vid den biståndsbedömda hemtjänsten dvs. SoL 8 kap. och reglerna för maxtaxa.

A.6 Byte av utförare

Servicetagaren har rätt att byta utförare så ofta man vill utan att ange skäl för bytet. Vill servicetagaren byta utförare fyller han/hon i ny valblankett och lämnar till assistenten. Assistenten registrerar bytet och underrättar den nya utföraren på samma sätt som vid det första valet. Assistenten underrättar även den tidigare utföraren om bytet. Bytet sker 14 dagar efter att den tidigare utföraren underrättats. Brukaren kan tillsammans med den nya och tidigare utföraren överenskomma om ett senare datum för byte.

Ersättningen till den tidigare utföraren upphör den 14 dagen efter att utföraren blivit underrättad om bytet eller det (senare) datum servicetagare, tidigare och ny utförare kommit överens om.

A.5 Ersättning till utförare

Se bilaga 25.

A.7 Avgränsning mot hemtjänst

Under nedanstående omständigheter övergår hjälpen till hemtjänst och tjänsterna skall då biståndsprövas som serviceinsatser enligt SoL. Utföraren skall ge information till den äldre om att han eller hon kan vända sig till biståndshandläggare och ansöka om hemtjänst.



A.7.1 Om önskemålet eller behovet av service är större än den tid som gäller för respektive tjänst

A.7.2 Om önskemål om prövning av andra insatser finns eller det är uppenbart att andra insatser behövs. Servicetjänsterna städning, tvätt och klädvård samt inköp kan inte utgå samtidigt med andra hemtjänstinsatser.

B. Flödesschema för servicetjänsterna

Information om kundval med tillhörande informationsmaterial om utförare och blanketter för beställning om servicetjänsterna finns tillgängliga på kommunen hemsida. Blankett för beräkning av avgiftsunderlag finns tillgänglig på hemsidan Den äldre kan också kontakta assistent hos beställaren per telefon för att få information, material och blanketter om servicetjänster hemskickat.

- Ifylld beställning från enskild lämnas till assistent hos beställaren som handlägger avgifter.
- Assistenten kontrollerar att den äldre uppfyller villkor för servicetjänster.
 - är 75 år eller äldre
 - är kommunmedborgare
 - inte redan har hemtjänst
 - hemtjänst kan bytas ut mot servicetjänster på den äldres önskemål genom att den äldre kontakter sin biståndshandläggare och avslutar sina hemtjänstinsatser och beställer servicetjänster
- Assistenten skickar till den äldre:
 - beställningsblankett (om den inte redan inkommit)
 - informationsmaterial om olika utförare och blankett för val av utförare
 - kommunens broschyr för lämnande av synpunkter/klagomål
 - blankett för att lämna inkomstuppgifter
- Assistenten får tillbaka blankett med val av utförare och beställning (om den inte inkommit tidigare) samt inkomstuppgifter om den enskilde vill lämna sådana.
- Assistent registrerar beställning och utförare i Magna Cura
- Om den äldre inte vill välja utförare registrerar assistenten den utförare som står på tur (se motsvarande bestämmelser för hemtjänst)
- Assistenten lämnar beställning av servicetjänsterna till utföraren
- Utföraren skriver en serviceplan med servicetagaren om vad som skall göras och när servicetjänsterna skall utföras. Serviceplanen skall vara klar inom 14 dagar.
- En serviceplan lämnas till brukaren, en till avgiftsassistenten och en behåller utföraren under tiden för tjänsternas utförande.
- Med stöd av serviceplanen lägger avgiftsassistenten in tjänster och tid i avgiftssystemet. Serviceplanen blir underlag för servicetagarens avgift. Servicetagaren betalar avgift för överenskommen tid med utföraren.
- Assistenten förvarar serviceplanen i en pärm
- Utföraren återrapporterar faktiskt utförd tid genom att skicka lista med servicetagarens signering av att tiden är utförd till avgiftsassistenten. Fakturan mottagningsattesteras av avgiftsassistenten för kontroll mot beställd tid och beslutsattesteras av verksamhetschefen. Utföraren får betalt för utförd tid.
- Listan med servicetagarens signering ska avgiftsassistent spara under 6 månader.
- Avgiftsassistenten skickar faktura till servicetagaren
- Kommunens administrativa avdelning utbetalar ersättning till utföraren.
- Utföraren följer upp serviceplan och skriver ny när den enskilde önskar förändrad hjälp inom ramen för servicetjänsterna och skickar uppgifterna till assistenten för ny registrering av servicetjänsterna.



- Utföraren skickar meddelande på serviceplanen via fax till avgiftshandläggaren när servicetjänsterna avslutas och/eller avlider.
- Se bilaga 8: Processkarta