

 ULRICEHAMNS KOMMUN	Dokumentnamn:	
	Handläggning vid kundval LOV	
	Berörd verksamhet:	
	Sektor Vårdfärd	
Upprättad av:	Godkänd av:	Giltigt från:
LOV-samordnare, handläggare	LOV-samordnare	2015-09-15

Rutin för kommunikation till utförare vid kundval

Hur ansluts nya kunder?

När den enskilde ansökt om hjälp med serviceinsatser och/eller insatser vid personlig omvårdnad eller Daglig verksamhet LSS/dagverksamhet SoL inom FN och fått detta beviljat av handläggare ska den enskilde/brukaren välja utförare.

Städ

- Brukaren erhåller ett ”Värdeintyg städ” alternativt ”Värdeintyg städ FBH” som anger omfattningen av städningen och ska överlämnas till vald utförare. Den enskilde kontaktar själv vald utförare.
- När brukaren och utföraren kommit överens om startdatum fyller utförarna i ”Redovisningsblankett för service- och städinsatser”,
- De företag som är anslutna till kommunens verksamhetssystem för själva in uppgifterna i systemet.

Service och personlig omvårdnad

- Vid ansökan om insatser för personlig omvårdnad **meddelar handläggaren** den valda utföraren, via meddelandehantering i kommunens verksamhetssystem, att uppdrag finns att hämta i systemet.
- För de utförare som inte har behörighet till kommunens verksamhetssystem (serviceföretag) sker överlämnande av uppdrag via personlig kontakt eller faxmeddelande.

Daglig verksamhet LSS/dagverksamhet SoL inom FN (inte att förväxlas med dagverksamhet inom AO)

- Vid ansökan om Daglig verksamhet LSS/dagverksamhet SoL beviljas insats och brukaren väljer utförare.
- Handläggare kontaktar vald utförare och överlämnande av uppdrag sker via personlig kontakt eller faxmeddelande. Väljer brukaren daglig verksamhet som utförs av kommunen, Tingslyckan med flera, skickas uppdraget via Treserva och enhetschef verkställer.

Bekräftelse angående mottagande av uppdrag

Utföraren återkopplar till handläggaren snarast dock senast nästkommande dag att beställning angående omvårdnadsinsatser, serviceinsatser eller daglig verksamhet/dagverksamhet, förutom städ har mottagits.

Handläggarna inväntar bekräftelse via verksamhetssystemet, personlig kontakt eller via fax.

Start av insats

- Vid omvårdnadsinsatser ska utföraren påbörja dessa snarast, dock senast inom 48 timmar.
- Serviceinsatser ska påbörjas inom sju dagar efter mottagande av beställning.
- Utförare som har tillgång till verksamhetssystemet fyller i verkställighetsdatum förutom vid städ och skickar meddelande till handläggarna om att beslutet är verkställt från och med datum xxx.
- De utförare som inte har tillgång till verksamhetssystemet skickar meddelande till handläggaren angående vilket datum insatsen påbörjats och handläggaren lägger in verkställighetsdatum.

Förändring av insatser

Insatsen hos brukaren kan förändras. Brukaren kan få utökad eller minskad insattid, flytta eller avsluta insatsen. Vid förändring av insatser ansöker/avslutar brukaren hos handläggaren.

- Vid städinsats ansvarar brukaren för kontakten med utförare och meddelar förändringarna av insatsen.
- När städinsats avslutas kommer brukaren och utföraren överens om avslutningsdatum för tjänsten och utföraren skickar in ”Redovisningsblankett för service och städinsatser” till kommunen via mail.
- När insatsen ökar eller minskar ska utföraren fylla i och skicka in nytt startdatum på ”Redovisningsblankett för service och städinsatser”, om denne inte har tillgång till verksamhetssystemet.
- ”Redovisningsblankett för service och städinsatser” skickas även då en brukare flyttar eller avlider. Möjligheten finns att handläggaren informerar utföraren av städinsatserna att

brukaren avlidit. ”Redovisningsblankett för service och städinsatser” ska även skickas in om meddelandet kommer från kommunen.

Vid omvårdnadsinsatser och serviceinsatser, förutom städ, sker kommunikationen via verksamhetssystemet för de utförare som har tillgång till detta

Övrigt ansvar handläggarna

Handläggaren ansvarar för att ”informationsmappen” delas ut till nya brukare, samt lämnar information om utförare vid omval.

Vid aktivt val – utlämnad valblankett ska inkomma från brukaren. Antecknas i Treserva som inkommen handling.

Val av utförare - registreras i Treserva under ”notering” Händelse ”Val av utförare LOV” alternativt ”Omval utförare LOV

Icke val – Utförare tilldelas utefter turordningslista av respektive insatser; *service, omvårdnad, städ*

Dokumentnamn	Förvaringsplats	Ansvar	Arkiveringstid/ gallring
Kundval LOV	Treserva journalssystem	Handläggare	Enligt kommunens gallringsregler