

Rutin

Kundval i hemtjänst

Gäller från:	2025-02-17
Gäller för:	Beställare och utförare av hemtjänst
Fastställd av:	Socialförvaltningens ledningsgrupp
Utarbetad av:	Arbetsgrupp LOV
Revideras senast:	2026-02-28
Version:	5
Dokumentansvarig förvaltning:	Socialförvaltningen

Ett utskrivet dokument är alltid en kopia, giltig version finns alltid på intranätet.

Innehållsförteckning

Rutin	1
Innehållsförteckning.....	2
Inledning.....	4
Ansvar och roller.....	4
Socialnämnden	4
Förvaltningschef	4
Socialförvaltningens ledningsgrupp	4
Arbetsgrupp LOV	4
Ansökan och godkännande av utförare	4
Underrättelse om beslut.....	5
Utförarpresentationer.....	5
Introduktionsutbildning	5
Avtalsskrivning.....	5
Information.....	6
Presentation av nya utförare.....	6
Ljungby kommuns webbplats.....	6
Information till utförare	6
Rapportering till andra utförare.....	6
Dialogträff LOV.....	6
Övriga träffar med utförare	6
Socialnämndens uppföljning av utförare.....	6
Förändring av avtal	7
Upphandlingsdokument	7
Utökning eller minskning av område/uppdragstyp	8
Kapacitetstak.....	8
Ändring av trygghetslarm	9
Byte av verksamhetsansvarig.....	9
Avveckling av verksamhet.....	10
Ny kund/omsorgstagare	10
Information till den enskilde vid ett val	10
Den enskilde väljer utförare	10
För servicetjänster.....	10
För omsorgstjänster	10
Handläggning av nya ärenden	10
Ärenden med behov av VILS och/eller avlösning natttid	10

Ärenden med flera utförare	11
Omval av hemtjänstutförare.....	11
Handläggning.....	11

Inledning

Dokumentet innehåller Ansvar, roller och rutiner för kundval i hemtjänsten i Ljungby kommun.

Ansvar och roller

Socialnämnden

Socialnämnden ansvarar på uppdrag av kommunfullmäktige att tillämpa, godkänna anordnare, följa upp, utveckla och utvärdera valfrihetssystem (kundval i hemtjänsten) inom hemtjänsten.

Förvaltningschef

Förvaltningschef är ytterst ansvarig på förvaltningen och ska se till att det inom förvaltningen finns en organisation som hanterar socialnämndens uppdrag.

Socialförvaltningens ledningsgrupp

Socialförvaltningens ledningsgrupp har ett förvaltningsövergripande ansvar och fungerar som styrgrupp för tillämpningen av kundval i hemtjänsten.

Arbetsgrupp LOV

Arbetsgrupp LOV ska samordna kundval i hemtjänsten för nämnd och förvaltning. I samordningsansvaret ingår uppföljning, kommunikation, samarbete med upphandlingsavdelning och särskilda arbetsuppgifter såsom till exempel beredning av förslag till beslut. Socialförvaltningens kontaktpersoner ingår i arbetsgruppen.

Kommunikation mellan förvaltning och utförare när det handlar om avtalsfrågor och övergripande frågeställningar gällande kundval i hemtjänsten i Ljungby kommun. Ska alltid ske i särskilt framtagen mailadress, kundvalihemtjansten@ljungby.se

Arbetsgrupp: Verksamhetschef hälso- och sjukvård, verksamhetschef Myndighet ÄO/OF, medicinskt ansvarig sjuksköterska, kvalitetsstrateger, ekonomistrateg, ekonom och administrativ chef.

Ansökan och godkännande av utförare

- Företag som är intresserade av att bli utförare inom hemtjänsten ansöker om ett godkännande digitalt via TendSign. Länk till TendSign finns på Ljungby kommuns webbplats.
- Frågor som har med upphandling och förfrågningsunderlag att göra ska hänvisas till TendSign.
- Ansökan tas emot, diarieförs och ekonomisk ställning kontrolleras av kommunens upphandlingsenhet och skickas därefter till kommunens socialförvaltning.
- Arbetsgrupp LOV går igenom ansökan och bedömer om den ska kompletteras eller om den kan tas upp för beslut i socialnämndens arbetsutskott
- Behöver ansökan kompletteras bokas ett möte mellan utföraren och representanter från Arbetsgrupp LOV.

- Beslut om ett godkännande/icke godkännande tas av socialnämndens arbetsutskott. Sökande har rätt till företräde i arbetsutskottet. Arbetsgrupp LOV skriver tjänsteskrivelse och är föredragande.
- Efter godkännande skickar arbetsgrupp LOV ut en mall för utförarpresentationer till den blivande utföraren.
- Arbetsgrupp LOV informerar chef för biståndshandläggare, chef för kommunal hälso- och sjukvård och chef för larm och teknik att en ny utförare är godkänd (namn på utförare, vilka insatser och geografiska områden).
- Arbetsgrupp LOV kontakter digitaliseringsstrateg och systemförvaltare för verksamhetssystemet för upplägg av ny utförare och beställning av "kommundator".

Underrättelse om beslut

Ljungby kommun ger sökande underrättelse om beslut vid både godkännande och avslag genom att skicka socialnämndens beslut via TendSign, upphandlingsenheten hjälper till att skicka underrättelse om beslut. Om sökanden inte godkänns ska Ljungby kommun i underrättelse om beslut lämna upplysningar om hur rättelse söks, enligt lagen om valfrihetssystem 8 och 10 kap.

Utförarpresentationer

Det är utföraren som är ansvarig för att utförarpresentationen innehåller aktuell information. Utföraren kan kontinuerligt uppdatera informationen i presentationen och eventuella förändringar skickas till arbetsgrupp LOV för publicering på Ljungby kommuns webbplats. Arbetsgrupp LOV meddelar chef för biståndshandläggare om nya publiceringar.

Introduktionsutbildning

Innan avtalsstart och vid byte av verksamhetsansvarig, ska ansvarig för verksamheten genomgå en introduktionsutbildning som samordnas av arbetsgrupp LOV.

Avtalsskrivning

Avtalsskrivning sker i samband med introduktionsutbildningen. Arbetsgrupp LOV meddelar upphandlingsenheten om avtal som ska tecknas.

Om utföraren vill starta senare än dagen för introduktionsutbildningen gör arbetsgrupp LOV en överenskommelse med utförarna när avtalsskrivningen ska göras.

Upphandlingsenheten samordnar och hanterar avtalstecknandet.

För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal med privata utförare i enlighet med gällande delegation.

Upphandlingsenheten diarieför avtal och publicerar avtal i avtalskatalogen.

Information

Presentation av nya utförare

Nya utförare presenteras på Ljungby kommuns webbplats övriga kommunikationskanaler som Ljungby kommun använder.

Ljungby kommuns webbplats

Sektioner/funktioner som t.ex. myndighet, arbetsgrupp LOV, larm och teknik, ekonomistrateg, MAS, digitaliseringsstrateg, systemförvaltare för verksamhetssystem, ansvarar för att information och dokument är uppdaterade.

Information till utförare

Sektioner/funktioner som t.ex. myndighet, arbetsgrupp LOV, larm och teknik, ekonomistrateg, MAS, digitaliseringsstrateg, systemförvaltare för verksamhetssystem, ansvarar för att delge utförare information som är av betydelse för att fullgöra avtalet.

Rapportering till andra utförare

Om omsorgstagaren har mer än en utförare ska utförarna rapportera viktiga händelser till den andre utföraren, speciellt mellan dag och natt.

Dialogträff LOV

Förvaltningschef bjuder 4 gånger per år in utförare (både egenregi och privata utförare) för information och dialog.

Arbetsgrupp LOV samordnar på uppdrag av förvaltningschef dialogträffarna.

Utförarna ska i god tid innan bokad träff till arbetsgrupp LOV, senast tre veckor innan planerad träff, inkomma med eventuella frågeställningar som arbetsgrupp LOV. Frågeställningar med svar ska föredras i socialförvaltningens ledningsgrupp innan dialogträff.

Övriga träffar med utförare

Arbetsgrupp LOV samordnar vid behov ytterligare träffar med utförare (både egenregi och privata utförare).

Socialnämndens uppföljning av utförare

- Arbetsgrupp LOV genomför årligen en avtalsuppföljning.
- Arbetsgrupp LOV genomför vid behov särskilda granskningar med anledning av framkomna brister eller synpunkter.
- Uppföljning av beställda och fakturerade tjänster görs av socialförvaltningens Ekonomer.

Förändring av avtal

Upphandlingsdokument

Socialnämnden har under avtalstiden rätt att förändra villkor i förfrågningsunderlaget. Förändringen träder i kraft vid den tidpunkt som kommunen bestämmer, för befintliga utförare dock tidigast tre månader efter det att utföraren skriftligt meddelats om beslutet.

- Socialnämnden initierar förslag till förändring till förvaltningschef.
- Arbetsgrupp LOV bereder förslag till beslut och är föredragande.
- Efter socialnämndens beslut verkställer och informerar arbetsgrupp LOV befintliga utförare. Upphandlingsenheten publicerar nytt förfrågningsunderlag.

Förvaltningschef har under avtalstiden även rätt att initiera förändringar i förfrågningsunderlaget när det handlar om att avtalstext behöver förtydligas och när det handlar om krav som ska efterlevas, till exempel lagstiftning.

- Förvaltningschef initierar förslag till förändring.
- Arbetsgrupp LOV bereder förslag till beslut och är föredragande.
- Efter socialnämndens beslut verkställer och informerar arbetsgrupp LOV befintliga utförare. Upphandlingsenheten publicerar nytt förfrågningsunderlag.

Om förändringen av villkoren i förfrågningsunderlaget bedöms avse principiella frågor av större vikt är det kommunfullmäktige som ska besluta om dessa förändringar. Vid förändringar som avser principiella frågor av större vikt kan kommunen komma att säga upp avtalen och gå ut med nytt ansökningsförfarande. Kommunen har då rätt att säga upp befintligt avtal med 12 månaders uppsägningstid. Uppsägningen sker skriftligt.

- Socialnämnden skickar förslag till beslut till kommunstyrelsen.
- Efter beslut i kommunfullmäktige verkställer och informerar arbetsgrupp LOV befintliga utförare. Upphandlingsenheten publicerar nytt förfrågningsunderlag.

Beslut om ersättningar för året tas av socialnämnden, vanligen under november månad året innan.

- Socialförvaltningens ekonomer bereder förslag till beslut och är föredragande.
- Efter socialnämndens beslut verkställer och informerar arbetsgrupp LOV befintliga utförare. Upphandlingsenheten publicerar ny bilaga för ersättningar till förfrågningsunderlag.

Om Ljungby kommun beslutar om förändring i socialnämndens ekonomiska förutsättningar kan socialnämnden i dialog med utförare besluta förändra ersättningen under löpande verksamhetsår.

- Socialförvaltningens ekonomer bereder förslag till beslut och är föredragande.

- Efter socialnämndens beslut verkställer och informerar arbetsgrupp LOV befintliga utförare. Upphandlingsenheten publicerar ny bilaga för ersättningar till förfrågningsunderlag.

Önskar utföraren under avtalstiden förändra sina åtaganden i någon del krävs ett nytt godkännande i denna del från socialnämnden i Ljungby kommun. Se aktuell rubrik nedan för tillvägagångssätt.

Utökning eller minskning av område/uppdragstyp

Om utföraren önskar utöka sitt område/uppdragstyp (vård och omsorg samt service) meddelas detta skriftligt till arbetsgrupp LOV tre veckor innan socialnämndens arbetsutskott. Ändringen gäller från arbetsutskottets protokoll är justerat.

- Arbetsgrupp LOV skriver tjänsteskrivelser och är föredragande.
- Efter arbetsutskottets beslut skriver arbetsgrupp LOV ett tillägg till avtalet och upphandlingsenheten samordnar och hanterar avtalstecknandet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.
- Arbetsgrupp LOV informerar chef för biståndshandläggare, chef för kommunal hälso- och sjukvård, chef för larm och teknik och vid behov systemförvaltare för verksamhetssystem att förändring av avtal har skett.

Vid avveckling av åtagande genom minskning av område/uppdragstyp, se avveckling av verksamhet. Kapacitetstaket kan endast minskas om en omsorgstagare inte behöver göra ett omval, i de fall en omsorgstagare skulle behöva göra ett omval är minskning av kapacitetstak inte möjligt. Om omsorgstagare inte berörs av minskningen se avveckling av verksamhet.

Kapacitetstak

Utförare kan ange kapacitetstak; maximalt antal timmar att utföra per månad.

Utförare som under avtalstiden vill införa ett kapacitetstak, alternativt avsluta ett kapacitetstak ska meddela arbetsgrupp LOV tre veckor innan socialnämndens nästa arbetsutskott.

- Arbetsgrupp LOV skriver tjänsteskrivelser och är föredragande
- Arbetsgrupp LOV skriver ett tillägg till avtalet och upphandlingsenheten samordnar och hanterar avtalstecknandet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.

Utförare som uppnått kapacitetstaket ska meddela arbetsgrupp LOV. Utföraren ska dock ge insatser utöver taket, till en omsorgstagare som utföraren har, om denne beviljas utökade insatser eller vid tillfälliga insatser. Om utföraren inte har meddelat att kapacitetstaket är nått ska insatser ges över tak.

- Arbetsgrupp LOV meddelar kommunikatör de förändringar som behöver göras på Ljungby kommuns webbplats.
- Arbetsgrupp LOV informerar chef för biståndshandläggare.

- Arbetsgrupp LOV registrerar "ej valbar" perioder i framtagna mall.

Om en utförare som angivit kapacitetstak vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till arbetsgrupp LOV. Utökning/sänkning av kapacitetstak ska anmälas senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i nästkommande månad. Exempel; anmälan om utökat kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj. Minskning av kapacitetstak innebär att utföraren inte kan ta nya kunder förrän utföraren understigit angivet kapacitetstak.

- Arbetsgrupp LOV skriver ett tillägg till avtalet och upphandlingsenheten samordnar och hanterar avtalstecknandet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.
- Arbetsgrupp LOV informerar socialnämndens arbetsutskott.

Ändring av trygghetslarm

Om utföraren önskar utöka sitt åtagande genom att åtgärda trygghetslarm ska utföraren skriftligt meddela arbetsgrupp LOV. Ändringen gäller två månader från arbetsutskottets protokoll är justerat.

- Arbetsgrupp LOV skriver tjänsteskrivelser och är föredragande, kvalitetsgruppen behöver få information om förändringen tre veckor innan socialnämndens arbetsutskott.
- Arbetsgrupp LOV skriver ett tillägg till avtalet och upphandlingsenheten samordnar och hanterar avtalstecknandet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.
- Arbetsgrupp LOV informerar chef för biståndshandläggare, chef för kommunal hälso- och sjukvård och chef för larm och teknik att en förändring av avtal har skett.

Vid avveckling av åtagande genom att inte längre åtgärda trygghetslarm, se avveckling av verksamhet.

Byte av verksamhetsansvarig

Byte av verksamhetsansvarig ska skriftligen anmälas till och godkännas av Ljungby kommunen. Anmälan skickas skriftligt till arbetsgrupp LOV. Innan ny verksamhetsansvarig kommer att godkännas ska denna genomgå en introduktionsutbildning.

Under särskilda omständigheter kan utförare, under maximalt tre månader, ha en person ansvarig för verksamheten som inte uppfyller krav på introduktionsutbildning och kompetenskrav. Utföraren ska skriftligen informera arbetsgrupp LOV om orsak och få det godkänt. Det kan exempelvis vara aktuellt vid byte av ansvarig och längre sjukskrivning.

- Arbetsgrupp LOV godkänner och planerar en introduktionsutbildning.

Avveckling av verksamhet

Om utföraren önskar avveckla verksamheten ska socialnämnden meddelas minst tre månader före verksamhetens upphörande. Senast en vecka efter att den privata utföraren skriftligt meddelat arbetsgrupp LOV om avveckling av åtagande, tas valbarheten för åtagandet bort. Om förändringen innebär att omsorgstagare hos utföraren måste göra ett omval har kunden tre månader på sig att göra ett omval. Om omsorgstagare inte gör ett omval gäller ickevals alternativet.

- Arbetsgrupp LOV skriver tjänsteskrivelser och är föredragande, arbetsgrupp LOV behöver få information om förändringen tre veckor innan socialnämndens arbetsutskott.
- Arbetsgrupp LOV skriver ett tillägg till avtalet och upphandlingsenheten samordnar och hanterar avtalstecknandet. För Ljungby kommun tecknar förvaltningschefen avtal och tilläggsavtal med privata utförare.
- Arbetsgrupp LOV informerar chef för biståndshandläggare, chef för kommunal hälso- och sjukvård och chef för larm och teknik att en förändring av avtal har skett.
- Vid avveckling av verksamheten tar respektive beslutsfattare (biståndshandläggare) kontakt med omsorgstagare för omval.

Ny kund/omsorgstagare

Information till den enskilde vid ett val

Den enskilde får information om valbara utförare via utförarpresentationer. Dessa får den enskilde via handläggaren men kan även själv söka information på Ljungby kommuns webbplats.

Den enskilde väljer utförare

Vid vårdplanering, nybesök och vid uppföljning av beslut informeras den enskilde om möjligheten att välja utförare av hemtjänst.

För servicetjänster

Har inget val inkommit till biståndshandläggaren inom 3 dagar skickas beställningen till ickevalsalternativet (Ljungby kommuns hemtjänst).

För omsorgstjänster

Valet av utförare görs på plats i samband med att handläggaren träffar omsorgstagaren, om inget val görs skickas beställningen till ickevalsalternativet (Ljungby kommuns hemtjänst).

Handläggning av nya ärenden

Ärenden med behov av VILS och/eller avlösning nattetid

I de fall en omsorgstagare har behov av VILS alternativt avlösning nattetid sätts extra personal in, denna personal kommer från Bemanningen.

Om en omsorgstagare med ovan behov nattetid väljer en privat utförare ska beslutsfattaren ge uppdraget både till den privata utföraren och till aktuell sektionschef inom Ljungby kommuns hemtjänst. Sektionschefen gör en beställning av personal till socialförvaltningens Bemaningsenhet som får uppdrag att utföra uppdraget nattetid.

Ärenden med flera utförare

Om en omsorgstagare väljer mer än en utförare alternativt att utföraren inte tillhandahåller alla uppdragstyper, till exempel larm, ska beslutsfattaren ge var och en av utförarna de uppdrag som de ska verkställa.

Vid handläggning av övriga ärenden se tillämpliga delar av rutiner för handläggning av omval.

Omval av hemtjänstutförare

Omsorgstagaren kan när som helst byta utförare och kontaktar då Ljungby kommuns biståndshandläggare. Omsorgstagaren behöver inte ge någon motivering till varför man vill byta. Bytet sker senast 14 dagar efter registrerat och meddelat omval.

Handläggning

- Den biståndshandläggare som tar emot omvalet ska meddela, befintlig samt tillträdande utförare.
- Tillträdande utförare ska omgående, skriftligt meddela befintlig utförare, biståndshandläggare och patientansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast från vilket datum man tar emot omsorgstagaren.
- För SoL-insatser ska befintliga utföraren vid tillträdesdatumet initiera utförarbytet i Treseva, se lathund.
- För HSL-åtgärder ska patientansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast vid tillträdesdatumet byta utförare för samtliga aktuella HSL-åtgärder.