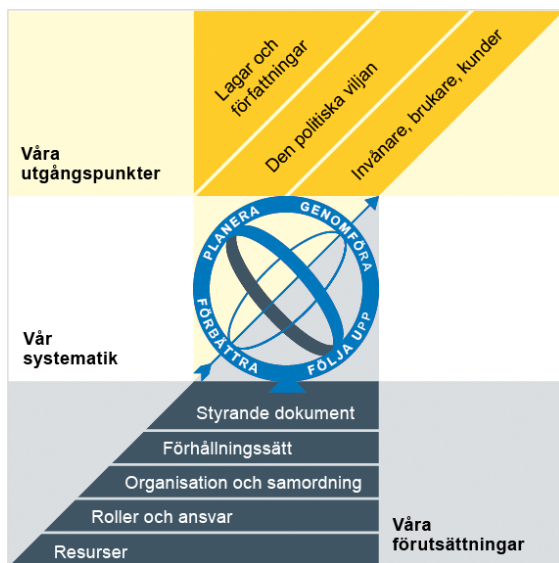


Göteborgs Stads hemtjänsts rutin för uppföljning av insatser som utförs av underleverantörer

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av: Avdelningschef	Gäller för: Avdelning hemtjänst	Diarienummer: Ej aktuellt	Datum och paragraf för beslutet: 2024-01-30
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: 2024-04-15 och tills vidare	Senast reviderad: 2024-05-28	Dokumentansvarig: Kvalitetsutvecklare verksamhetsområde Sydväst 1

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutin	4
Bakgrund	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Koppling till andra stödjande dokument	4
Rutin	5
Hantering och förvaring av underlag till uppföljning	5
Uppföljning av Matleveranser (Sodexo)	5
Uppföljning av Inköp (Mathem)	5
Uppföljning av genomförda beställningar	5
Uppföljning av genomförda leveranser	6
Uppföljning av Tvätt (Samhall)	6
Uppföljning av Städ (FixClean/Finns städ & fönsterputs AB)	6
FixClean	6
Finns städ & fönsterputs AB	7
Om det uppstår avvikelser eller omsorgstagaren inte öppnar dörren/svarar i telefon vid avtalat besök	7
Leveransförsök	7
Avvikelse	7

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet är att säkerställa att omsorgstagarna får sina beviljade insatser utförda, samt att det sker en korrekt fakturering vid användande av underleverantör.

Vem omfattas av rutin

Denna rutin gäller tillsvidare för avdelning hemtjänst

Bakgrund

För att möta välfärdsutmaningen och den kompetensbrist som råder så behöver avdelning hemtjänst anlita underleverantörer för serviceinsatser. Medarbetarnas kompetens behövs för att utföra omsorgsinsatser och för att möta lagkravet om fast omsorgskontakt. Hemtjänsten har fortsatt ansvar för att den enskilde får sina beviljade insatser utförda. Det medför att avdelning hemtjänst behöver ha en rutin för uppföljning av insatser som utförs av underleverantörer.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Göteborgs Stads rutin för om den enskilde inte öppnar eller inte svarar i telefon vid avtalat besök	När hemtjänsten får till sig att den enskilde inte har öppnat dörren vid avtalat besök är det hemtjänsten som ansvarar för att följa rutinen
Rapportering av risker, avvikelser, missförhållanden, synpunkter och klagomål enligt SoL, LSS och HSL	Avvikelser som uppstår i samband med insatser som utförs av underleverantörer ansvarar hemtjänsten för att rapportera i Treserva.

Koppling till andra stödjande dokument

Stödjande dokument	Koppling till denna rutin
Användarhandbok för registrering och uppföljning inom hemtjänst i Göteborgs Stad (goteborg.se)	Instruktioner för gruppaktiviteter
Avtal med respektive underleverantör återfinns i Procedo .	Anger vad som är avtalat med respektive underleverantör.

Rutin

Hantering och förvaring av underlag till uppföljning

Känslig information om omsorgstagare som inte kan hanteras i våra verksamhetssystem ska hanteras och förvaras i I: mapp. Listor över vilka omsorgstagare som har insatser som utförs av extern aktör, samt med vilken frekvens ska förvaras i I:mapp "Klass 2 HT ESP "<Verksamhetsområde>".

Ny behörighet beställs genom Serviceportalen: [Form: Ändra behörighet till mapp på I-enheten - Serviceportalen - Göteborgs Stads intranät \(goteborg.se\)](#) Utsedd medarbetare säkerställer att upprättade listor över "Uppföljning underleverantörer <Enhetsnamn>" är uppdaterade. De upprättade listorna innefattar namn på alla omsorgstagare som har insatsen beviljad samt planerad frekvens. Listorna uppdateras när det tillkommer nya omsorgstagare eller när en omsorgstagare inte längre nyttjar den aktuella insatsen.

Enhetschef på enheten är ansvarig för att uppföljningen görs enligt rutin.

Uppföljning av Matleveranser (Sodexo)

Utsedd medarbetare markerar i listan "Uppföljning Underleverantör <Enhetsnamn>" de omsorgstagare som gjort en beställning för den inestående veckan.

Om kassar tas emot i hemtjänstlokalen säkerställer hemtjänsten att leveransen omhändertas.

När hemtjänsten får till sig eller uppmärksammar att en omsorgstagare inte fått sin leverans behöver vi undersöka varför leveransen uteblivit, samt se till att omsorgstagaren får en ny leverans om hen önskar.

Avgiftshandläggare inhämtar underlag direkt från Sodexo.

Utsedd medarbetare granskar faktura mot beställning.

Uppföljning av Inköp (Mathem)

Uppföljning av genomförda beställningar

Mathem skickar ut ruttlistan via mejl, 12 timmar innan beställningarna börjar levereras till omsorgstagarna. Utsedd medarbetare stämmer av listan så att den överensstämmer med de omsorgstagare som förväntas få leverans under veckan (den egna listan "Uppföljning Underleverantör <Enhetsnamn>"). Framkommer det att beställningar inte är inlagda behöver det omhändertas.

Uppföljning av genomförda leveranser

Om omsorgstagaren inte tagit emot leveransen inom 5 minuter från det att chauffören har ringt på dörren kontaktar chauffören hemtjänsten på de telefonnummer som angivits i omsorgstagarens användarprofil. En utebliven leverans som går i retur till Mathems lager informeras även skriftligt via sms till angivet telefonnummer (observera att det här ska vara nummer till administrativ personal (Enheten för stöd och planering)

Hemtjänsten ansvarar för att leverera matleveranser som kommer till hemtjänstlokalen.

Planerare lägger in en gruppaktivitet för alla aktuella omsorgstagare. Följ instruktioner i användarhandboken.

Utsedd medarbetare granskar faktura mot beställning.

Uppföljning av Tvätt (Samhall)

Hemtjänsten får en lista från Samhall varje vecka där nästkommande veckas planerade leveranser är specificerade. Utsedd medarbetare stämmer av listan från Samhall med den egna listan ”Uppföljning Underleverantör <Enhetsnamn>”. Vid avvikelser tas kontakt med Samhall för att kontrollera varför den enskilde inte är inplanerad att få sin tvätt.

Eventuella avvikelser från planeringen/uteblivna upphämtningar återkopplar Samhall via mail dagen efter upphämtning av tvätt. Listorna används som underlag när gruppaktivitet läggs in.

Planerare lägger in en gruppaktivitet för alla aktuella omsorgstagare. Följ instruktioner i användarhandboken.

Utsedd medarbetare granskar faktura mot beställning.

Uppföljning av Städ (FixClean/Finns städ & fönsterputs AB)

FixClean

Utsedd medarbetare får en lista från Fix Clean i början på varje vecka med alla genomförda städ för föregående vecka, samt en lista för alla uteblivna städ för veckan innan. Planerare stämmer av underlaget med den egna listan ”Uppföljning Underleverantör <Enhetsnamn>”.

Utsedd medarbetare säkerställer att alla personer som står med på vår lista ”Uppföljning Underleverantör <Enhetsnamn>” även står med på listan för utförda städ som vi får från Fix Clean.

Utsedd medarbetare markerar de omsorgstagare där det inte har utförts städ men som vi ska ha anmält till städ. Dessa omsorgstagare följs sedan upp med Fix Clean för att stämna av varför de inte fått sina städ.

Planerare lägger in en gruppaktivitet för alla aktuella omsorgstagare. Följ instruktioner i användarhandboken.

Utsedd medarbetare granskar faktura mot beställning.

Finns städ & fönsterputs AB

Utsedd medarbetare inhämtar underlag från föregående veckas alla utförda och uteblivna städ från Portalen.

Utsedd medarbetare stämmer av underlaget mot den egna listan ”Uppföljning Underleverantör <Enhetsnamn>”.

Utsedd medarbetare markerar de omsorgstagare där det inte har utförts städ men som vi ska ha anmält till städ. Dessa omsorgstagare följs sedan upp med Finns städ & fönsterputs AB för att stämma av varför de inte fått sina städ.

Planerare lägger in en gruppaktivitet för alla aktuella omsorgstagare. Följ instruktioner i användarhandboken.

Utsedd medarbetare granskar faktura mot beställning.

Om det uppstår avvikelser eller omsorgstagaren inte öppnar dörren/svarar i telefon vid avtalat besök

Leveransförsök

Om omsorgstagaren inte öppnat inom 5 minuter från det att underleverantörens personal ringt på dörren ska leverantören meddela hemtjänstens kontakt.

När hemtjänsten får till sig att en omsorgstagare inte har öppnat dörren eller svarat i telefon vid besök av underleverantör är det hemtjänstens ansvar att följa punkterna i [Göteborgs Stads rutin för om den enskilde inte öppnar eller inte svarar i telefon vid avtalat besök](#).

Avvikelser

Får hemtjänsten kännedom om en avvikelse kopplat till utförandet av en insats som utförs av underleverantör ska ansvarig hos underleverantören kontaktas. Hemtjänsten ansvarar för att händelsen rapporteras i verksamhetssystemet Treserva. Det är hemtjänsten som är ansvariga för att insatserna utförs och har därmed utredningsansvar.

Brister i följsamhet till avtalet ska även dokumenteras i Proceedo genom funktionen ”Lämna din synpunkt” kopplat till aktuell underleverantör/avtal. Avvikelse mot avtal med underleverantör rapporteras i Proceedo omgående per händelse/avvikelse. Det är Inköp och upphandling som har ansvar att följa upp följsamheten till avtalen.