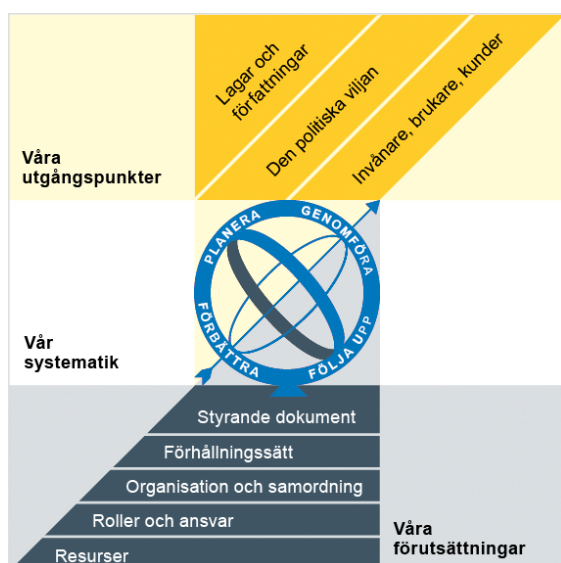


Göteborgs Stads rutin för att informera och vägleda i val av utförare inom hemtjänst

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:
Förvaltningsdirektör

Gäller för:
Förvaltningen för
funktionsstöd
Äldre samt vård- och
omsorgsförvaltningen

Diarienummer:

**Datum och paragraf för
beslutet:**
Verkställighet utifrån beslut
om valfrihetssystem

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
Tills vidare

Senast reviderad:
2025-08-12

Dokumentansvarig:
Avd.myndighet ÄVO och
FFS

Bilagor:
Inga

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutin	4
Bakgrund	4
Koppling till andra styrande dokument	5
Rutin	6

Inledning

Syftet med denna rutin

Denna rutin beskriver socialsekreterares ansvar för att ge den enskilde möjlighet till självbestämmande genom val eller byte av utförare av hemtjänst.

Socialsekreterare ska informera om valfrihetssystem i hemtjänsten enligt LOV (Lag om valfrihetssystem), samt vägleda den enskilde i val av utförare när det behövs. Om den enskilde inte vill eller kan välja utförare ska socialsekreterare skicka uppdrag till den utförare som enligt beslut är det så kallade ickevalsalternativet.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för Förvaltningen för funktionsstöd och Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, specifikt socialsekreterare som fattar beslut om hemtjänst enligt socialtjänstlagen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige har fattat beslut om att införa valfrihetssystem i hemtjänsten enligt LOV, lag (2008:962) om valfrihetssystem. Syftet är att stärka göteborgarnas rätt till självbestämmande och delaktighet genom att erbjuda möjlighet att välja utförare av beviljad hemtjänst.

LOV 9 kap. Information och ickevalsalternativ

Den upphandlande myndighetens informationsansvar

1 § Den upphandlande myndigheten ska till enskilda lämna information om samtliga leverantörer som myndigheten tecknat kontrakt med inom ramen för valfrihetssystemet. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig.

Göteborgs Stad ansvarar för att den enskilde får tillgång till information om valbara godkända utförare i samband med att hemtjänst beviljas. Informationen finns tillgänglig i en jämförelsetjänst på Göteborgs Stads webbplats, www.goteborg.se.

Ickevalsalternativ

2 § För den enskilde som inte väljer leverantör ska den upphandlande myndigheten tillhandahålla ett ickevalsalternativ.

Göteborgs Stads hemtjänst är ickevalsalternativ.

Koppling till andra styrande dokument

Kommunfullmäktige har fattat beslut om förfrågningsunderlag LOV hemtjänst respektive kravspecifikation för kommunal hemtjänst som beskriver den enskildes rätt att välja och byta utförare av hemtjänst samt ickevalsalternativ om den enskilde inte vill eller kan välja.

Vidare beskrivs att förvaltningarnas handläggare och Göteborgs Stads Kontaktcenter informerar den enskilde om valbara utförare. Den enskildes handläggare har därutöver ansvar för att vägleda den enskilde i val och byte av utförare.

Socialsekreterares uppdrag att informera och vägleda den enskilde i val av utförare beskrivs i socialtjänstprocessen i välfärdens processer.

Rutin

Inledning

Göteborgs Stad har en jämförelsetjänst Hitta och jämför hemtjänst på www.goteborg.se. Tjänsten uppdateras löpande med aktuella utförare och inom vilka geografiska områden de verkar. Privata utförare har rätt att sätta ett kapacitetstak. Om utföraren uppnår sitt kapacitetstak framgår det av tjänsten att utföraren inte kan ta emot uppdrag. Om utföraren är valbar uppdateras löpande.

Aktuella utförare tar emot uppdrag i Treservas verksamhetsstöd men geografiska områden och om utförare kan ta emot uppdrag framgår inte. Socialsekreterare måste därför alltid ta del av uppgifter i Hitta och jämför hemtjänst.

Socialsekreterare ska inte använda uppgifter på utförarens egen hemsida som ska ses som marknadsföring.

Förbereda möte med den enskilde:

- Filtrera fram aktuella utförare som har kapacitet att ta emot uppdrag (är valbara) utifrån den enskildes bostadsadress på www.goteborg.se/hittahemtjanst. Skriv ut informationen.
- Ta med utskriven utförarinformation till mötet, blankett för val av utförare samt eventuellt bärbar dator.
- Skicka information i förväg till den enskilde, om du bedömer att det är möjligt, så att hen kan förbereda sig.

Informera den enskilde om:ö

- Möjlighet att välja utförare, Göteborgs Stads hemtjänst eller någon privat utförare, om hen beviljas hemtjänst. Den enskilde kan inte välja vilken medarbetare som ska utföra hemtjänsten.
- Vill eller kan den enskilde inte välja får hen det så kallade ickevalsalternativet som utförare av sin hemtjänst.
- Aktuell information om valbara utförare där den enskilde bor finns på www.goteborg.se/hittahemtjanst. Vilka utförare som är aktuella kan variera över tid. Vid behov och möjlighet visa sidan.
- Den enskilde kan meddela sitt val av utförare på olika sätt: via telefon eller e-post, genom att skicka in blankett för val av utförare eller genom en e-tjänst.
- Den enskilde har rätt byta utförare när hen så önskar. Det tar tio dagar innan ny utförare kan börja.

Fråga den enskilde om:

- Vill den enskilde välja utförare?
- Behöver den enskilde stöd i att välja, vill hen till exempel rådgöra med anhörig? Informera om möjligheten att få vägledning av dig.
- Ge den enskilde möjlighet att återkomma till dig om hen behöver tid för välja utförare.
- Om den enskilde inte meddelat vilken utförare hen valt inom en vecka (ange datum) kommer hemtjänst utföras av den utförare som är det så kallade ickevalsalternativet.

Vägleda den enskilde:

- Klargör att du inte kan välja åt den enskilde, det måste hen göra själv.
- Informera om att du inte får rekommendera utförare, men att du kan vägleda i den information om valbara utförare som finns på www.goteborg.se/hittahemtjanst.
- Fråga den enskilde om hens behov och önskemål. Använd öppna frågor, till exempel vad är viktigt för dig när du får hemtjänst? Om du behöver vara mer specifik för att kunna vägleda, ställ faktabaserade frågor, till exempel vill du ha hemtjänst på annat språk än svenska?
- Utgå från fakta som kan filtreras fram på www.goteborg.se/hittahemtjanst och visa resultatet.
- Vid behov förklara innehållet i informationen om utföraren och stöd den enskilde i att jämföra innehållet mellan utförarna.

Dokumentera:

- Val av utförare är en händelse av betydelse och ska dokumenteras (använd händelsetyp i Treserva).
- Val av utförare bör dokumenteras av den enskilde på blankett för val av utförare alternativt via e-tjänst (undvik om möjligt att enbart ta emot muntligt val av utförare).
- Skicka skriftlig bekräftelse till den enskilde av hens val av utförare om du bedömer att det finns behov av det.
- Blankett för val av utförare samt eventuell skriftlig bekräftelse ska tillföras den enskildes akt.