

Bilaga 7

Stöd och omsorg

Rutin för kontaktvägar, kommunikation och samverkan för hemtjänstutförare

Tillgänglighet

För att säkerställa en god kommunikation mellan kommunen och leverantören ska de av leverantörens anställda som är i tjänst gå att nå via tjänstetelefon. Leverantören ska ha en ansvarig person/funktion som finns tillgänglig per telefon alla dagar 7.00–22.00 vid utförande av omsorgsinsatser och på vardagar 8.00–17.00 vid utförande av serviceinsatser för att kunna ta emot och verkställa uppdrag. Leverantören ansvarar också för att bevaka, ta emot och kvittera uppdrag via verksamhetssystemet eller via fax, alla dagar kl. 08.00-16.00 samt via telefon mellan kl. 16.00-16.30. Leverantören ska alltid se till att kommunen har aktuella kontaktuppgifter till ansvarig hos leverantören.

Leverantörerna ansvarar för att samverka med varandra i de fall brukaren har flera olika leverantörer för olika insatser så att brukarens behov tillgodoses på bästa sätt. Huvudansvarig för samverkan är den leverantör som ansvarar för utförandet av omsorgsinsatser. Samarbete och överrapportering ska ske på lämpligt sätt. Leverantörens samverkansansvar avser även anhöriga, god man, förvaltare och andra för brukaren viktiga personer och organisationer.

Den leverantör som lämnar ifrån sig ett ärende har ansvar för att fortsätta utföra de beställda insatserna tills den nya leverantören tagit över.

Biståndshandläggare

Biståndshandläggare finns tillgängliga för ansvarig enhetschef/samordnare samtliga helgfria vardagar mellan kl. 8.00-16.30. Biståndshandläggare nås via e-post, meddelandefunktionen i verksamhetssystemet samt via telefon.

Hälso- och sjukvårdspersonal

Hälso- och sjukvårdspersonal ska kontaktas enligt rutinen ”När kontaktas sjuksköterska, arbetsterapeut & fysioterapeut” som beställaren tillser att leverantör får del av. Beställaren ansvarar för att förse leverantören med uppdaterade kontaktlistor med telefonnummer m.m. till arbetsterapeut, fysioterapeut och sjuksköterska i kommunen.

Faktureringsfrågor

Frågor gällande fakturering ska gå via enhetschefen för myndighet äldre eller verksamhetschef för hälso- och sjukvård beroende vilken insats frågan avser.

Kvalitetscontroller

Kontakt ska tas med kommunens kvalitetscontroller gällande frågor om avtalsvillkor, vid förändringar i organisationen samt uppföljning och kvalitet. Kvalitetscontrollern ansvarar för att utförarna har aktuella telefonnummer och kontaktvägar.