

# **Brukervalgsordning – helsetjenester i hjemmet; hjemmesykepleie og personlig assistanse i form av praktisk bistand – personlige gjøremål**

Prosedyren gjelder brukervalgsordning for helsetjenester i hjemmet, inkludert hjemmesykepleie dag, kveld, natt og hjemmesykepleie stasjonære tjenester samt personlig assistanse i form av praktisk bistand – personlige gjøremål.

## **Formål**

Sikre at medarbeidere som arbeider med saksbehandling og ledere som har vedtaksmyndighet

- har kunnskap om brukervalg
- har kunnskap om bydelens ansvar for oppfølging av private leverandører
- ivaretar brukerens rett til informasjon om brukervalg
- tilrettelegger for brukerens valg
- samarbeider med private leverandører for et helhetlig og koordinert tilbud til brukere

## **Omfang /virkeområde**

Prosedyren gjelder for samtlige bydeler og tydeliggjør bydelens ansvar i oppfølgingen av private leverandører. Hvilke oppgaver den enkelte saksbehandler og leder har ansvar for, avklares i bydel.

## **Ansvar**

Den enkelte bydel er faglig ansvarlig for at bruker mottar tjenester tilpasset individuelle behov. Det innebærer å fatte riktig vedtak og følge opp leverandørens tilbud til den enkelte bruker, herunder kontrollere at leverandørene sikrer en individuelt tilpasset og faglig forsvarlig tjeneste.

Saksbehandlere og vedtaksmyndige har ansvar for å sette seg inn i regelverket for brukervalgsordningen og følge opp avtalt ansvarsområde. Det betyr at saksbehandlere og vedtaksmyndige må sette seg inn i hele kontrakten med vedlegg.

Private leverandører er pliktige til å jobbe systematisk med kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet. Leverandørene skal utføre oppdragene i samsvar med inngått kontrakt med Oslo kommune, brukerens enkeltvedtak og i tett samarbeid med bydel og bruker.

Velferdsetatens ansvar er å følge opp kontrakten på systemnivå og kontrollere at de private leverandørene gjennomfører oppdraget i henhold til avtale. Oppfølgingen skjer på bakgrunn av etatens egne undersøkelser, rapportering fra bydeler, leverandører og andre samarbeidspartnere. Ansvar og oppfølging av tjenestene er delt mellom leverandør og bydel, jf. ansvarsfordeling mellom partene hjemlet i kontrakten.

Målet er likeverdige tjenester til bruker, uavhengig av om bruker velger privat eller kommunal utfører. Bydeler og private leverandører må derfor samarbeide systematisk om et helhetlig og koordinert tjenestetilbud til bruker.

### **Aktivitet/beskrivelse**

Bydelens ansvarsområder. <sup>1</sup>

Det er utarbeidet manualer for bruk av Gericia i oppfølgingen. Link til manualer finnes nederst i prosedyren.

Kartlegge behov, fatte, revurdere og avslutte vedtak
Informere bruker og eventuelt pårørende om brukervalg så raskt som mulig og dokumentere i Gericia at informasjon er gitt
Legge til rette for at bruker tar et valg og dokumentere valget i Gericia
Formidle kontakt mellom bruker og leverandør og varsle i henhold til rutine
Sørge for at nødvendige opplysninger i Gericia er oppdatert ved oppstart av tjeneste, inkludert IPLOS (personopplysninger og ADL skår)
Håndtere bytte av leverandør
Motta og behandle avvik og klager på vedtak og tjenesteutførelse
Ha ansvar for den løpende kontakten med leverandører og brukere, herunder betaling og betalingskontroll for leverte tjenester
Følge opp leverandørens tilbud til den enkelte bruker og kontrollere at de leverte tjenestene er i samsvar med vedtaket.
Hver bydel skal ha oppnevnt en kontaktperson for brukervalgsordningen. Kontaktpersonens ansvar er å ivareta samarbeidet og oppfølgingen på en god måte.
Bydel og leverandør utarbeider hensiktsmessige rutiner for oppfølgingen. Oppfølgingen kan gjennomføres via samarbeidsmøter, tilsynsbesøk, gjennomgang av dokumentasjon i Gericia, avviksmeldinger osv.
Bydel underretter Velferdsetaten om forhold som kan ha betydning for oppdraget, for eksempel referater fra møter og annen korrespondanse med leverandør.
Oversikt over anbefalte/aktuelle fokusområder i oppfølgingen: <sup>2</sup> (punktene er ikke uttømmende)

<sup>1</sup> Oslo kommune 2019; Overordnet standard for tjenester i hjemmet, kapittel 6. Brukervalg. Oslo kommune 2020; Konkurransesgrunnlag for kjøp av helsetjenester i hjemmet.

<sup>2</sup> Oslo kommune 2020; Konkurransesgrunnlag for kjøp av helsetjenester del 7: Tildelingskriterier punkt 7.1.1 Faglig tilnærming og utforming av tjenesten.

Hvordan leverandør ivaretar brukers medvirkning

- oppfølging av «Hva er viktig for deg?»
- informasjon om individuell plan
- vurdering av samtykkekompetanse
- forebygging og håndtering av bruk av tvang etter pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 4a

Hvordan leverandør kartlegger og følger opp brukerens fysiske, psykiske/mentale og sosiale helse

- ivaretagelse av mestring og bruk av hjelpemidler og velferdsteknologi
- forebygging av funksjonsfall og tidlig innsats
- oppfølging av kosthold og ernæring
- oppfølging av legemidler og multidose
- forebygging og håndtering av utfordrende atferd
- forebygging av ensomhet og inaktivitet
- tilrettelegging for deltakelse i sosialt fellesskap
- oppfølging av bekymringsmeldinger
- rutiner når det ikke oppnås kontakt med bruker

Hvordan leverandør jobber tverrfaglig og samarbeider med

- pårørende og brukers nettverk
- fastlege
- kommunens andre tjenester som hverdagsrehabiliterings-, rehabiliterings- og/eller innsatsteam, helsehus, KAD
- spesialisthelsetjenesten
- ideelle og frivillige

Hvordan leverandør ivaretar kontinuitet til bruker og oppfølging av oppnevnt kontaktperson/primærkontakt

I bydelens oppfølging vil det være aktuelt å be om dokumentasjon på aktuelle mål og plandokumenter som skal være utarbeidet rundt bruker for eksempel tiltaksplaner og individuell plan

### **Om andre brukervalgsordninger**

I tillegg til brukervalg for helsetjenester i hjemmet og personlig assistanse (praktisk bistand) har Oslo kommune brukervalgsordning på følgende tjenester (pr. 2020):

- Brukerstyrt personligassistanse (BPA)
- Heldøgntjenester for personer med utviklingshemming
- Dagsenter for personer med utviklingshemming
- Barnebolig til barn og ungdom med utviklingshemming

Se egne kontrakter med vedlegg for disse.

Formålet med fritt brukervalg er å legge til rette for at personer med vedtak om overnevnte tjenester kan velge hvilken leverandør de ønsker skal utføre tjenestene.

## **Kompetanse**

Konkurransesgrunnlag og kontrakts dokumenter

## **Hjemmel**

Helse- og omsorgstjenesteloven

Pasient- og brukerrettighetsloven

Forvaltningsloven

## **Linker**

[Informasjon om tjenester i brukervalgsordningen og tilgang til kontraktdokumenter](#)

[Overordnet standard for tjenester i hjemmet](#)

[Manualer PRO seksjonen](#)