	Styrgupp kundval godkänt 2010 05 17	Utgåva nr 3	1
Dokumentets namn Förslag till rutin vid nyval och omval av basal hemsjukvård och hemrehabilitering i kundval	Utfärdare/handläggare Ylva Behr Tf strategisk kvalitetsutvecklare	Datum 10 05 17	Reviderad

## Rutin vid nyval och omval av basal hemsjukvård och hemrehabilitering i kundval. För kunder som enbart har basal hemsjukvård alternativt hemrehabilitering.

I takt med att nya utförare blir godkända uppkommer kontinuerligt behovet av tydligare kommunikationsvägar och rutiner. Utvecklingsarbetet ska alltid göras i dialog med aktuella utförare samt utifrån erfarenheter som kunderna framför.

Denna rutin har tagits fram för att säkerställa att de kunder som bor i ordinärt boende och endast har HSL insatser informeras om att det finns ett kundval i basal hemsjukvård och hemrehabilitering i Norrtälje kommun.


Kunder som har hemtjänst och/eller matdistribution och trygghetslarm och tillika basal hemsjukvård och hemrehabilitering omfattas inte av rutinen eftersom de ges information av biståndshandläggaren.

### Rutin vid nyval

Utdrag ur Allmänna villkor angående kundval: *"Nya beställningar ska påbörjas senast 24 timmar efter det att utförare mottagit uppdraget om det krävs för att tillgodose individens behov."*

### Om kunden besöker läkare eller skrivs ut från sjukhus

1. Kundvalsmapp med blankett för val/omval samt information om de olika utförarna finns på samtliga husläkarmottagningar samt på sjukhuset i Norrtälje kommun. Materialet finns även på [www.tiohundra.se/kundval](http://www.tiohundra.se/kundval).
2. Efter läkarbesöket eller vid utskrivning (när läkaren ordinerat basal hemsjukvård och/eller hemrehabilitering) uppmanas kunden att fylla i en blankett om kundval.
3. Om kunden fyller i blanketten på mottagningen/sjukhuset tar sjuksköterska emot den för att kontrollerar att alla uppgifter är ifyllda. Därefter faxas blanketten tillsammans med läkarens ordination, enligt gällande sekretess, till den av kunden valda utföraren. Ansvarig läkare ska lägga en kopia av kundvalsblanketten i dennes journal.
4. Utföraren är skyldig att ta emot fax vardagar kl 8-17. Vid akuta ärenden under första helgen, slussas kunden till Trygghetsjouren, som därefter överlämnar uppdraget till rätt utförare.
5. Om kunden väljer att fylla i blanketten vid ett senare tillfälle är det kundens ansvar att skicka den till den valda utföraren enligt den adress som står i på utförarbladet i kundvalsmappen.
6. Utföraren tar emot blanketten och kontaktar kunden snarast.
7. Uppdraget är påbörjat och registreras omgående i Procapita i HSL journalen. Blanketten förvaras i kundens journal. Kunden ska ha en kopia. Patientansvarig Läkare ska även ha en kopia.
8. Statistik hämtas ur Procapita månadsvis och rapporteras på begäran till beställaren

	Styrgupp kundval godkänt 2010 05 17	Utgåva nr 3	2
Dokumentets namn Förslag till rutin vid nyval och omval av basal hemsjukvård och hemrehabilitering i kundval	Utfärdare/handläggare Ylva Behr Tf strategisk kvalitetsutvecklare	Datum 10 05 17	Reviderad

### Om kunden kontaktar distriktssköterska/arbetsterapeut/sjukgymnast

Utföraren har skyldighet att informera kunden om att kundval finns i kommunen och att kunden själv ska göra sitt val. För att bekräfta detta krävs en av kunden undertecknad blankett om kundval. En sådan blankett finns alltid i kundvalsmappen. Beroende på hur brådskande ärendet är kan utföraren ta med sig en kundvalsmapp vid hembesök alternativt skicka en sådan till kunden.

Grundprincipen är att när kunden kontaktar legitimerad personal direkt så anses valet vara uppfyllt.

1. Mottagaren kontrollerar att blanketten är rätt ifylld samt undertecknad, samt att eventuell remiss/ordination finns.
2. Om remiss/ordination saknas hänvisas kunden till berörd utfärdare.
3. När alla formella handlingar är klara påbörjas uppdraget och registreras omgående i Procapita HSL journalen. Patientansvarig läkare informeras alltid av utföraren genom en kopia på blanketten.
4. Statistik hämtas ur Procapita månadsvis och rapporteras på begäran till beställaren

### **Rutin vid omval**

Utdrag ur Allmänna villkor angående kundval ” *Om en kund önskar göra ett omval ska tillträdande utförare inom två (2) veckor påbörja sitt uppdrag.*”


Rutinen beskrivs med två olika scenarier.

1. Den som önskar göra omval kontaktar den valda utföraren.
2. Den som önskar göra omval kontaktar den avgående utföraren.

Oavsett hur den enskilde väljer att göra sitt omval ska den enskildes val hanteras professionellt och med respekt . Enligt lagen om valfrihet (LOV) är kunden inte skyldig att informera om varför han/hon vill göra ett omval.

### Om kunden kontaktar den **valda** utföraren.

1. Mottagaren informerar om att omval kan ske om två veckor och att det krävs att kunden fyller i en blankett för omval.
2. Den valda utföraren överlämnar/skickar en kundvalsmapp till kunden.
3. När utföraren mottagit blanketten kontrolleras att blanketten är rätt ifylld samt undertecknad, datum för begäran om omval samt att eventuella remiss/ordination finns.
4. Den valde utföraren noterar ankomstdatum samt namn på den som tagit emot blanketten. Uppdraget startar 14 dagar från det att biståndshandläggaren/hälso- och sjukvårdspersonalen mottagit begäran om omval.

	Styrgupp kundval godkänt 2010 05 17	Utgåva nr 3	3
Dokumentets namn Förslag till rutin vid nyval och omval av basal hemsjukvård och hemrehabilitering i kundval	Utfärdare/handläggare Ylva Behr Tf strategisk kvalitetsutvecklare	Datum 10 05 17	Reviderad

5. När underskriven blankett inkommer, meddelas avgående utförare skriftligen genom kopia på undertecknad blankett samt i Procapitas meddelandefunktion.
6. Avgående utförare kvitterar i Procapita att meddelandet om omval tagits emot.
7. Vald utförare ber avgående utförare att skicka remiss/ordination samt annan information som är av vikt för att kunna utföra uppdraget. Kryssruta för samtycke till överföring av information finns på kundvalsblanketten. Om kunden inte ger sitt samtycke kan en ny ordination behövas.
8. Ansvarig läkare informeras om kunden gjort ett nytt val av utförare och från vilket datum det gäller. (får kopia på blanketten).
9. På övertagandedagen (framgår av blanketten) flyttar avgående utförare journalen i Procapita till den tillfälliga lagringsplatsen "Rondellen". Där noteras att det är ett omval samt namn på vald utförare.
10. Vald utförare hämtar på övertagandedagen journalen från Rondellen och börjar föra journal på sedvanligt sätt.
11. Statistik hämtas ur Procapita månadsvis och rapporteras på begäran till beställaren

Om kunden kontaktar den **nuvarande** utföraren som kunden önskar göra omval från (avgående utförare).

1. Utföraren informerar om kunden själv ska kontakta den utförare som ska utföra insatsen efter omvalet. Utföraren är skyldig att vara behjälplig med kontaktuppgifter.
2. När omvalet är klart ska utföraren få ett meddelande om detta i Procapita. Ett meddelande som kvitteras av utföraren.
3. På begäran ska utföraren skicka remiss/ordination samt annan information som är av vikt för att den nya utföraren ska kunna utföra uppdraget. Begäran ska vara styrkt med ett godkännande från kunden att information får lämnas ut.
4. På övertagandedagen, som framgår av meddelandet i procapita flyttar utföraren journalen i Procapita till den tillfälliga lagringsplatsen "Rondellen". Där noteras att det är ett omval samt namn på vald utförare.