



Social- och äldreomsorgsförvaltningen

Rutin vid byte av utförare

När kunden vill byta utförare kontaktar kunden biståndshandläggaren. Bytet av utförare ska genomföras inom maximalt 14 dagar.

1. På blanketten för *Val av hemtjänstutförare* fyller kunden i vilken utförare som kunden vill byta till. Det är viktigt att kunden kryssar i under medgivande att uppgifter får lämnas ut till den utförare kunden har valt. Kunden kan även muntligt välja ny utförare och ge medgivande att uppgifter får lämnas ut till den utförare kunden har valt.
2. När en ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren den tidigare utföraren via telefon vilket datum beställningen kommer att avslutas. Biståndshandläggaren dokumenterar detta i Procapita. Biståndshandläggaren skickar ny beställning i Procapita till den nya utföraren, i beställningen ska tydligt framgå att det handlar om ett byte av utförare, från vilket datum kunden övertas samt vilken utförare kunden tidigare haft.
3. Biståndshandläggare ska senast inom ett dygn, ringa utföraren och få bekräftat att beställningen har mottagits. Handläggaren ska dokumentera samtalet i Procapita. I akuta fall ska utföraren påbörja en insats redan samma dag som beställningen görs.
4. Den nya utföraren kontaktar den tidigare utföraren för överlämning av nycklar samt original nyckelkvittensen. Mellan utförarna används blanketten *Nyckelkvittens mellan två utförare* då överlämningen sker. Nya utföraren ska snarast efter överlämningen kontrollera hos kund att rätt nycklar erhållits.
5. När den nya utföraren tagit över kunden verkställs beslutet i Procapita. Utföraren ska också skicka en bekräftelse, via Procapita, till biståndshandläggaren att ärendet tagits över och påbörjats.
6. Den tidigare utföraren ska avsluta verkställigheten i Procapita det datum den nya utföraren tar över kunden.