



Kravspecifikation

Upphandling av särskilt boende genom valfrihetssystem (LOV)

2017-09-18

Upplands-Bro i hjärtat av Mälardalen är en av Storstockholms naturskönaste kommuner med 13 mil stränder och en skärgård med 50 öar. Här möts en mångtusenårig historia med en spännande framtidsutveckling. Här kan du kombinera tryggt boende med en aktiv fritid. Allt finns på armlängds avstånd.

www.upplands-bro.se
kommun@upplands-bro.se
08 581 690 00

Innehåll

1.0	Inledande förutsättningar	5
	INLEDNING	5
	Anbud	5
	huvudmannaskap	5
	Lagar	5
2.0	ÖVERGRIPANDE KRAV	5
	Utgångspunkter för genomförande av uppdrag	5
	Inriktning mål och åtaganden	6
	<i>Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet</i>	6
	<i>Gott bemötande, respekt och integritet</i>	6
	<i>Inflytande och självbestämmande</i>	6
	Värdegrund och värdighetsgarantier	6
3.0	KRAV PÅ VERKSAMHETEN OCH UPPDRAGET	6
	Verksamhetschef	6
	Ledning	7
	Personal	7
	Kompetens	7
	Anställningsform	7
	Utdrag ur belastningsregistret	8
	Praktikanter och elever	8
	Rapporterings- och anmälningsskyldighet för missförhållande (Lex Sarah)	8
	Rapporterings- och anmälningsskyldighet vid allvarlig vårdskada (Lex Maria)	8
	Identifikation	8
	Tystnadsplikt	9
	Boendemiljö, utrustning och förbrukningsartiklar	9
	Kontaktmannaskap	9
	Service, vård och omsorg	9
	Aktiv och meningsfull tillvaro	10
	Mat och måltider	11
	Städning och tvätt	11
	Tolk	11
	Hantering av privata medel	12
	Nyckelhantering	12
	Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen	12
	Genomförandeplan	12
	Hälso- och sjukvård	13
	Verksamhetschef enligt Hälso-och sjukvårdslagen	13
	Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)	14
	Rehabilitering	14
	Medicintekniska produkter samt sjukvårds- och förbandsmaterial	14
	Medicinsk fotvård	14
	Dokumentation av hälso- och sjukvård	15
	Munhälsovård	15
	Läkemedelshantering	15
	Delegering	16
	Vård i livets slutskede	16
	Omhändertagande av avlidna samt transport och förvaring	16
	Brukarinflytande	16
	Förändring av vård- och omsorgsbehov	17
	Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient	17

Kravspecifikation

Lokaler	17
Inflyttning och utflyttning	17
När val av utförare inte sker	17
Byte av utförare	17
Köhantering	17
Skyldighet att ta emot uppdrag	18
Tilläggstjänster	18
4.0 Krav på administrativa åtgärder	18
NATIONELLA KVALITETSREGISTER	18
KLAGOMÅLSHANTERING OCH RAPPORTERING	18
AVGIFTER OCH HYRA	18
IT	19
Samverkan	19
PROCESSER OCH RUTINER	19
AVTALSUPPFÖLJNING	19
VERKSAMHETSBERÄTTELSE, STATISTIK mm	19

1.0 INLEDANDE FÖRUTSÄTTNINGAR

INLEDNING

Detta kravspecifikationsdokument ingår i förfrågningsunderlaget i Upplands-Bro kommuns (nedan Kommunens) upphandling av valfrihetssystem för särskilda boenden i Kommunen. Valfrihetssystemet innebär att invånare i Kommunen som genom biståndsbeslut beviljats plats på särskilt boende för äldre, har rätt att välja bland de utförare som Kommunen tecknat avtal med, samt Kommunens särskilda boenden i egen regi.

I denna kravspecifikation anges inriktning, krav och omfattning på de särskilda boenden som Kommunen upphandlar.

ANBUD

För att ett anbud ska kunna antas fordras att samtliga krav i denna kravspecifikation uppfylls. Anbudsgivaren ska i sitt anbud tydligt ange att vart och ett av kraven uppfylls, samt lämna tydliga beskrivningar hur kraven uppfylls. Anbudsgivaren ska således beskriva sin kravuppfyllnad för vart och ett av områdena som tas upp i denna kravspecifikation.

Skulle något krav inte uppfyllas, eller saknas i anbudet beskrivning av hur kravet uppfylls, kan anbudsgivaren inte tilldelas avtal.

HUVUDMANNASKAP

Upplands-Bro kommun, genom Socialnämnden, är som huvudman för äldreomsorgen i Kommunen ytterst ansvarig för den enskilda placeringen och beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövning.

LAGAR

Utföraren ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen (SOL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), patientsäkerhetslagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter. Utföraren ska även följa Kommunens mål och värdighetsgarantier för äldreomsorgen.

2.0 ÖVERGRIPANDE KRAV

UTGÅNGSPUNKTER FÖR GENOMFÖRANDE AV UPPDRAG

Äldre människor som är i behov av särskilt stöd och vars behov av vård och omsorg inte kan tillgodoses i det ordinära boendet kan få bistånd i form av särskilt boende enligt socialtjänstlagen.

Vården och omsorgen ska hålla en hög kvalitet. Den enskilde ska garanteras nödvändig tillsyn och omvårdnad alla tider på dygnet. Det måste därför finnas personal på plats i boendet dygnet runt och den enskilde ska vid varje tid på dygnet kunna få de tjänster som krävs för att kunna klara sin tillvaro och kunna känna sig trygg.

I vård- och omsorgsboendet ska det ingå tillgång till trygghetslarm. För personer med demenssjukdomar kan andra typer av larm finnas under förutsättning att dessa larm innebär motsvarande eller en högre grad av trygghet.

Boendet och omvårdnaden ska vara utformat så att den enskildes förmåga och resurser tillvaratas så långt det är möjligt samt ges möjlighet att bevara sina sociala och kulturella nätverk. Den enskilde ska ges stöd i att upprätthålla befintliga psykiska och fysiska funktioner.

Vid permanent boende inom särskilt boende enligt socialtjänstlagen, ska den enskilde kunna bo kvar till livets slut.

Vård- och omsorgsboendet ska vara hemlikt och ska kunna erbjuda den enskilde tillfälle att delta i ett hem förekommande sysslor,

utevistelse och andra aktiviteter. Det ska i boendet finnas gemensamma lokaler för måltider, fritidsaktiviteter, kulturinslag och andra sociala aktiviteter.

INRIKTNING MÅL OCH ÅTAGANDEN

Utföraren ska åta sig att arbeta så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service, vård och omsorg. Utföraren ska arbeta utifrån följande kvalitetsaspekter:

Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs.

Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service, vård och omsorg blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är kontinuitet i den service, vård och omsorg som ges. Insatserna ska ges med hög personal-, tids- och omsorgskontinuitet. En annan viktig förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är personalens tillgänglighet.

Gott bemötande, respekt och integritet

Service, vård och omsorg ska genomföras av gott bemötande. Gott bemötande handlar om att visa respekt för en annan människa där personalen är lyhörd och empatisk i mötet med den enskilde. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes integritet får inte kränkas. Arbetet ska organiseras så att personalen har tid att lyssna till och samtala med den enskilde.

Inflytande och självbestämmande

Service, vård och omsorg ska utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för självbestämmande.

VÄRDEGRUND OCH VÄRDIGHETSGARANTIER

Utföraren ska ha en tydlig värdegrund och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten. Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2012:13) samt i tillämpliga delar Kommunens värdighetsgarantier för äldreomsorgen ska genomsyra verksamheten.

Kommunens värdighetsgarantier inom äldreomsorgen, lokala värdighetsgarantier äldreomsorg, omfattar

- Insatser av god kvalitet
- Privatliv och integritet
- Självbestämmande, delaktighet och individanpassning
- Gott bemötande
- Trygghet
- Meningsfull tillvaro

3.0 KRAV PÅ VERKSAMHETEN OCH UPPDRAGET

VERKSAMHETSCHEF

Verksamheten ska ha en chef med relevant dokumenterad högskoleutbildning (tex socionom eller annan jämförbar utbildning) om minst 180 hp (före 2007 120 hp) och minst två (2) års dokumenterad erfarenhet av chefsuppdrag där det ingått budget, drift- och personalansvar inom relevant område. Erfarenheten ska vara förvärvad inom de senaste åtta åren. Verksamhetschefen ansvarar för den dagliga driften och ska delta i de aktiviteter Kommunen kallar till.

För den hälso- och sjukvård som bedrivs ska vårdgivaren ha en utsedd namngiven verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen 4:2 samt SFS 2017:30. I de fall verksamhetschefen inte har

legitimation inom hälso- och sjukvårdsområdet ska denne utse en ansvarig för hälso- och sjukvård.

Utsedd verksamhetschef ska skriftligen godkännas av Kommunen. Om verksamhetschef slutar sin anställning/tjänstledig längre än 60 dagar ska utföraren omgående kontakta Kommunen. Vid nyrekrytering/vikarietillsättning av verksamhetschef ska utföraren skriftligt ansöka om Kommunens godkännande innan tillträde som chef kan ske.

Meritförteckning för verksamhetschef som visar relevant utbildning och erfarenhet samt relevanta betyg/intyg ska bifogas anbudet.

LEDNING

Övriga personer i utförarens företagsledning ska ha, för uppdraget, relevant utbildning och dokumenterad erfarenhet från verksamhetsområdet. Personer i ledningen ska ha erfarenhet av personalledning och kunskaper som i övrigt bedöms som relevanta för att driva företag så som ekonomisk redovisning och inbetalning av skatter och avgifter med mera.

Till anbudet ska bifogas bilaga som styrker att kraven på företagsledningen uppfylls.

PERSONAL

Utföraren ska utföra sina åtaganden dygnet runt med den personalstyrka som krävs. Det innebär att det ska finnas tillräckligt med personal av olika yrkeskategorier med adekvat utbildning och tillräcklig kompetens för att

- uppfylla kraven på god kvalitet i den vård och omsorg som ges,
- upprätthålla trygghet och god säkerhet för de boende såväl beträffande medicinsk som personlig omvårdnad,
- kunna utföra genomförandeplanens innehåll, inklusive utevistelse, aktivering och stimulans,
- genomföra och säkerställa dokumentation, planeringsarbete, kompetensutveckling, reflektion och diskussion om förhållningssätt och metoder.

Verksamheten ska organiseras så att personalen har tillgång till arbetsledning under dygnets alla timmar.

KOMPETENS

Vid anställning av omsorgspersonal ska utföraren anställa personer som har yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet, alternativt 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen inom vård och omsorg i kombination med relevant erfarenhet. Kravet gäller dock inte vid anställning av semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

All legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal ska för verksamheten ha adekvat utbildning och erfarenhet.

All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

Vid anställning av personal ska utföraren särskilt beakta behovet av finskspråkig personal eftersom Upplands-Bro kommun är ett finskt förvaltningsområde.

Utföraren svarar för att all personal kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning för att vid varje tillfälle vara lämpade att utföra sina arbetsuppgifter.

ANSTÄLLNINGSFORM

Utföraren ska använda sig av anställningsformer och en organisation som garanterar rätt kompetens och kontinuitet för den enskilde. I syfte att upprätthålla god kontinuitet ska utföraren sträva efter att inrätta heltidsanställningar. Timanställningar får inte användas på ett sätt som äventyrar tryggheten och kontinuiteten för den enskilde.

UTDRAG UR BELASTNINGSREGISTRET

Utföraren ska av sina anställda, inklusive vikarier, som kommer att utföra uppdrag, begära att få ta del av utdrag från belastningsregistret. Sådant registerutdrag ska ha begärts senast vid avtalsstart, samt därefter löpande i samband med nyanställning. Utdrag får vara högst sex månader gammalt.

PRAKTIKANTER OCH ELEVER

En stor utmaning inom äldreomsorgen de kommande åren är att behålla och rekrytera personal med rätt kompetens. Att ta emot praktikanter/elever är ett sätt att arbeta för att främja den framtida personalförsörjningen. Utföraren ska ta emot praktikanter/elever samt aktivt och engagerat arbeta med detta, liksom möjliggörande av forskningsprojekt och studier. Utföraren ska ta emot studerande från gymnasie-, universitets- och högskoleutbildningar. Utföraren ska ansvara för att utbildnings- och praktikplatserna håller den kvalitet och inriktning som följer av examenskraven för respektive utbildning.

RAPPORTERINGS- OCH ANMÄLNINGSSKYLDIGHET FÖR MISSFÖRHÅLLANDE (LEX SARAH)

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § socialtjänstlagen. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:5 och 2013:16, ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Utföraren ansvarar för att Socialnämnden omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Utföraren ska till Socialnämnden skicka dels en kopia på anmälan till IVO, dels kopia av den utredning som gjorts med anledning av anmälan.

Kopia på utredningen ska skickas till Socialnämnden omgående när den är slutförd, med beaktande av tystnadsplikten. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

RAPPORTERINGS- OCH ANMÄLNINGSSKYLDIGHET VID ALLVARLIG VÅRDSKADA (LEX MARIA)

Utföraren ansvarar för att anmälan görs till Inspektionen för Vård- och omsorg (IVO) om den enskilde i samband med vård och behandling drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig vårdskada eller sjukdom.

Utföraren ansvarar för att Socialnämnden omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Utföraren ska till Socialnämnden skicka dels en kopia på anmälan till IVO, dels kopia av den utredning som gjorts med anledning av anmälan.

Kopia på utredningen ska skickas till Socialnämnden omgående när den är slutförd, med beaktande av tystnadsplikten. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

IDENTIFIKATION

Utföraren är ansvarig att tillse att dess anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär namnbricka på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde.

Av namnbrickan ska det framgå personalens namn och vilket företag eller organisation han/hon är anställd av.

TYSTNADSPLIKT

Utföraren ansvarar för att personalen, elever och praktikanter, samt underleverantörer följer lagstiftningen om tystnadsplikt som gäller för personal inom socialtjänst och hälso- och sjukvård. Utföraren ska se till att all personal samt andra berörda är informerad om bestämmelserna och har undertecknat en förbindelse om tystnadsplikt.

BOENDEMILJÖ, UTRUSTNING OCH FÖRBRUKNINGSPARTIKLAR

En god hemlik miljö ska erbjudas den enskilde. Bostaden ska vara så stor att det finns tillräckligt utrymme för egna tillhörigheter och förvaringsutrymme. Den enskilde ska möblera sin lägenhet och använda egna sängkläder och handdukar. Om den enskilde av olika skäl inte kan ordna detta ansvarar utföraren för att den enskilde kan ges möjlighet att hyra dessa.

Vårdsäng med tillhörande standardmadrass ska ingå som grundutrustning i samtliga rum/lägenheter. Utföraren ansvarar för och bekostar fortlöpande återanskaffning av madrasser, så att dessa alltid håller god hygienisk standard. Den enskilde ska erbjudas egen lägenhet med tillgång till egen toalett och dusch samt kokmöjligheter. Den enskilde ska som huvudregel ha tillgång till egen nyckel till lägenheten.

I utförarens åtaganden ingår att tillhandahålla förbrukningsartiklar såsom toalettpapper, hushållspapper, diverse engångsmaterial (ex. tvättlappar, servetter, madrasskydd m.m.), tvättmedel, sköljmedel, diskmedel, glödlampor, städutrustning, diverse rengöringsmedel samt i förekommande fall inkontinenshjälpmedel. Utföraren får inte ta ut avgift för sådana förbrukningsartiklar av den enskilde.

KONTAKTMANNASKAP

Utföraren ska i samband med inflyttningen utse en kontaktman för den enskilde samt utse ersättare till denne så att kontinuiteten kan upprätthållas även under ordinarie kontaktmans semester och annan frånvaro.

Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, skaffa sig goda kunskaper om den enskilde. Den enskilde ska ges möjlighet att ha egen tid med kontaktmannen för individuella aktiviteter. Kontaktmannen ska vidare ha en kontinuerlig dialog med den enskilde och dennes närstående/företrädare. Kontaktmannen ska företräda och hjälpa den enskilde och vara ett praktiskt stöd i det dagliga livet samt vara den person som är en naturlig länk till närstående med flera. I uppdraget ingår även att vara den enskilde behjälplig med externa kontakter där kontaktmannen bland annat ska ha regelbunden kontakt med Kommunen.

Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska han/hon ha rätt att byta kontaktman.

SERVICE, VÅRD OCH OMSORG

Den enskilde ska ges ett tryggt boende och en värdig tillvaro. Vård och omsorg ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet, tillgodose den enskildes personliga behov och önskemål samt främja goda kontakter mellan den enskilde, närstående och personal. Vård- och omsorgsbehovet ska så långt det är möjligt utformas och genomföras i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående eller företrädare.

Vård- och omsorgsbehovet ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Vården och omsorgen ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Vård- och omsorgsbehovet ska präglas av ett socialt

och omvårdande synsätt och personalen ska ha den kompetens som krävs för att detta ska kunna uppnås.

Den enskilde ska ha möjlighet att behålla värdighet och livskvalitet genom att erbjudas en trygg, överblickbar och bekväm miljö med stimulans för att på bästa sätt kunna nyttja sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga.

Vård- och omsorgsbehov ska så långt som möjligt anpassas efter normal dygnsrytm. Den enskildes sänggående och uppstigning ska inte styras av schemaläggning och/eller personalrutiner utan ska anpassas efter den enskildes förutsättningar, behov och önskemål. Rutiner som kan vara administrativt bekväma men som begränsar den enskildes valmöjligheter och rättigheter ska inte förekomma.

Den enskilde ska ha rätt till dusch, rakning, munvård och enklare hårvård varje dag. Den enskilde ska även få gå på toaletten när denne så önskar.

Den enskilde ska erbjudas en verksamhet där årstider, helger, helgdagar, traditioner och personliga bemarkelsedagar uppmärksammas och firas.

Den enskilde ska erbjudas möjlighet att behålla sitt sociala nätverk. Samverkan mellan den enskilde och personalen ska framför allt bygga på kontaktmannaskap (se ovan).

Utföraren ska samverka med närstående och andra för den enskilde viktiga personer och organisationer liksom med gode män och förvaltare. Individuella vårdplaner ska upprättas i samverkan mellan den enskilde/dennes företrädare och utföraren.

I uppdraget ingår att vara den enskilde behjälplig med externa kontakter såsom med färdtjänst, läkare, tandvård och liknande.

AKTIV OCH MENINGSFULL TILLVARO

Utifrån den enskildes förmåga och önskemål ska boendet erbjuda vardagsnära aktiviteter och stimulans. Allt från möjlighet att delta i eller iaktta sysslor som förekommer inom boendet till underhållning och sysselsättning av olika slag både inom och utanför boendet.

Vardagen ska ha ett innehåll där den enskildes förmåga och vilja till aktivitet upprätthålls och tas tillvara. Utföraren ska sträva efter att den enskilde ska känna gemenskap och uppleva sin dag som meningsfull utifrån sina behov och förutsättningar. Individuella önskemål och intressen ska så långt som möjligt tillgodoses. Utföraren ska skapa förutsättningar för spontana aktiviteter i verksamheten, där en viktig person för att detta ska vara möjligt är kontaktmannen och dennes arbete med den enskilde.

Utföraren ska erbjuda minst en gemensam aktivitet varje dag samt ytterligare en större aktivitet minst en gång i veckan, utifrån den äldres behov, förmåga och önskemål.

Den enskilde ska också erbjudas möjlighet att dagligen vistas utomhus samt delta i aktiviteter utanför boendet. Det är angeläget att utföraren arbetar med att motivera den enskilde i syfte att uppmuntra till att delta i aktiviteter liksom utomhusvistelser.

Som ett komplement till utförarens egen verksamhet ska samarbete med frivilligorganisationer eftersträvas i syfte att tillgodose de enskildas sociala, kulturella, andliga och mentala behov.

Utföraren ska upprätta en gemensam skriftlig plan för veckoaktiviteter (veckoschema för alla dagar i veckan). Den ska vara tillgänglig för den enskilde/närstående.

MAT OCH MÅLTIDER

Utföraren ska ansvara för tillagning och servering av tre huvudmål frukost, lunch och middag samt tre mellanmål per dag för de boende.

Utföraren ska säkerställa en god, näringsriktig och livsmedelshygieniskt säker kost till den enskilde. Maten ska följa gällande näringsrekommendationer.

Utföraren och eventuell underleverantör ska följa de regelverk som är bindande för alla som hanterar livsmedel. Även aktuella rekommendationer om mat för äldre som utfärdas av Livsmedelsverket och Socialstyrelsen ska följas. Måltiderna ska tillagas på plats i verksamheten. Maten ska inte transporteras långa sträckor. Utföraren ska i anbudet ange om maten tillagas på plats.

Det ska finnas möjlighet att välja mellan två varmrätter till både lunch och middag.

Lämpliga tillbehör ska ingå, efterrätt och frukt ska erbjudas varje dag. Matsedeln ska vara variationsrik och säsonganpassad, där även högtidsdagar lyfts fram. Kosten ska anpassas efter den enskildes önskemål utifrån kulturell, etnisk, religiös eller bakgrund.

Specialkost och konsistensanpassad kost ska serveras när behov föreligger. Boende som har behov av enteral nutrition, kosttillskott samt berikningsprodukter ska erbjudas detta.

Måltiderna ska erbjudas jämnt fördelade över dygnet. Det ska även finnas tillgång till mellanmål och dryck vid sidan om ordinarie måltider. Natfastan ska inte överstiga 11 timmar.

Utföraren ska ha rutiner för regelbundna nutritionsutredningar som omfattar nutritionsbedömning med uppföljning och åtgärd. Tillgång till dietist ska finnas för adekvat kompetens i kost- och nutritionsfrågor.

Måltidens sociala betydelse ska uppmärksammas och måltidsmiljön ska bidra till en trivsamt upplevelse. Måltidsmiljön ska vara anpassad till den enskildes eventuella funktionsnedsättningar. Den enskildes behov och önskemål om när måltiderna ska intas ska respekteras.

Ett tydligt kvalitets- och servicetänkande ger förutsättningar för en hög och jämn kvalitet på mat och måltider. För detta fordras att ledning och personal får kontinuerlig utbildning med hänsyn till ansvar, befogenheter, arbetsuppgifter och lagstadgade krav.

System för egenkontroll med bland annat fastlagda rutiner, regelbunden uppföljning och utvärdering ska finnas, samt en tydlig ansvarsfördelning för mat och måltider inom hela organisationen.

Utföraren ska regelbundet följa upp matens kvalitet och upprätthålla en dialog med både de äldre och med ansvarig i kök.

STÄDNING OCH TVÄTT

Utföraren ska se till att lägenheter och gemensamma utrymmen regelbundet städas och vårdas så att god hygien och trivsel upprätthålls. I städningen ingår också fönsterputs som ska utföras minst en gång om året. Utföraren ansvarar för flyttstädning.

Utföraren ansvarar för att den enskildes sängkläder och personliga kläder tvättas regelbundet utan kostnad för den enskilde. Det ska finnas ett buffertförråd av linne och kläder för akuta behov.

TOLK

Utföraren ombesörjer vid behov att tolk rekvideras.

HANTERING AV PRIVATA MEDEL

I normalfallet ska den enskilde, närstående eller företrädare sköta och handha den enskildes privata medel. I de fall detta inte är möjligt, ska utföraren kunna hjälpa till med handhavandet av fickpengar. Utföraren ska ha skriftliga rutiner och regler för förvaring, hantering och redovisning av den enskildes privata medel, så att en absolut säkerhet uppnås.

NYCKELHANTERING

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för handhavande av nycklar såväl för de enskildas lägenheter som för andra lokaler. Förlorar utförarens personal nyckel till den boendes lägenhet, ska utföraren ombesörja och bekosta byte av lås och nycklar. Även andra kostnader till följd av den förlorade nyckeln ska täckas av utföraren.

DOKUMENTATION UTIFRÅN BESTÄMMELSER I SOCIALTJÄNSTLAGEN

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagen bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5 "Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS".

Härvid erinras särskilt om vad som anges i 7 kap 3 § socialtjänstlagen beträffande dokumentation i enskild verksamhet.

Syftet med all dokumentation är att göra insatserna tydliga för den enskilde och dennes företrädare, vara ett arbetsredskap för personalen samt att kunna följa upp att den enskilde får de insatser han eller hon har rätt till. Vidare ska dokumentationen vara ett arbetsredskap i omsorg/omvårdnadsfrågor samt möjliggöra systematisk uppföljning.

Det ska finnas fungerande rutiner för informationsöverföring mellan arbetspass med mera.

Utföraren ska informera Socialnämnden om avvikelser från beställning eller andra viktiga förändringar i den enskildes situation som kan föranleda behov av åtgärder från Socialnämnden.

All dokumentation som rör en enskild ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. Ur arkiveringssynpunkt ska dokumentationen också förvaras på ett sådant sätt att den skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp.

Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § socialtjänstlagen.

Kommunen ansvarar för att inhämta samtycke från den enskilde om informationsutbyte mellan Kommunen och utförare avseende:

- Nödvändig information som behövs för att insatserna ska kunna utföras.
- Uppföljning för att säkra utförandet av insatser och att dokumentation sker enligt gällande bestämmelser.

Kommunen skickar i samband med beställning en kopia av, eller informerar om, samtycket till utföraren.

GENOMFÖRANDEPLAN

Utföraren ska inom 14 dagar efter det att den enskilde flyttat in skicka en genomförandeplan till Kommunen om hur uppdraget kommer att genomföras. Planen ska upprättas tillsammans med den enskilde samt om den enskilde så önskar närstående eller företrädare.

Genomförandeplanen ska minst innehålla följande uppgifter.

- Kontaktmannens namn.
- En beskrivning av insatsernas innehåll och utformning samt när dessa ska utföras.
- Att information har getts om boendets klagomålshantering.

- Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen, med angivande av områden som är av speciell vikt att följa upp.
- Underskrift av kontaktman, den enskilde eller, då detta inte är möjligt, företrädare.

Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas tillsammans med den enskilde och berörd personal.

Utifrån kraven på dokumentation, ska omsorgspersonalen föra anteckningar i journal så att det är möjligt att gå tillbaka i dokumentationen och se att den enskilde fått de insatser som framgår av genomförandeplanen.

HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

Hälso- och sjukvården ska utifrån individuella behov omfatta hälso- och sjukvårdsinsatser av sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut och dietist. Läkarinsatser och specialistvård tillhandahålls och bekostas av landstinget.

Hälso- och sjukvård ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård och tillgodoser den enskildes behov av trygghet och säkerhet i vården och behandlingen. Detta innebär att den särskilt ska vara av god kvalitet och med en god hygienisk standard, lätt tillgänglig, bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet samt främja goda kontakter mellan den enskilde och hälso- och sjukvårdspersonalen. Den enskildes förmågor ska tillvaratas och stimuleras i syfte att höja livskvaliteten. Vården ska så långt det är möjligt genomföras i samråd med den enskilde.

Hälso- och sjukvården ska bedrivas enligt vetenskaplig och beprövad erfarenhet och omfatta såväl somatisk som psykisk omvårdnad. Vården ska kunna omfatta till exempel syrgasbehandling, kvalificerad smärtlindring, nutrition via sond och intravenös närings- och medicintillförsel efter läkarordination.

I enlighet med patientsäkerhetslagen (2010:659) är utföraren skyldig att arbeta förebyggande genom att bedriva systematiskt patientsäkerhetsarbete. Utföraren ska beskriva hur det organisatoriska ansvaret är fördelat inom verksamheten och senast den 1 mars varje år upprätta patientsäkerhetsberättelse som den som önskar ska kunna ta del av.

Den enskilde och dennes närstående ska ges möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet.

Sjuksköterska ska finnas att tillgå dygnet runt alla dagar i veckan. I de fall utföraren under exempelvis kvällar och nätter tillgodoser behovet av tillgång till sjuksköterska genom mobila team, ska utföraren säkerställa att detta inte på något sätt inskränker i hälso- och sjukvårdslagens krav på god och säker vård.

Kraven på en god vårdhygienisk standard ska uppfyllas och smittspridning ska förhindras. För att förebygga smittspridning och på så sätt medverka till att vårdrelaterade infektioner blir så få som möjligt, ska Vårdhygien i Stockholm läns utarbetade hygienrutiner tillämpas i verksamheten. Utföraren svarar för att personalen har nödvändig utbildning i hygien och att fortbildning sker kontinuerligt. Utföraren ska ha tillgång till vårdhygienisk expertis. Vid konstaterad smitta ska regionalt framtagna handlingsprogram alternativt Smittskydd Stockholm handlingsprogram avseende resistent bakterier följas. Dokumenten kan laddas ner från <http://www.vardgivarguiden.se/behandlingsstod/vardhygien/>. I övrigt hänvisas till Socialstyrelsens föreskrift om basal hygien inom hälso- och sjukvården (SOSFS 2015:10) med mera.

VERKSAMHETSCHEF ENLIGT HÄLSO-OCH SJUKVÅRDSLAGEN

Utföraren ska utse en verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen 4:2. Verksamhetschef får inte ha varit aktuell för disciplinåtgärd av Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd.

MEDICINSKT ANSVARIG SJKSKÖTERSKA (MAS)

Utföraren svarar för att det i verksamheten finns en sjuksköterska som svarar för motsvarande uppgifter som Kommunens MAS har, enligt hälso- och sjukvårdslagen 11:4 och patientsäkerhetsförordningen (SFS 2010:1369).

I detta ansvar ligger att denne ska tillse att anmälan görs till Inspektion för Vård och omsorg (IVO) om den enskilde i samband med vård och behandling drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom (Lex Maria).

Socialnämnden ska snarast informeras om anmälan enligt Lex Maria. För att detta ska kunna genomföras ska utföraren ha ett system för avvikelshantering.

Utföraren ansvarar för att dess vård- och omsorgspersonal har kunskaper om skyldigheten att rapportera avvikelser av betydelse för den enskildes säkerhet till den som hos utföraren svarar för den lokala avvikelshantering.

REHABILITERING

Vården ska omfatta rehabiliteringsinsatser och förebyggande insatser med mål att den enskilde ska kunna leva ett så normalt liv som möjligt, med hänsyn till den enskildes förmåga. Rehabilitering innebär funktionshöjande och/eller funktionsbevarande insatser.

För varje enskild individ ska en rehabiliteringsbedömning göras och vid behov ska en rehabiliteringsplan upprättas. Rehabiliteringsplanen ska följas upp och revideras varje år eller vid behov.

Arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut ska tillhandahålla rehabilitering och förskriva hjälpmedel utifrån individens specifika behov. Arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut ska handleda omsorgspersonal i ett rehabiliterande förhållningssätt och ge dessa stöd att arbeta hälsofrämjande inom ramen för sin kompetens. Rehabpersonal ska ha behörighet för att förskriva, utprova och följa upp individuella hjälpmedel.

MEDICINTEKNISKA PRODUKTER SAMT SJUKVÅRDS- OCH FÖRBANDSMATERIAL

Medicintekniska produkter (MTP) ingår i utförarens hälso- och sjukvård. De indelas i tre grupper, medicinteknisk utrustning, arbetstekniska hjälpmedel och individuellt utprovade hjälpmedel. Utföraren/vårdgivaren ska tillämpa Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2008:1) om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvård.

Verksamhetschef enligt HSL ansvarar för MTP. Verksamhetschef och annan personals uppgifter och ansvar för MTP ska finnas väl dokumenterade och ingå i verksamhetens ledningssystem.

Utföraren tillhandahåller och bekostar den medicintekniska utrustningen, övrig utrustning, arbetsredskap, hjälpmedel, arbetstekniska hjälpmedel, förbrukningsartiklar, inkontinensmedel med mera, som åtgår för att fullgöra åtagandet. Utföraren svarar för kostnaderna för utrustningen om ansvaret inte åvilar landstinget.

Sjukvårdsmaterial och förbandsmaterial som inte ordinerar på recept, ska vara kostnadsfria för den enskilde. Kostnadsansvaret åligger utföraren i det fall ansvaret inte åligger landstinget.

MEDICINSK FOTVÅRD

Utföraren ansvarar för att tillhandahålla medicinsk fotvård efter att läkare bedömt behovet av detta. Den medicinska fotvårdare som utföraren anlitar ska ha erforderlig kompetens för medicinsk fotvård. Denne ska även ha rutiner för att garantera god hygien som följer gällande riktlinjer inom Stockholms län. Utföraren ansvarar för kostnader för medicinsk fotvård, och har inte rätt att ta ut avgift av den enskilde för detta.

DOKUMENTATION AV HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

Vid vård av patienter inom hälso- och sjukvården ska patientjournal föras.

Utföraren ansvarar för att journaler upprättas i enlighet med patientdatalagen (2008:355) och Socialstyrelsens föreskrift (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården. Skyldighet att föra journal föreligger för bland annat den som har legitimation för yrket eller person som genom delegering, biträder en legitimerad yrkesutövare med viss angiven arbetsuppgift.

Utföraren utser en patientansvarig sjuksköterska för varje enskild vårdtagare/boende.

Sjuksköterskan ska vid inflyttningen upprätta en patientjournal. Om det är möjligt ska patientjournalen upprättas i samråd med den enskilde, dennes närstående/företrädare och kontaktman samt andra berörda personalkategorier.

Patientjournalen ska i enlighet med patientdatalagen (2008:355) och Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd (SOSFS 2014:5) innehålla uppgifter som behövs för en god och säker vård av den enskilde.

Väsentliga uppgifter till exempel namn, anhörig, läkemedel, överkänslighet och så vidare ska dokumenteras redan första dagen. Fullständig anamnes och status bör vara upprättad inom två veckor och vårdplan inom fyra veckor. I samband med inflyttning ska också riskbedömningar göras.

Vårdplan ska upprättas i samband med inflyttning samt uppdateras minst en gång per år samt vid större förändringar i hälsotillståndet. Valda delar av vårdplanen ska överföras skriftligt i en åtgärdsplan som övrig personal som är involverade i den enskildes vård har tillgång till.

Efter avslutad vårdtid ska hälso- och sjukvårdsinsatserna sammanfattas i en epikris. Om vårdtiden avslutas med att den enskilde avlider kan en kortfattad epikris skrivas.

All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. Ur arkiverings-synpunkt ska dokumentationen förvaras på ett sådant sätt att den skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp.

MUNHÄLSOVÅRD

Personer som bor i särskilt boende omfattas av tandvårdsreformen om uppsökande verksamhet. Uppsökande verksamhet innefattar munhälsobedömning, individuell rådgivning, utbildning och handledning till omsorgspersonal om daglig munvård samt erbjudande om eventuell nödvändig tandvård.

Utföraren ansvarar för att den som är berättigad till uppsökande verksamhet erbjuds en årlig munhälsobedömning av det av landstinget anvisade tandvårdsföretaget.

Munhälsobedömning utförs i den enskildes bostad och personal från boendet bör då alltid vara med. Utföraren ansvarar vidare för att personalen följer de instruktioner som framgår av det munvårdskort som upprättas vid bedömningstillfället samt i övrigt ser till att den enskilde får hjälp med daglig munvård.

LÄKEMEDELSHANTERING

Om den enskilde inte själv kan ansvara för sina läkemedel ska Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2000:1) om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården tillämpas.

Med läkemedelshantering avses enligt föreskriften ordination, iordningställande, administrering, rekvisition och förvaring av läkemedel.

Utföraren ansvarar för att fastställa ändamålsenliga rutiner och entydigt fördela ansvaret för läkemedelshanteringen inom verksamhetsområdet. Utföraren ska årligen låta genomföra en kvalitetsgranskning av sin läkemedelshandling av en utomstående farmaceut.

Läkemedel som är förskrivna på recept eller dosrecept för dispensering i så kallad ApoDos betalas av den enskilde och omfattas av högkostnadsskyddet. Läkemedel som beställs på rekvisition bekostas av landstinget.

DELEGERING

Delegering av en arbetsuppgift får endast ske om den är förenlig med god och säker hälso- och sjukvård. Delegering ska tillämpas restriktivt och ske skriftligt utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1997:14) om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård.

VÅRD I LIVETS SLUTSKEDE

Vård i livets slutskede är en viktig del av palliativ vård, som innebär lindrande vård för de svårast sjuka och döende. God palliativ vård bygger på de fyra hörnstenarna symtomkontroll, anhörigstöd, teamarbete samt kommunikation och relation.

Personer som befinner sig i livets slutskede ska oberoende av religion få en kvalificerad vård och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Den enskilde ska ha tillgång till lindring av både fysisk, psykisk och existentiell smärta. Döende personer får inte lämnas utan någon i sin närhet.

Vid kontakter med närstående i dessa situationer ska särskild omtanke och hänsyn visas.

Personalen ska bidra till att skapa trygghet genom att informera, vägleda och stödja de närstående.

OMHÄNDERTAGANDE AV AVLIDNA SAMT TRANSPORT OCH FÖRVARING

Utföraren ansvarar som vårdgivare av hälso- och sjukvård för att ta hand om dem som avlider i vård- och omsorgsboendet.

När någon avlidit ska hälso- och sjukvårdens uppgifter fullgöras med respekt för den avlidne.

Den avlidne ska omhändertas med värdighet och respekt samt med utgångspunkt från den enskildes eventuella önskemål gällande religiös, kulturell och etnisk bakgrund. De åtgärder i samband med ett dödsfall som måste vidtas och inte kräver medverkan av läkare ska utföras av den utförare som har ansvaret för hälso- och sjukvården i det enskilda fallet. De efterlevande ska visas hänsyn och omtanke. Utförarens hälso- och sjukvårdsansvar upphör när kroppen lämnats ut för kistläggning eller motsvarande, beroende på traditioner och olika trosinriktningar. Utföraren ansvarar för eventuell transport och förvaring av avlidna samt de kostnader som uppstår i samband med detta.

BRUKARINFLYTANDE

Utföraren svarar för information till och samverkan med den enskilde och dennes närstående eller företrädare angående boendet och ska sammankalla och samråda med eventuellt boenderåd/anhörigråd i frågor som rör verksamheten.

Den enskilde och, om den enskilde så vill, närstående ska ha rätt att delta i alla beslut som rör den enskilde. Om detta inte är möjligt ska samråd med företrädare äga rum vid sådana beslut.

Det är önskvärt att boenderåd och/eller anhörigråd finns. Om det inte finns, ska utföraren kontinuerligt efterfråga om det finns önskemål om att inrätta boenderåd och/eller anhörigråd.

FÖRÄNDRING AV VÅRD- OCH OMSORGSBEHOV

Förändringen av den enskildes vård- och omsorgsbehov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela Kommunen om en enskild är bortrest, inlagd på sjukhus eller har avlidit.

KOSTNADSANSVAR FÖR UTSKRIVNINGSKLAR PATIENT

Utföraren ansvarar för att enskilda som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sitt boende. Förutsättningen är att sjukhuset bedömt den enskilde vara utskrivningsklar och att Kommunen bedömt att denne kan återvända till boendet. Fullföljs inte detta åtagande ska utföraren ersätta Kommunen för vad denne nödgas utge till landstinget för sjukhusvistelse.

LOKALER

Utföraren ansvarar för och bekostar de lokaler som behövs för verksamheten. Lokalerna ska vara utrustade med erforderliga hjälpmedel för målgruppen och för den verksamhet som utförs. Lokaler och utrustning ska vara godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.

INFLYTTNING OCH UTFLYTTNING

Då den enskilde har beviljats ett särskilt boende väljer den enskilde själv utförare och meddelar Kommunen detta. Kommunen skickar ett uppdrag till den valda utföraren. Utföraren ska snarast bekräfta uppdraget och påbörja utförandet enligt anvisning. Innan inflyttning får den enskilde eller dess företrädare ett lägenhetserbjudande, samt möjlighet att se lägenheten. Vid inflyttning ska den enskilde, närstående och eventuell företrädare, muntligt och skriftligt informeras om boendets verksamhetsmål och organisation så att det bl.a. tydligt framgår vart den enskilde kan vända sig i olika frågor.

Informationen ska också innehålla information om behovet av hemförsäkring och om behovet av att ansöka om nytt eller ändrat bostadstillägg. Den enskilde ska upplysas om vem som är utsedd till kontaktman. Den enskilde ska träffa sin kontaktman snarast efter inflyttningsdagen.

Utföraren ansvarar och bekostar städning vid utflytt.

NÄR VAL AV UTFÖRARE INTE SKER

Den enskilde som inte vill eller kan välja en utförare erbjuds plats inom ett särskilt boende utifrån biståndsbeslut inom Kommunens egen regi. Om det finns flera tillgängliga platser gäller närhetsprincipen, det vill säga erbjudande om det särskilda boende som vid aktuellt tillfälle har en ledig plats och som ligger närmast den enskildes bostadsadress. Om det inte finns någon ledig boendeplats inom Kommunens egen regi erbjuds första tillgängliga plats inom samtliga särskilda boenden enligt närhetsprincipen.

BYTE AV UTFÖRARE

Den enskilde har alltid rätt att flytta till ett annat särskilt boende för äldre. I de fall den enskilde väljer att flytta, får den ursprungliga utföraren ersättning i två dagar efter att den enskilde flyttat. Byte till annat boende förutsätter kontakt med Kommunen.

KÖHANTERING

Den enskilde som blir beviljad vård- och omsorgsboende får själv välja vilket boende, av Kommunens egenregi, övriga boenden som Kommunen har avtal med, samt dem som ingår i valfrihetssystemet och motsvarar den enskildes behov, som han eller hon önskar flytta till. Eftersom alla boenden har ett begränsat antal platser, har Kommunen utformat ett köhanteringssystem som administreras i Kommunens verksamhetssystem. I systemet har varje vård- och omsorgsboende och boendekategori sin egen kö. I enlighet med Kommunens anvisningar för köhantering får den enskilde stå i kö till

maximalt tre olika boenden i prioriterad ordning. Förmedling av lediga platser sker i huvudsak efter kötid.

Utföraren ansvarar för att så snart en ledig plats uppkommer, meddela Kommunen

SKYLDIGHET ATT TA EMOT UPPDRAG

En utförare får inte tacka nej till nya uppdrag förutsatt att det finns ledig bostad i boendet. Om det inte finns någon ledig bostad ska den enskilde, som så önskar, kunna ställa sig i kö för att få en bostad. Utföraren ska på begäran av Kommunen lämna information om antalet personer som står i kö till boendet och beräknad kötid. Utföraren ska fortlöpande informera Kommunen om den enskildes plats i kön och beräknad återstående kötid.

TILLÄGGSTJÄNSTER

Utöver de tjänster som omfattas av denna upphandling har utföraren rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster till den enskilde.

Tilläggstjänsterna får inte vara en del av utförarens åtaganden i enlighet med detta förfrågningsunderlag och får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja en utförare. Om tilläggstjänster erbjuds ska det för den enskilde tydligt framgå att det är fråga om en tjänst utöver vad som ingår i utförarens åtaganden.

Utföraren ska tydligt i anbudet ange vilka tilläggstjänster som erbjuds.

4.0 KRAV PÅ ADMINISTRATIVA ÅTGÄRDER

NATIONELLA KVALITETSREGISTER

Som ett led i att långsiktigt och systematiskt kvalitetssäkra äldreomsorgen, ska utföraren delta i registrering i de nationella kvalitetsregistren: Senior Alert, Svenska Palliativregistret samt svenskt register för beteendemässiga och psykiska symptom vid demens (BPSD).

KLAGOMÅLSHANTERING OCH RAPPORTERING

Den enskilde ska alltid veta vart han/hon ska vända sig med synpunkter och klagomål för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på utförarens verksamhet. Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål från de enskilda och deras närstående. Det ska finnas rutiner för handläggning av anmälan av missförhållande i omsorgen.

Utföraren ska ha ett system för klagomålshantering och ska återkoppla till den boende och berörd personal hur fel och brister har åtgärdats.

Utföraren ska på begäran av Kommunen när som helst under avtalstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits.

AVGIFTER OCH HYRA

Den enskildes avgift för äldreomsorgen följer av Kommunen fastställd taxa och uttages av Kommunen.

Den enskildes avgift för aktuell månad minskas i de fall han eller hon varit frånvarande från boendet. För att möjliggöra för Kommunen att fakturera den enskilde rätt belopp varje månad, ansvarar utföraren för att senast den 3:e varje månad meddela berörd avgiftshandläggare i de fall den enskilde varit frånvarande hela dagar eller del av dag föregående månad och därmed inte ätit alla måltider.

Utföraren ansvarar för hyresförhållandet med den enskilde. Kommunen ersätter inte utföraren för boendet eftersom utföraren ska ta ut hyra av den enskilde. Hyran får dock inte överstiga vad som följer av en bruksvärdesbedömning. Om den boende inte är

nöjd med den hyra som tas ut finns möjlighet att överklaga till hyresnämnden.

Utföraren får utöver hyra inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av denna upphandling.

IT

All dokumentation kring den enskilde ska föras digitalt i ett verksamhetssystem som lever upp till gällande lag, författning och förordning kring sekretess och hantering av personuppgifter. Utföraren står för sina egna IT-kostnader.

SAMVERKAN

Utföraren ska i anbudet redovisa förslag på modell för samverkan med Kommunen. Samverkansmodell ska slutligen överenskommas och fastställas i Etableringsfasen (se avtalet).

PROCESSER OCH RUTINER

Utföraren ska i anbudet beskriva hur man arbetar med processer och rutiner. I Etableringsfasen ska enskilda processer och rutiner beskrivas, redovisas och godkännas av Kommunen (se avtalet).

AVTALSUPPFÖLJNING

Kommunen kommer att följa upp hur utföraren arbetar med utgångspunkt i de krav som ställs på verksamheten utifrån Avtalet, samt de lagar, förordningar och riktlinjer som styr verksamheten.

Utförarens verksamhetschef och övriga av kommunen tillfrågade, ska delta vid kommunens fortlöpande uppföljningar och utvärderingar av verksamhetens kvalitet. Förutsättningen för uppföljningsarbetet är att kommunen, revisionen och tillsynsmyndigheter ges oinskränkt insyn för att kunna:

- ta del av samtliga individuella genomförandeplaner med tillhörande journalanteckningar, arbetsmaterial och övrigt material som berör den enskilde
- ta del av allt övrigt material hos utföraren som kommunen, revisionen och tillsynsmyndigheter bedömer relevant för uppföljning och utvärdering av verksamheten, till exempel personallistor, tjänstgöringsscheman, statistik över arbetsskadeanmälningar, klagomål och synpunkter och liknande
- göra regelbundna, föranmälda och oanmälda, granskningar av verksamheten

Utföraren ska medverka i de brukarundersökningar och uppföljningar som Socialnämnden initierar. Undersökningen kan även omfatta de enskildas anhöriga. Utföraren ska lämna statistikuppgifter till Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Statistiska Centralbyrån (SCB) och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) med kopia till kommunen. Underlåter utföraren att vara behjälplig vid ovan nämnda moment eller lämnar ofullständiga underlag vid framtagandet av statistik kan kommunen komma att häva avtalet.

Kommunen kan komma att genomföra brukarundersökningar, uppföljning av beställda och fakturerade tjänster samt kontroller hos Skatteverket, Rikspolisstyrelsen och Kronofogdemyndigheten att utföraren fullgör sina skyldigheter. Resultatet av de avtalsuppföljningar som kommunen genomför kan komma att presenteras på kommunens externa hemsida.

VERKSAMHETSBERÄTTELSE, STATISTIK MM

Senast den 1 april årligen ska verksamhetsberättelse, avvikelser, synpunkter och klagomål, kvalitetssystem, genomfört och planerat kvalitetsarbete, resultat från kvalitetsundersökningar samt personalstatistik och genomförd kompetensutveckling lämnas till Kommunen. Utföraren ska även redovisa det gångna årets

miljöarbete. Utföraren ska även lämna in sin årliga kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse avseende föregående verksamhetsår till Socialnämnden. Kvalitetsberättelsen ska uppfylla kraven i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd avseende ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

Utföraren ska på begäran lämna sitt bokslut och sin årsredovisning avseende föregående verksamhetsår till Socialnämnden. Utföraren ska på Kommunens begäran även inlämna andra uppgifter utöver dessa.
