

Rev 2018-03-19

Socialnämndens uppdrag till produktionsområde Omsorg avseende äldre och personer med funktionsnedsättning

Uppdrag och särskilda villkor

Varje uppdrag till Produktionsområde Omsorg styrs av ett särskilt direktiv med de specifika krav som i huvudsak styr tjänstens innehåll. Detta är en förteckning över samtliga uppdrag samt hänvisning till respektive direktiv.

1. Hemtjänst inklusive nattpatrull

Enheten ska ge hjälp i hemmet (hemtjänst) kl 07.30 - 24.00 alla dagar till de brukare som väljer enheten som utförare.

Enheten svarar för nattpatrullsverksamhet för omvårdnadsinsatser nattetid (kl 24.00 – 07.30) alla dagar för brukare med hemtjänst.

Särskilda villkor/direktiv:

Kravspecifikation/direktiv för hemtjänst, dok 1.1

2. Förebyggande arbete

Enheten ska svara för förebyggande rehabilitering i form av träning i bassäng samt gruppträning för personer som bor i ordinärt boende.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv för förebyggande arbete inklusive heminstruktör syn- och hörselnedsättning, dok 1.2

3. Öppna verksamheter

Enheten svarar för vägledning/information samt träfflokalerna för dag-lediga, äldre och anhöriga; Kajutan och Stockbygården.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv för öppen verksamhet, dok 1.3.

4. Trygghetslarm

Enheten svarar för trygghetslarm inkl installation, larmmottagning och uttryckning, för de som har beslut från socialkontoret om denna insats.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv avseende trygghetslarm, dok 1.4.



5. Dagvård för dementa och dagverksamhet

Enheten svarar för dagvård på Ekdungen för personer med demenssjukdom.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv avseende dagvård för personer med demenssjukdom, dok 1.5.

6. Särskilt boende inklusive lunchservering på Ekgården

Enheten svarar för drift av särskilt boende för äldre; Färingsöhemmet och Ekgården, inkl korttidsplatser, kost/matproduktion samt rehabiliteringsbassäng vid Ekgården.

Särskilda villkor/ direktiv:

Direktiv för särskilt boende, dok 1.6.

7. Boende med särskild service enligt LSS

Enheten svarar för drift av boenden med särskild service samt annat anpassat boende enligt LSS 9 § 9.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv för boenden med särskild service enligt LSS, dok 1.7.

8. Daglig verksamhet enligt LSS

Enheten har att bedriva daglig verksamhet enligt LSS 9 § 10.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv för daglig verksamhet enligt LSS, dok 1.8.

9. Ledsagarservice och avlösarservice

Ledsagarservice enligt LSS 9 § 3 ska bedrivas av enheten, i syfte att underlätta den funktionshindrades kontakter med andra och bryta den enskildes isolering.

Avlösarservice enligt LSS 9 § 5, ska bedrivas i syfte att ge stöd till anhöriga, som ger omvårdnad till närstående med omfattande funktionshinder.

Särskilda villkor/direktiv:

Kravspecifikation/direktiv för ledsagarservice och avlösarservice, dok 1.9

10. Personlig assistans

Enheten ska utföra personligt utformat stöd, personlig assistans enligt LSS 9 § 2.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv för personlig assistans, dok 1.10

11. Korttidsvistelse för barn och unga enligt LSS

Enheten har i uppdrag att erbjuda korttidsvistelse utanför hemmet för barn och unga, i enlighet med 9 § 6 LSS vid Knalleborgs korttidshem.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv för korttidsvistelse för barn och unga, dok 1.11

12. Boendestöd

Enheten har i uppdrag att tillhandahålla boendestöd till personer som beviljats denna insats av socialkontoret och som väljer enheten som utförare.

Särskilda villkor/direktiv:

Kravspecifikation/direktiv för boendestöd, dok 1.12

13. Öppen verksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar

Enheten svarar för vägledning/information samt träfflokalen Solrosen.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv för öppen verksamhet/träfflokal för personer med psykiska funktionsnedsättningar, dok. 1.13

14. Hälso- och sjukvårdsteam LSS

Enheten svarar för hälso- och sjukvårdsinsatser för personer med beslut om bostad med särskild service eller daglig verksamhet enligt LSS.

Särskilda villkor/direktiv:

Kravspecifikation/direktiv för hälso- och sjukvårdsteam, dok 1.14

15. HVB för ensamkommande barn

Enheten svarar för drift av HVB för ensamkommande barn som är asylsökande eller har beviljats uppehållstillstånd.

Särskilda villkor/direktiv:

Kravspecifikation/direktiv för HVB ensamkommande, dok 1.15

Direktiv för hemtjänst - Produktionsenhet Omsorg

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Uppdragsbeskrivning.....	1
2.	Kvalitetskrav.....	2
3.	Övriga krav.....	6

1. Uppdragsbeskrivning

1.1 Inledning

Kommunfullmäktige har beslutat att införa valfrihetssystem inom äldre- och handikappomsorgen. Genom valfrihetssystemet ska medborgarna kunna välja utförare av det stöd de beviljats.

Denna upphandling genomförs enligt Lagen om Valfrihetssystem, LOV (SFS 2008:962). Ekerö kommuns produktionsenhet är direktkvalificerad som utförare. Socialnämnden ställer dock samma krav på den kommunala produktionen som på övriga utförare och verksamheten kommer att följas upp på samma sätt.

Socialnämnden genomför uppföljningar för att säkra att samtliga utförare upprätthåller godkänd kvalitetsnivå.

1.2 Uppdraget

Socialnämnden, genom socialkontorets biståndshandläggare, ansvarar för myndighetsutövningen och fattar beslut om bistånd enligt bl a Socialtjänstlagen (SoL). Genomförandet av beviljade insatser sker av utförare som på socialnämndens uppdrag utför tjänster. Socialnämnden har, oavsett vem som utför tjänsten, det yttersta ansvaret.

Uppdraget innebär att för Socialnämndens räkning utföra stödinsatser i ordinärt boende¹ i form av service, personlig omvårdnad, ledsagning eller avlösning av anhörigvårdare för personer som beviljats bistånd enligt Socialtjänstlagen (SoL). Syftet med insatserna är att ge brukaren möjligheten att kunna bo kvar i sitt hem.

Omvårdnadsinsatser kan utgå dagar och kvällar årets alla dagar kl. 07.30-24.00. Finns behov av omvårdnadsinsatser under natten d v s mellan Kl. 24.00-07.30 så ombesörjs dessa av nattpatrullen. Serviceinsatser sker i regel vardagar 08:00-17:00 dagtid, vissa andra tider kan förekomma.

1 Ej beståndsbedömt boende (särskilt boende) d v s brukarens egna bostad

1.3 Uppdragets innehåll

Hemtjänst kan innehålla service, personlig omvårdnad, ledsagning och avlösning av anhörigvårdare. Intern produktion ska tillhandahålla följande insatser.

a. Service - t ex städning, tvätt, byte av lakan, strykning, inköp, matleveranser, matlagning, tillsyn, trygghetsringning, social samvaro samt ledsagning. Ledsagning innebär stöd och hjälp från/till brukarens bostad och till en aktivitet t ex besök till vårdinstans.

b. Personlig omvårdnad - t ex personliga omvårdnadsinsatser, dagvård i hemmet, dusch, promenad och samt avlösning av anhörigvårdare. Vid avlösning är uppdraget att säkerställa brukarens behov av hjälp och stöd då anhörigvårdaren behöver avlösning.

En stor del av de som har insats i form av hemtjänst har enbart serviceinsatser. Brukare kan även ha omfattande insatser i form av både service och personlig omvårdnad. Vissa brukare kan ha en komplex problematik med inslag av demens, missbruk, psykisk funktionsnedsättning etc. Det förekommer även ärenden där brukaren har omfattande hälso- och sjukvårdsinsatser från landstinget. Brukaren ska ha möjlighet att kunna bo kvar hemma till livets slut. Det innebär att omvårdnadsinsatser i livets slutskede förekommer. Höga krav ställs på samordnade insatser med de aktörer som verkar runt den enskilde.

2. Kvalitetskrav

2.1 Krav på utförandet

Utförarens verksamhet ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning, föreskrifter, allmänna råd och nationella styrdokument samt efter de mål, riktlinjer och rutiner som uppställts för arbetet.

Utföraren ska ha ett salutogent arbetssätt. Genom stöd och hjälp ska insatsen stärka den enskildes resurser och förmåga att bibehålla och förbättra funktioner. Brukaren ska uppmuntras till att bibehålla och skapa kontakter.

Tjänsterna ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmanderätt, utgå från en helhetssyn, vara samordnade, präglas av kontinuitet samt i övrigt vara kunskapsbaserade, trygga och säkra. Alla insatser ska utföras på ett professionellt och fackmannamässigt sätt och utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet. Gott och värdigt bemötande är en självklarhet.

Metoder och arbetssätt ska säkerställa god kvalitet. Utföraren ska ha ingående kunskap om omsorg och service till äldre och till personer med funktionsnedsättningar.

Utföraren ska ha goda och dokumenterade hygienrutiner som alltid ska tillämpas. Utföraren ska tillse att tjänsterna utförs utifrån god hygienisk standard för att förhindra smitta och smittspridning.

2.2 Individuell genomförandeplan

Utföraren ska, utifrån uppdraget om insatsen till den enskilde, upprätta en individuell genomförandeplan tillsammans med brukaren eller dennes legale företrädare. Genomförandeplanen ska följa beställarens riktlinjer för innehåll och utformning.

I genomförandeplanen dokumenteras den planering och de överenskommelser som görs med den enskilde. Av planen ska framgå hur insatsen ska utformas så att den är ändamålsenlig utifrån brukarens individuella behov, önskemål samt mål med insatsen. Här ska vidare anges hur och med vilka eventuell samordning ska ske. Planen ska upprättas inom en vecka från det att uppdraget påbörjats och inrapporteras till socialkontoret. Planen ska följas upp regelbundet och vid förändrade behov, dock minst en gång per år.

Den individuella genomförandeplanen är ett verktyg för att säkerställa brukarens reella inflytande och delaktighet. Brukaren avgör vilka som ska delta när genomförandeplanen görs upp. Planen ska undertecknas av brukaren och/eller dennes företrädare. Genomförandeplanen ska förvaras i den enskildes bostad och en kopia ska skickas till ansvarig biståndshandläggare.

Genomförandeplanen ingår i socialnämndens kvalitetssystem och utgör en grund för uppföljning av insatserna. Bristande genomförandeplaner kan föranleda att socialnämnden ger en varning.

2.3 Dokumentation

Stödinsatser i form av service och omvårdnad ska dokumenteras enligt gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter.

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och följa personuppgiftslagen PUL (1998:204). Brukaren bör hållas underrättad om den dokumentation som förs om henne/honom.

2.4 Samverkan

Samverkan ska vid behov ske med andra utförare samt andra vårdgivare. God samverkan ska ske kring nattinsatser och trygghetslarm. Samverkan ska ske med paramedicinsk personal kring medicinska tekniska produkter (hjälpmedel) och träning mm. Vid behov ska utföraren delta vid samordnad vårdplanering då brukare skrivs ut från sjukhus.

2.5 Omfattande vård och omsorgsbehov samt vård i livets slutskede

De som utför omvårdnadsinsatser ska om behov finns hos brukaren ge omvårdnadsinsatserna i nära samarbete med utförare av hälso- och sjukvård. En samordnad och kvalificerad omsorg ska ges.

Då omvårdnad ges i livets slutskede ska denna bygga på den palliativa vårdfilosofin och dokumenterade rutiner för detta ska finnas. Det övergripande målet med palliativ vård är att uppnå bästa möjliga livskvalitet för brukaren och dennes familj/närstående.

2.6 Hälso- och sjukvård

Landstingets primärvård ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser. Hälso- och sjukvårdsinsatser ingår inte i utförarens uppdrag. Utföraren får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om inte detta skriftligt delegerats från ansvarig vårdgivare för hälso- och sjukvård. Ingen ersättning utgår för delegerade hälso- och sjukvårdsuppdrag.

2.7 Måltider och matdistribution

Vid matdistribution ska utföraren beställa måltiden utifrån brukarens önskemål samt säkerställa att matportionen levereras till brukaren. Utföraren ska också verka för en god måltidssituation och att maten serveras på ett aptitligt sätt.

Vid matlagning ska måltiderna utformas utifrån brukarens behov, förutsättningar och önskemål. Utförarens personal ska ha grundläggande kunskaper i matlagning, näringslära och livsmedelshygien.

2.8 Personalkontinuitet

För att skapa trygghet för brukaren är det viktigt att personalkontinuitet eftersträvas. Utföraren ska aktivt arbeta med att minimera antalet personer som utför insatser hos brukaren.

2.9 Kontaktperson

För varje brukare ska hos utföraren en kontaktperson utses. Möjlighet ska finnas för brukaren att byta kontaktperson. Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för att utse och byta kontaktperson samt tillhörande uppdragsbeskrivning för dennes roll.

2.10 Bemanning, kompetens och erfarenhet

2.10.1 Bemanning

Uppdraget ska utföras med den personalstyrka och kompetens som krävs för att insatserna ska ha god kvalitet. Utföraren ansvarar för att bemanna verksamheten så att god service och säkerhet garanteras. Personalen ska alltid ha tillgång till arbetsledning.

2.10.2 Ledning

Utföraren ska ha en ansvarig chef som ska vara tillgänglig på tider som säkerställer god ledning av verksamheten. Om ansvarig chef inte är tillgänglig t ex vid semester ska utföraren meddela socialkontoret vem som är ersättare.

2.10.3 Kompetens och utbildning

Utföraren ansvarar för att såväl ledning som övrig personal har för verksamheten och uppdragets fullgörande adekvat utbildning och erfarenhet.

Personal som utför uppdraget bör ha genomgången utbildning från vårdlinje, social servicelinje, omvårdnadsprogram och/eller motsvarande samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete alternativt ha andra kvalifikationer som utföraren bedömer tillgodoser den kompetens som är erforderlig. Personalen bör ha god kunskap om multisjuklighet, demenssjukdomar och kost/nutrition.

Personalen ska behärska det svenska språket i tal och skrift, ha fallenhet och intresse för sitt uppdrag.

Personalen ska erbjudas introduktion i samband med anställning samt kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning.

2.11 Legitimation

Utföraren ansvarar för att personalen har fotolegitimation som bärs väl synlig i tjänsten.

2.12 Utvärdering, uppföljning och insyn

Socialnämnden kommer att kontrollera och följa upp verksamheten. Socialkontoret har rätt till den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll eller utvärdering. Utföraren ska bistå i detta och erbjuda den insyn som är nödvändig. Utföraren ska årligen, eller när så begärs, redovisa uppföljning av verksamheten i enlighet med den uppföljningsmall som anvisas.

Utföraren ska genomföra regelbundna uppföljningar och utvärderingar av genomförandeplanen samt genomföra brukarundersökningar tillsammans med socialkontoret. Utföraren ska vidare regelmässigt rapportera och informera om verksamheten.

Om uppföljningen visar att utföraren inte uppfyller en god kvalitet ska utföraren snarast ta fram en åtgärds- och tidplan vilken redovisas för Socialnämnden.

Det åligger också utföraren att lämna uppgifter till nationella uppföljningar som genomförs bl a av Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting (SKL).

2.13 Kvalitetssystem

Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS enligt SOSFS 2011:9.

Ledningssystemet ska beskriva utförarens organisation, ansvarsfördelning, rutiner och processer samt former för kvalitetssäkring och uppföljning. I ledningssystemet ska bl a finnas rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra fel och brister, rutiner för avvikelshantering och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering.

Utföraren är skyldig att omgående informera kommunen om allvarliga händelser och förhållanden i sin verksamhet och om vilka åtgärder som vidtagits och planeras. Utföraren ska följa lagar och föreskrifter samt beställarens rutin för Lex Sarah. Det åligger utföraren att se till att personalen har god kunskap om de rutiner som ska iakttas.

3. Övriga krav

3.1 Brukargrupper

Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till samtliga brukare i kommunen.

3.2 Geografiska begränsningar

Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänsterna till brukare inom hela Ekerö kommun.

3.3 Ickevalsalternativ

Nya brukare som ej gjort ett aktivt val tilldelas utförare enligt särskild turordning, där de godkända utförarna utgör ickevalsalternativ en månad i taget. Utförare tillförs turordningslistan i den ordning de tecknat kontrakt med kommunen. Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till ickeväljare.

3.4 Volymgaranti

Socialnämnden lämnar inte utföraren någon volymgaranti avseende uppdrag.

3.5 Ersättning

Ersättning till utföraren ges utifrån den tid biståndsbeslutet anger och endast för utförd tid. Ersättningen avser att täcka utförarens samtliga kostnader för att utföra tjänsten.

Tidsangivelserna i biståndsbeslutet anger den tid som utföraren normalt befinner sig hos eller utför ärenden för brukaren. Tid för utföraren att ta sig till och från brukarens bostad ligger utanför tidsangivelserna. Ersättningen ska täcka alla typer av kostnader som till exempel personal, administration, kringtid, resor, lokaler mm.

Ersättningsnivån fastställs av socialnämnden ett år i taget och träder i kraft per den första april varje år. Beslut kring nya ersättningsnivåer expedieras till godkända utförare tre månader i förväg. Gällande ersättning specificeras på www.ekero.se.

3.6 Ersättning vid avvikelser

Smärre avvikelser i tidsåtgång beroende på ett tillfälligt förändrat behov ersätts inte, då det kan anses rymmas inom den beviljade tiden. Är behoven varaktiga ska biståndshandläggare kontaktas.

Planerad tillfällig minskning av biståndsbehov, t ex vid brukarens semester eller planerad sjukhusvistelse, ska anmälas till utföraren fem dagar i förväg. Ersättning utgår då inte till utföraren under denna period.

Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis vid oförutsedd sjukhusvistelse, (s k "bomtid") utgår ersättning till utföraren i fem dagar från det att frånvaron påbörjats. Därefter utgår ingen ersättning förrän brukaren är tillbaka i hemmet och uppdraget återupptagits. Återkommer inte brukaren anses uppdraget avslutat.

Utföraren har en skyldighet att tillgodose tillfälliga akuta behov utöver beviljade biståndsinsatser och att skyndsamt informera kommunens biståndshandläggare om att så skett. Intill dess att biståndshandläggaren meddelar nytt beslut betalas ersättning ut för den akuta tid som utförts.

3.7 Betalningsvillkor

Fakturerings ska ske per kalendermånad i efterskott för faktiskt utförd tid. Fakturaunderlag med redovisning av utförd tid ska vara socialkontoret tillhanda senast 5:e vardagen efterföljande månad.

Om anledning till anmärkning mot fullgjort uppdrag inte föreligger, ska betalning erläggas inom 30 dagar från fakturans ankomstdag. Eventuell anmärkning på faktura ska ske inom 14 dagar från fakturans ankomst.

Fakturor ska vara i enlighet med mall från socialkontoret. Faktura som ej följer mallen kommer att returneras till leverantören. Samlingsfaktura på flera leveranser eller till olika adresser godtages ej.

Ekerö kommun planerar att införa ett e-faktureringsystem. När detta görs ska utföraren skicka e-fakturor.

3.8 Lokaler

Utföraren ska själv sörja för de eventuella lokaler som behövs för att fullgöra uppdraget.

3.9 Tolk

Utföraren ansvarar för eventuella kostnader för tolk.

3.10 Åtagandetider vid nyval respektive omval

Brukare och utförare kommer själva överens om startdatum för serviceinsatser. Nya omvårdnadsinsatser bör dock påbörjas inom 48 timmar och senast inom fem arbetsdagar. Utföraren ska verka för att minimera åtagandetiderna. Vid akuta ärenden ska utföraren kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som uppdraget ges. Om så inte är möjligt ska godtagbara skäl finnas till att uppdraget inte kan tas emot.

Vid omval, dvs. när brukaren önskar byta utförare, gäller en omställningsperiod om maximalt fem arbetsdagar. Under omställningstiden ansvarar den tidigare utföraren för att brukarens beslutade insatser tillhandahålls.

Direktiv för förebyggande arbete - Produktionsenhet Omsorg

1. Heminstruktör syn- och hörselnedsättning

Enheten ska genom heminstruktör för syn- och hörselnedsättning ge råd och stöd till personer med syn- och hörselnedsättning. I uppdraget ingår att göra hembesök och praktiskt hjälpa den enskilde och dennes anhörige med praktiska frågor, stöd, träning e t c vad avser syn- och hörselhjälpmedel.

Heminstruktören ska också erbjuda stöd och handledning till personal som verkar i de verksamheter som utför tjänster på Socialnämndens uppdrag.

Direktiv avseende öppna verksamheter/träfflokaler för äldre och anhöriga, vägledning och information, samt anhörigstöd

Innehållsförteckning

1. Målsättning.....	1
2. Träfflokaler.....	1
3. Vägledning och information.....	2
4. Väntjänst.....	2
5. Anhörigstöd.....	2
6. Uppföljning 2018.....	3

1. Målsättning

Träfflokaler, väntjänst, anhörigstöd och vägledning/information syftar till att äldre och anhöriga som bor i ordinärt boende ska känna trygghet, välbefinnande och gemenskap.

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med Ekerö kommuns mål för socialtjänsten samt de kvalitetskrav som anges av socialtjänstlagen.

2. Träfflokaler

Produktionen ska bedriva träfflokaler för äldre och anhöriga i Stenhamra och Ekerö tätort samt stödja träfflokaler och samverkan kring äldre och anhöriga i övriga kommundelar.

Träfflokalerna ska utformas i enlighet med idéprogrammet för lokala träffcentra.

Träfflokalerna ska vara en bas för/erbjuda

- information och vägledning av generell art till äldre och anhöriga
- förebyggande hälsoarbetet
- aktivitet och gemenskap
- samverkan med frivilliga, frivilligorganisationer och föreningar riktade bl a till äldre

Arbetet bygger på samarbete med pensionärsföreningar, frivilligorganisationer, studieförbund m fl. Det ingår också att samverka med och ha god kännedom om de verksamheter som kommunen och andra huvudmän bedriver för äldre och anhöriga.



Träfflokaler ska ge möjlighet till aktiviteter och gemenskap för äldre och andra daglediga. Innehållet i verksamheten ska utgå från pensionärernas önskemål. Enheten ska stimulera och samordna aktiviteter vid träff-lokalerna.

Enheten ska verka för att träfflokalerna erbjuder förebyggande insatser till äldre. Ha kunskap och sprida information om förebyggande arbete.

Enheten ska inte själva ta över ansvar som åligger annan huvudman men arbetet ska baseras på kunskap om förebyggande arbete för äldre.

Kulturell verksamhet, eget skapande och egna uttryck ska stimuleras.

3. Vägledning och information

Enheten ska sprida information och ge vägledning till äldre och anhöriga. Utifrån äldres och anhörigas behov och önskemål ska informationstillfällena erbjudas.

Enheten ska ta fram underlag avseende det samlade anhörigstödet och sprida information om detta.

Enheten ska ta fram underlag avseende det samlade utbudet av aktiviteter och sprida information om detta.

Enheten ansvarar dock inte för att ta fram eller bekosta information som åligger annan huvudman eller verksamhet.

4. Väntjänst

Enheten ska stödja och samordna väntjänst till äldre samt söka former för detta kan bedrivas av civilsamhället.

5. Anhörigstöd

Stöd till anhöriga ska utvecklas i enlighet med plattformen vilket betyder att aktörer/ verksamheter som möter äldre ska stödja anhöriga och samverka kring anhörigstödet i Ekerö.

Enheten ska utifrån erfarenheter av stöd till anhöriga även bidra i arbetet med utformning av stöd till anhöriga till funktionsnedsatta.

Enheten ska 2018;

- Fortsätta utvecklingen av anhörigstödet för olika målgrupper.
- Implementera, samordna och följa upp att anhörigstödet utvecklas i enlighet med plattformen.
- Samordna kommunens seniorsamtal/förebyggande information till personer som fyller 80 år och som inte har hemsjukvård eller någon insats från socialtjänsten.



6. Uppföljning 2018

Enheten ska till socialkontoret redovisa

- antal besök och antal besökare (kön och ålder) i träfflokaler, redovisas månadsvis för hela året
- träfflokalernas öppettider månadsvis för hela året
- lokalernas belägningsgrad (kl 8 – 21 alla dagar)
- besökarnas nöjdhet och synpunkter

- utbudet av aktiviteter riktat till äldre, anhöriga och både äldre och anhöriga relaterat till efterfrågan
- utbud av information riktat till äldre, anhöriga och både äldre och anhöriga relaterat till efterfrågan
- samverkan med pensionärsorganisationer, röda korset m fl föreningar, studieförbund och samfund; forum, frekvens och resultat
- Samverkan med andra huvudmän/ verksamheter med insatser till äldre eller anhörigstöd; forum, frekvens och resultat
- Beskrivning av arbetet avseende
 - o Förebyggande/hälsofrämjande
 - o Vägledning; former, antal personer och resultat
 - o Stöd till anhöriga

Direktiv för trygghetslarm - ansvar för larmmottagning och uttryckning

Innehållsförteckning

1. Uppdragsbeskrivning.....	1
2. Information och samverkan.....	1
3. Kompetens.....	2
4. Överlåtelse av larmuttryckning.....	2
5. Kvalitetssäkring.....	2
6. Redovisning.....	2

1. Uppdragsbeskrivning

Trygghetslarmen syftar till att skapa trygghet för personer med funktionsnedsättning och deras anhöriga. Larmen ska ge möjlighet att snabbt få hjälp vid akuta behov, dygnet runt, hela året.

Enheten ansvarar för trygghetslarm för dem som beviljats detta av socialkontoret.

Uppdraget avser;

- **ansvar för teknisk utrustning** för trygghetslarm inkl. installation, skötsel och uppdatering av telefoner, larmutlösare, datasystem för larmmottagning. Tekniken ska vara säker och lätt att använda. Larmet ska vara kopplat till larmmottagning/central, vara trådlöst och erbjuda talförbindelse med den larmade.
- **ansvar för larmmottagning** av för uppdraget kompetent personal. Samarbete ska finnas med SOS alarm.
- **larmuttryckning:** Personal, bilar, nyckelhantering mm. Utryckningstiden ska inte överskrida 20 minuter med undantag för Adelsö dit utryckningstid inte bör överstiga 45 minuter.
- **redovisning** av utfört arbete, avvikelser mm

2. Information och samverkan

Uppdraget innefattar att ge information om tjänsten ska ges till den enskilde och dennes ev företrädare samt anhöriga. Information ska lämnas både muntligt och skriftligt. Information om trygghetslarmen ska upprättas i samråd med socialkontoret.

Enheten ska samverka med socialkontoret kring utveckling av trygghetslarmen.



Enheten samverkar med socialkontoret kring de som beviljats larm. Vid akuta problem/frågeställningar kring den enskilde ansvarar bägge parter för att kontakt tas skyndsamt.

Enheten ska samarbeta med SOS Alarm, akut sjukvård, räddningstjänst och primärvård.

3. Kompetens

Enheten åtar sig att säkerställa att personal som arbetar med trygghetslarmen så väl teknik som mottagning och uttryckning har adekvat kompetens för uppdraget.

När det gäller mottagning och uttryckning är det särskilt angeläget att kompetens finns för att bedöma när annan akut vård ska inkallas.

4. Överlåtelse av larmuttryckning

För att erbjuda individuella larmlösningar kan larmen styras så att en larmkedja bildas där även annan verksamhet eller person, t ex anhörig, kan ingå. Det kan t ex ske vissa tider på dygnet eller vissa veckodagar. Detta är en möjlighet om den enskilde så väljer och om de som ska svara på larmen skiftigt kommit överens om detta med enheten. Enheten har dock **alltid** det yttersta ansvaret och är alltid sist i larmkedjan. D v s om en person valt att annan larmmottagare tar emot larm i första hand under vissa tider går larmet alltid till enheten i det fall den första larmmottagaren inte svarar. Enheten svarar för att ett larm aldrig blir obesvarat.

Enheten kan inte utan medgivande från nämnden överlåta uppdraget till annan utförare.

5. Kvalitetssäkring

Enheten ska säkerställa god kvalitet i utrustning, mottagning och uttryckning.

6. Redovisning

Statistik över ska lämnas månadsvis till socialkontoret och halvårsvis till socialkontoret avseende

- antal larmuttryckningar
- andel larmägare som larmat
- orsak till larmen
- snittid för uttryckning
 - andel larmuttryckning under 20 min
 - andel larmuttryckning över 20 min
- orsak där uttryckningstiden överstiger 20 minuter



**EKERÖ
KOMMUN**

Avvikelse rapporter ska upprättas för utryckningstider överskridande 20 min (45 minuter för Adelsö) eller av annan avvikelse mot avtalet, t ex tekniska problem.

Fakturering sker, med redovisning av antal utryckningar resp installationer mm, månadsvis i efterskott till socialkontoret.

Direktiv för dagverksamhet för demenssjuka

Innehållsförteckning

1. Uppdragsbeskrivning.....	1
2. Gruppverksamhet för personer som vårdas hemma av anhöriga.....	1
3. Styrdokument.....	1
4. Planering av insatser och dokumentation.....	2
5. Hälso- och sjukvård.....	2
6. Uppföljning och tillsyn.....	2
7. Transport till och från dagverksamheten.....	3
8. Lokaler, inventarier mm.....	3
9. Brandskydd och skydd mot olyckor.....	3

1. Uppdragsbeskrivning

Bedriva dagvård för personer med demenssjukdom.

Dagvården för personer med demenssjukdom Ekdungen är i första hand avsedd för personer med demensdiagnos boende i ordinärt boende. Verksamheten ska bedrivas på Ekdungen årets alla vardagar. Vid behov ska personer få insatsen i sitt eget hem eller genom någon aktivitet som utgår från hemmet.

Aktivitet ska erbjudas utifrån varje individs behov och förmåga. Verksamheten ska kännetecknas av professionalitet och utgå från ett rehabiliterande förhållningssätt baserat på hög integritet. Anhöriga ska ges ett aktivt stöd.

Besökare vid Ekdungen ska erbjudas lunch samt för- och eftermiddagskaffe.

2. Gruppverksamhet för personer som vårdas hemma av anhöriga

Enheten ska erbjuda gruppverksamhet för personer som vårdas hemma av anhöriga. Insatsen för den som vårdas innebär även en avlösning för anhängvårdaren. Verksamheten ska utformas flexibelt för anhängvårdarna och i möjligast mån underlätta för spontan avlastning.

3. Styrdokument

För uppdraget skall utföraren följa de lagar och författningar, föreskrifter och allmänna råd samt i övrigt de mål och riktlinjer som är giltiga för verksamheten. Verksamheten skall utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet.

Tillämpliga lagar och författningar samt föreskrifter och allmänna råd är bl a;

- Socialtjänstlagen (SoL)



- Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
- Patientsäkerhetslagen
- Patientdatalagen
- Läkemedelslagen
- Smittskyddslagen
- SOSFS 2006:5, 2008:3 och 2011:9
- Livsmedelslagen
- Arbetsmiljölagen
- Miljöbalken

Utföraren skall följa beställarens riktlinjer och rutiner och utifrån dessa upprätta lokala rutiner för verksamheten. Avtal och överenskommelser som beställaren tecknat med andra huvudmän inom verksamhetsområdet skall följas.

4. Planering av insatser och dokumentation

Planering av insatser för den enskilde ska ske i enlighet med gällande lagar och förordningar samt kommunens riktlinjer. Dokumentation ska upprättas, kommuniceras och förvaras enligt lagar och förordningar.

Patientjournaler enligt HSL skall hållas åtskilda från övrig dokumentation.

Planeringen av insatsen till den enskilde ska dokumenteras i genomförandeplaner. Planen utgör en central del i socialnämndens kvalitetssäkring och ska utformas i enlighet med Ekerö kommuns riktlinjer. Planen ska följas upp löpande, minst en gång per år. Den enskilde, och i aktuella fall anhöriga, ska vara delaktiga i planeringen. Den enskildes önskemål ska tydligt beskrivas och beaktas.

5. Hälso- och sjukvård

Dagvården ansvarar för hälso- och sjukvård till personer som vistas på dagverksamheten. Det ska finnas tillgång till sjuksköterska för akuta och planerade insatser. Undantag för ansvar av hälso- och sjukvårdsinsatser beskrivs i överenskommelse som upprättats mellan Ekerö kommun och primärvården.

6. Uppföljning och tillsyn

Beställaren har rätt att följa upp verksamheten och Inspektionen för vård och omsorg utövar tillsyn och kontroll över verksamheten. Dessa ska ha tillgång till all dokumentation för att garantera att den enskildes rätt till service, omvårdnad och hälso- och sjukvårdsinsatser tillgodoses. Enheten ska ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till beställarens och IVO:s förfogande.



Enheten är skyldig att i alla avseenden medverka till att kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska kan utöva sitt tillsynsansvar enligt hälso- och sjukvårdslagen samt följa de riktlinjer och rutiner som medicinskt ansvarig sjuksköterska anger.

7. Transport till och från dagverksamheten

Enheten ombesörjer de besökandes transport till och från Ekdungen. Kostnaderna för transporterna svara socialkontoret för.

8. Lokaler, inventarier mm

För verksamheter som ej bedrivs i den enskildes hem har socialnämnden anvisade lokaler. Utföraren har inte rätt att förändra lokalerna så att ökade kostnader uppstår. För förändringar av lokaler krävs samråd mellan beställare och utförare.

Utföraren svarar för att lämpliga och nödvändiga inventarier, pedagogiska hjälpmedel och annan lös egendom finns för verksamheten. Investeringar ska göras enligt för Ekerö kommun upprättade riktlinjer.

9. Brandskydd och skydd mot olyckor

Enheten skall ha god kunskap om lag om skydd mot olyckor och arbeta i enlighet med denna.

Enheten ansvarar för att erforderlig brandsäkerhetsutrustning finns samt att brandsyn och övningar sker regelbundet.

Direktiv för särskilt boende - Produktionsenhet Omsorg

Innehållsförteckning

1.	Uppdraget.....	3
1.1	Uppdraget.....	3
1.2	Styrdokument.....	3
2.	Innehåll och kvalitet.....	4
2.1	Förhållningssätt.....	4
2.2	Vård och omsorg.....	4
2.3	Demensvård.....	5
2.4	Aktiviteter.....	5
2.5	Rehabiliteringsbassäng på Ekgården.....	5
2.6	Rehabilitering.....	5
2.7	Hälso- och sjukvård.....	6
2.8	Läkemedel.....	7
2.9	Hygien.....	7
2.10	Tandvård och munhygien.....	7
2.11	Medicinsk fotvård.....	7
2.12	Vård i livets slutskede.....	7
2.13	Avlidna.....	8
3.	Service.....	8
3.1	Städning.....	8
3.2	Tvätt och klädvård.....	8
3.3	Ledsagning.....	8
3.4	Inköp.....	8
4.	Kost.....	8
4.1	Mat och dryck.....	8
4.2	Menyn.....	9
4.3	Måltider.....	9
5.	Övriga kvalitetskrav.....	10
5.1	Inflyttning.....	10
5.2	Kontaktmannaskap.....	10
5.3	Boendeflyttande.....	11
5.4	Anhörigstöd.....	11
5.5	Tolk.....	11
5.6	Utflyttning.....	11
5.7	Kostnadsansvar vid utskrivning från akutsjukvården.....	11
6.	Utrustning, förbrukningsartiklar mm.....	12
6.1	Lokaler.....	12
6.2	Trygghetslarm.....	12
6.3	Medicintekniska produkter.....	12
6.4	Utrustning och förbrukningsartiklar.....	12
7.	Ledningssystem för kvalitet.....	12
7.1	Ledningssystem, uppföljning och utvärdering.....	12
7.2	Dokumentation.....	13
7.3	Lex Maria.....	14
7.4	Lex Sarah.....	14
7.5	Synpunkts- och klagomålshantering.....	15
7.6	Tillsyn.....	15
8.	Personal.....	15

8.1	Personal och personalbemanning.....	15
8.2	Ledning.....	16
8.3	Verksamhetschefens tillgänglighet.....	16

1. UPPDRAGET

1.1 Uppdraget

De särskilda boendena Ekgården och Söderströmsgården är avsett för personer med omfattande behov av service, omsorg, vård, rehabilitering och hälso- och sjukvårdsinsatser. Boende är företrädesvis personer 65 år eller äldre men även yngre personer med olika typer av funktionsnedsättningar och sjukdomar kan förekomma. Även parboende makar där en eller båda makar har vård- och omsorgsbehov kan komma i fråga för boende. Platserna ska användas flexibelt utifrån behovet. Antalet korttidsplatser kan därvid variera utifrån behov.

Uppdraget omfattar drift av de särskilda boendeenheterna Söderströmsgården och Ekgården. I uppdraget ingår att tillhandahålla erforderliga resurser dygnet runt med god kvalitet i form av service, omsorg, vård, rehabilitering och hälso- och sjukvårdsinsatser som inte görs av läkare (enl. kap 5 § 5 SoL).

Inom Ekgården och Söderströmsgården ska vissa platser avse korttids- och växelvård. Korttidsboendet är en insats som ges för att ge möjlighet till återhämtning, aktivering, tid för utredning av behov eller avlastning. Det kan vara personer med omfattande vård och omsorgsbehov, personer som kommer från sjukhusvistelse med mål att kunna återvända hem eller som vårdas i hemmet men behöver en viss tid på boendet för återhämtning alternativt avlösning för anhöriga.

I huvudsak omfattas korttids- och växelvårdsplatser av samma direktiv som gäller för särskilt boende.

Lunchservering på Ekgården

Ekgården ska erbjuda lunchservering för äldre som bor i ordinärt boende samt anhöriga och vänner till boende på Ekgården. Lunchserveringen ska hålla öppet minst en timme under vardagar och minst 1,5 timme på helgdagar. Det ska även finnas möjlighet att vid särskilda tillfällen har extra öppethållande. Socialnämnden fastställer lunchpriset.

1.1 Styrdokument

För uppdraget skall utföraren följa de lagar och författningar, föreskrifter och allmänna råd samt i övrigt de mål och riktlinjer som är giltiga för verksamheten. Verksamheten skall utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet.

Utföraren skall följa beställarens riktlinjer och rutiner och utifrån dessa upprätta lokala rutiner för verksamheten. Avtal och överenskommelser som beställaren tecknat med andra huvudmän inom verksamhetsområdet skall följas.

2. INNEHÅLL OCH KVALITET

2.1 Förhållningssätt

De boende på Ekgården och Söderströmsgården skall tillförsäkras ett innehållsrikt och värdigt boende med tillgång till kvalificerad vård, omsorg och rehabilitering. Utföraren skall tillhandahålla;

- Ett professionellt förhållningssätt baserat på kompetens, vetenskap och beprövad erfarenhet.
- Individuellt utformad service, vård, omsorg, rehabilitering och hälso- och sjukvård med god kvalitet där trygghet, säkerhet och integritet står i centrum.
- Ett salutogent förhållningssätt där utgångspunkten är det friska och där den enskildes egna resurser så långt som möjligt tillvaratas.
- En meningsfull vardag som utgår från den enskildes egna intressen, önskemål och förutsättningar.
- Största möjliga personalkontinuitet för att ge förutsättningar för trygghet och förtroende. Så få personer som möjligt ur personalgruppen deltar i vården, omsorgen och servicen till den enskilde.

För att stärka gemenskap med andra och tillgodose de boendes sociala, kulturella och andliga behov skall utföraren eftersträva samarbete med frivilliga organisationer, föreningar och studieförbund.

2.2 Vård och omsorg

Vård och omsorg skall präglas av ett helhetsperspektiv kring den boende.

Vård och omsorg skall planeras och genomföras så att den boendes självständighet respekteras och behovet av säkerhet och integritet tillgodoses. Den boendes personliga behov och önskemål skall tillgodoses. De insatser som ges skall kännetecknas av trygghet, värdighet och respektfullhet i utförandet. Insatserna skall utformas och genomföras i samråd med den boende och/eller dennes anhöriga/gode man.

Personlig vård och omsorg skall ges vilken skall omfatta bl a dusch, mun/tandvård och hårvård. Den personliga omsorgen skall omfatta på-/avklädning, förflyttning, hjälpmedel samt ett allmänt gott omhändertagande utifrån den boendes önskemål och behov.

2.3 Demensvård

För boende med demenssjukdom skall vård och omsorg utformas för att möta de specifika behov som följer med sjukdomen.

Utföraren skall arbeta utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet samt utifrån gällande kunskapsbaserade metoder för vård och omsorg av demenssjuka.

Utföraren skall följa de nationella riktlinjerna för vård och omsorg vid demenssjukdom.

2.4 Aktiviteter

Den boende skall erbjudas en meningsfull vardag som omfattar vardagsnära aktiviteter och stimulans, både inom och utom boendet, utifrån vars och ens individuella behov och önskemål. Utföraren skall erbjuda den boende samvaro, samtal och aktiviteter som stimulerar alla sinnen.

Aktiviteter kring årets högtider och årstider skall erbjudas.

Utföraren skall på ett tydligt sätt såväl muntligt som skriftligt informera om vilka gemensamma aktiviteter som arrangeras på boendet.

Dagliga utevistelser skall erbjudas.

Utföraren skall stödja den boende att bibehålla sina nätverk och uppmuntra till nya kontakter. Personalen skall stödja de boende till besök av närstående, släkt och vänner samt, efter önskemål och behov, bistå under besöken.

Utföraren bör uppmuntra de boende till att upprätthålla sociala kontakter och till att bibehålla sina intressen.

2.5 Rehabiliteringsbassäng på Ekgården

Utföraren svarar för bokning, drift och skötsel av rehabiliteringsbassängen som ligger i Ekgården.

Bassängen ska i första hand användas för ett rehabiliterande syfte och bokas i enlighet med fastställda riktlinjer. Utföraren ska om så efterfrågas rapportera hur bassängen används. Hygienkrav på allmänna bassängbad ska följas.

2.6 Rehabilitering

Inslaget av rehabiliterande insatser i verksamheten skall vara stort. Rehabiliteringsinsatserna skall alltid ses som en integrerad del av vården och omsorgen. Planerade och sammansatta åtgärder som hjälper den enskilde till bästa möjliga funktionsförmåga samt till ett psykiskt och fysiskt välbefinnande skall tillhandahållas i tillräcklig omfattning. Genom rehabiliteringsinsatserna skall den enskilde upprätthålla eller förbättra nuvarande funktionsnivå. De rehabiliterande åtgärderna skall även syfta till att förhindra ytterligare ohälsa och att förebygga vårdskador.

Rehabiliteringsinsatser skall ges av arbetsterapeut och sjukgymnast samt av omvårdnadspersonal. Arbetsterapeut och sjukgymnast skall ge omvårdnadspersonalen stöd och handledning, vara delaktig i upprättandet av den individuella planeringen samt vara närvarande i den enskildes vardag. Träning och behandling skall kunna ges både individuellt och i grupp.

Det rehabiliteringsansvar som i övrigt åligger utföraren är att utifrån den av landstinget påbörjade rehabiliteringen, göra fortlöpande rehabiliteringsbedömningar av de boende och planera, tillhandahålla och följa upp rehabiliteringsinsatser. Utföraren skall samarbeta med landstinget i dessa frågor.

Även för de som före inflyttning påbörjat rehabiliteringen i annat boende skall uppföljning och samarbete göras av tidigare rehabiliteringsinsatser.

Syn- och hörselinstruktör tillhandahålls av Produktionsområde Omsorg. Logoped tillhandahålls av landstinget.

Utföraren skall samverka med utförare av övriga särskilda boendeenheter i kommunen vad gäller kompetensutveckling och metodutveckling för sjukgymnast och arbetsterapeut.

Genom rehabiliteringsinsatser bör boende som har sådana förutsättningar återfå tidigare funktionsnivå.

2.7 Hälso- och sjukvård

Målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och vård på lika villkor för samtliga boende vid Ekgården och Söderströmsgården. En hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande inriktning skall vara en självklar del i den vård och behandling som erbjuds vid boendena. Utföraren skall bedriva ett aktivt riskförebyggande arbete för att förhindra vårdskador. Hälso- och sjukvården skall ges med respekt och lyhördhet för den enskildes specifika behov och värderingar.

Huvudman för läkarinsatserna är SLL (Stockholms läns landsting). Ansvarig för de övergripande medicinska insatserna är den läkare som valts av de boende vid enheterna och med vilken SLL har upprättat avtal.

Utföraren skall tillhandahålla sjuksköterskor dygnet runt i den utsträckning som krävs för att de boende skall erhålla en god och säker hälso- och sjukvård. Sjuksköterskan utför egna arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård utifrån sin yrkeskompetens samt handleder omvårdnadspersonalen i arbetsuppgifter rörande hälso- och sjukvård.

Medicinska bedömningar skall göras i samråd med läkare. De boendes hälsotillstånd skall kontinuerligt följas upp. Riskförebyggande åtgärder, behandlingar och vård skall omprövas och utvärderas. Kontinuerliga läkemedelsgenomgångar skall genomföras i samråd med boende och anhöriga/gode man.

Omvårdnadspersonalen skall ha god kännedom om hälso- och sjukvård och kunna utföra vissa arbetsuppgifter inom området efter skriftliga delegeringar från sjuksköterska.

Utföraren skall tillhandahålla den utrustning som krävs för att en god och säker sjukvård skall kunna ges. De boende skall ha möjlighet att erhålla parenteral närings- och medicintillförsel samt syrgasbehandling.

1.1 Läkemedel

Hanteringen av läkemedel ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om läkemedelshantering inom kommunal hälso- och sjukvård samt i övrigt i enlighet med de av kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska fastställda riktlinjerna.

Kvalitetsgranskning av läkemedelshantering och förrådshållning av läkemedel ska göras årligen. Kvalitetskontrollen ska utföras av extern kvalitetsgranskare från apotek. Kvalitetsgranskningen sker i samråd med medicinskt ansvarig sjuksköterska.

1.2 Hygien

Kraven på en god vårdhygienisk standard skall uppfyllas och smittspridning förhindras. Vårdrelaterade infektioner skall förebyggas och förhindras. Basala hygienrutiner enligt dokumentet – *Vårdhygien för särskilda boendeformer i Stockholms län* - skall efterlevas. Handlingsprogram och vårdprogram som är utarbetade av Stockholms Läns Landsting för MRSA, VRE, ESBL och andra smittsamma infektioner skall efterlevas. Beställarens rutiner för hygien skall följas.

2.8 Tandvård och munhygien

De boende vid Ekgården och Söderströmsgården skall erbjudas tand- och munhälsobedömningar enligt gällande överenskommelse med SLL (Stockholms läns landsting). Överenskommelsen innebär att anvisad tandhygienist-/tandsköterska årligen genomför hälsokontroller av de boendes tand- och munstatus samt att omvårdnadspersonalen erhåller utbildning i tand- och munvård. De boende skall erhålla tandvårdsstödintyg för nödvändig tandvård. Den boende väljer själv sin tandläkare. Tandläkarkontakt skall ombesörjas av utföraren då den boendes hälsotillstånd erfordrar det.

2.9 Medicinsk fotvård

Utföraren skall säkerställa att boende med behov och följande sjukdomstillstånd erhåller medicinsk fotvård efter remiss från läkare;

- Diabetes
- Cirkulationsrubbingar som riskerar förorsaka sår
- Reumatiska sjukdomar som kan medföra fotproblem
- Neurologiska sjukdomar som kan medföra fotproblem
- Andra medicinska diagnoser/symtom som kan medföra fotproblem

Den boende kan välja utförare bland de som har godkänts av beställaren. Utföraren skall informera den boende om godkända utförare av medicinsk fotvård.

Beställaren ansvarar för kostnaderna för den medicinska fotvården.

2.10 Vård i livets slutskede

Boende som befinner sig i livets slut skall få kvalificerad vård och ett värdigt omhändertagande. God palliativ vård skall ges med utgångspunkt från en helhetssyn på den boende, fullgod smärtlindring, ångestdämpande läkemedel och bästa möjliga livskvalitet för den enskilde och dennes anhöriga. Boende som befinner sig i livets slut skall ej lämnas ensamma. Rutiner för vård i livets slut skall upprättas utifrån kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterskas rutiner för palliativ vård. Utföraren skall enligt beställarens rutiner delta i det nationella Palliativa registret.

2.11 Avlidna

Utföraren skall följa de av medicinskt ansvarig sjuksköterska upprättade rutiner vid dödsfall. Utföraren skall utifrån de övergripande rutinerna upprätta lokal rutin/arbetsordning vid omhändertagande av avliden. Utföraren skall följa de av beställaren upprättade avtal med bårtransportföretag och bårhus.

3. SERVICE

3.1 Städning

Utföraren skall städa samtliga lokaler på boendena. Städning av gemensamhetslokaler, lägenheter och övriga utrymmen skall utföras på ett sätt som uppfyller ställda krav på god kvalitet och hygien. Metoder och rutiner för städning skall följa Stockholms Läns Landstings Vårdhygiens rutiner för städning av vårdlokal.

Vid städning av de boendes lägenheter skall utföraren vara lyhörd för individuella önskemål. Städningen skall utföras regelbundet och vid akuta behov. Städningen skall inkludera fönstertvätt.

Årlig storstädning av samtliga lokaler och lägenheter skall genomföras.

1.1 Tvätt och klädvård

Utföraren skall svara för tvätt och strykning av den boendes kläder samt tvätt av sänglinne och sängkläder. Ansaret omfattar även skovård. Tvätt, skovård och skötsel av textilier skall göras efter behov.

Utföraren skall hantera den boendes kläder/sängkläder omsorgsfullt utifrån dennes individuella önskemål. Mindre lagningar av kläder skall utföras. Samråd skall ske med den boende och dennes anhöriga/gode man kring kläd-/skovård.

Ett buffertförråd av linne för akuta behov skall finnas. Utföraren ansvarar för kostnader som är förbundna med anskaffning och skötsel av textilier.

3.2 Ledsagning

Utföraren skall svara för ledsagning till sjukhus, läkare, tandläkare, frisör etc.

3.3 Inköp

Utföraren skall bistå den boende med inköp.

4. KOST

4.1 Mat och dryck

Maten är en viktig del av livet och välbefinnandet. Utföraren skall tillhandahålla vällagad, god, smak- och doftrik mat som tillfredsställer äldres behov och önskemål. Stor vikt skall läggas vid att erbjuda inbjudande och trevliga måltider.

Utföraren skall tillhandahålla en näringsriktig heldygnskost i form av frukost, huvudmål, kvällsmål samt för- och eftermiddagskaffe av god kvalitet anpassad till

den boendes individuella behov och önskemål. En väl sammansatt och varierad kost skall tillgodose energi- och näringsintaget för den boende.

Utföraren skall tillgodose de boendes individuella behov av kost med olika energivärden, näringsvärden, konsistens, smaker och kostdieter utifrån medicinska skäl. Specialkost utifrån etiska och religiösa skäl skall tillhandahållas. Utföraren skall vid behov anlita dietist för hjälp med näringsberäkning av kost, specialkost, dietkoster och vid matrelaterade problem hos enskilda.

Utföraren skall ge akt på den enskildes näringstillstånd och ha rutiner för att identifiera ätsvårigheter. Utföraren skall arbeta förebyggande för att förhindra undernäring och dehydrering.

Utföraren skall tillhandahålla och bekosta kosttillägg, berikningsprodukter och sonpmat som den enskilde ordinerats.

Särskild personal, d v s kokerska och/eller ekonomibiträde ska ansvara för kosthållningen.

Utföraren skall tillhandahålla ett urval av olika drycker till såväl måltider som mellan måltiderna. Utföraren skall tillhandahålla alkoholhaltiga måltidsdrycker som öl och vin till måltiderna. Varma drycker som kaffe och te skall komplettera för- och eftermiddagsmålen samt vid kvälls- och nattmål. För servering av alkoholhaltiga drycker i gemensam matsal skall utföraren ansöka om serveringstillstånd.

Utföraren skall följa regelverk för livsmedelshantering. Regelverket finns i EG-förordningen (2006), livsmedelslagstiftning, livsmedelsförordningen och Livsmedelsverkets föreskrifter. Personalen skall ha kunskap om och tillämpa egentillsyn-/kontroll i livsmedelshantering. Utföraren skall följa SKL:s "Handbok för säker mat inom vård, skola och omsorg".

Utföraren ansvarar för tillagning och paketering av matlådor för leverans till personer med beslut om matleverans. Matlådorna ska packas i lämpliga väskor för leverans av hemtjänstutförare så att transporten kan ske i enlighet med krav i livsmedelslagen.

4.2 Menyn

Menyn skall vara varierande och kompletteras med olika tillbehör. Menyn skall utformas i samråd med de boende. Menyn skall följa årstider, högtider, storhelger och traditioner.

4.3 Måltider

Måltidsordningen skall omfatta frukost, lunch/middag, för- och eftermiddagsmål, middag/kvällsmat samt vid behov extra kvälls- och nattmål. Individuella önskemål om servering av måltider skall beaktas. Flera små väl spridda måltider över dagen ökar förutsättningarna för att få tillräckligt med näring.

Nattfastan skall inte överstiga 11 timmar.

Utföraren skall tillse att god hygienisk standard hålls i samband med måltider och följa gällande basala hygienrutiner.

Den boende skall utifrån eget önskemål kunna välja att äta i enskildhet eller äta tillsammans med andra. Måltiderna skall präglas av samvaro, gemenskap, lugn och ro. Borden skall ha en harmonisk och inbjudande dukning med porslin, dricksglas och bestick i passande utformning och färger för målgruppen. Personal skall sitta med vid måltiderna och vara behjälpliga samt skapa en god atmosfär och stämning runt matbordet.

Utföraren skall ha nära dialog med boende kring maten för att säkerställa synpunkter och önskemål.

5. ÖVRIGA KVALITETSKRAV

5.1 Inflyttning

Utföraren skall ha rutiner för inflyttning. Utföraren skall visa lägenheten för den enskilde/anhöriga i samband med erbjudande plats. Utföraren skall kunna ta emot nya boende samtliga dagar under året.

Dialog med den boende och dennes anhöriga skall inledas så snart utföraren tagit emot beställningen.

Vid inflyttning skall utföraren planera tillsammans med den boende och dennes anhöriga/gode man samt med beställaren. Mottagandet av den boende och dennes anhöriga skall kännetecknas av lyhördhet för önskemål och behov.

I samband med inflyttning, dock senast inom en vecka, skall den boende och anhörig/god man muntligt och skriftligt informeras om den vård och service som boendet kan erbjuda. Information skall även ges om vilken utrustning/förbrukningsartiklar som boendet tillhandahåller.

5.2 Kontaktmannaskap

Varje boende skall ha en kontaktperson i den ordinarie personalgruppen med uppdrag att säkerställa att insatserna blir utförda som planerat och att samarbetet med andra verksamheter/professioner som den boende har eller behöver kontakt med fungerar väl.

Redan vid beslut om plats skall utföraren utse kontaktperson och informera den boende om dennes kontaktperson. Den boende skall ha träffat sin kontaktperson inom fem dygn från dagen för inflyttning. En känd ersättare ska också finnas när kontaktpersonen inte finns på plats. Kontaktpersonen skall kunna bytas ut om den boende så begär.

Utföraren skall ha skriftliga rutiner för kontaktmannaskap.

5.3 Boendeinflytande

Utföraren skall ge god information om verksamheten till de boende på Ekgården och Söderströmsgården och till anhöriga. Information ska ges både muntligt och skriftligt. Utföraren skall tillhandahålla en skriftlig broschyr med information om den vård, omsorg och service som utföraren erbjuder.

De boende skall kunna delta i alla beslut som rör dem. Om detta inte är möjligt ska samråd ske med närstående/god man.

Utföraren skall skaffa sig god kunskap om boendes och anhörigas synpunkter på verksamheten och omhänderta de synpunkter som finns.

Ett förtroenderåd skall finnas på Ekgården och Söderströmsgården där boende och anhöriga inbjuds för dialog om verksamheten.

5.4 Anhörigstöd

Utföraren skall ha ett nära samarbete med anhöriga och ha ett förhållningssätt och bemötande till anhöriga som bygger på respekt och lyhördhet. Utföraren skall anordna regelbundna anhörigträffar. Utföraren skall vara aktiv i kommunens anhöriglänk. Utföraren skall informera anhöriga om det stöd och den rådgivning som erbjuds genom anhöriglänken.

5.5 Tolk

Den enskilde ska ges hjälp med språklig kommunikation vid tal-, syn och hörselnedsättning. Auktoriserad tolk skall anlitas vid behov. Utföraren svarar för tolkkostnader.

5.6 Utflyttning

Om den boende flyttar till annat boende skall utföraren stödja denne genom att samarbeta med annan utförare för att göra flytten så bra som möjligt för den boende.

Utföraren skall verka för att lägenhet som inte nyttjas så snart som möjligt kan ställas i ordning för inflyttning av ny hyresgäst.

5.7 Kostnadsansvar vid utskrivning från akutsjukvården

Utföraren skall följa den överenskommelse som upprättas mellan beställaren och Stockholms Läns Landsting avseende in- och utskrivning av patient från akutsjukhus. Utföraren åtar sig att svara för att boende som vårdats på sjukhus snarast skall kunna återvända till Ekgården eller Söderströmsgården. Kan vederbörande, som bedöms utskrivningsklar från akutsjukvården, inte återgå till sitt boende p g a brister i utförarens kompetens eller resurser skall utföraren ersätta beställaren för köpt sjukhusvård.

6. UTRUSTNING, FÖRBRUKNINGSPARTIKLAR MM

6.1 Lokaler

Verksamheten ska bedrivas i anvisade lokaler. Utföraren svarar för TV-licens.

6.2 Trygghetslarm

Ekgården och Söderströmshuset är utrustade med trygghetslarm. Utföraren skall omedelbart svara och åtgärda larmring inom boendet. En bärbar enhet i form av "armbandsklocka" finns för varje boende. Möjlighet finns att utifrån individuella behov komplettera med larmmattor etc.

Installerat larm är beställarens egendom. Utföraren ansvarar för löpande kostnader för drift och reparationer. Utföraren ansvarar också för anskaffning och service för individuell larmutrustning såsom larmmattor etc.

6.3 Medicintekniska produkter

Utföraren skall tillhandahålla och bekosta den medicinska utrustning som behövs för att fullgöra uppdraget inom hälso- och sjukvård. Utföraren skall utrusta med de arbetstekniska hjälpmedel som behövs för att fullgöra åtagandet.

Utföraren ansvarar för att all medicinteknisk utrustning håller god kvalitet och uppfyller gällande säkerhetskrav i nivå med beställarens eget upphandlade sortiment. All omvårdnadspersonal skall ha god kunskap och utbildning i hantering och användandet av medicintekniska produkter.

Utföraren skall tillse att den boende erhåller individuellt utprovade och utskrivna hjälpmedel och ansvarar för kostnaderna i de fall inte Stockholms Läns Landsting eller den boende ansvarar för detta. Utföraren skall följa beställarens rutiner rörande medicintekniska produkter.

6.4 Utrustning och förbrukningsartiklar

Utföraren skall tillhandahålla och svara för kostnader för den utrustning och de förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet inom vård, omsorg och service. Utföraren skall tillse att förbrukningsartiklar finns för en månad efter avtalstidens utgång.

Inkontinensprodukter skall efter diagnostisering utprovas individuellt och ordinerar samt dokumenteras av sjuksköterska. Ansvarig för inkontinenshjälpmedel är sjuksköterska som har skyldighet att följa upp och ompröva behovet av inkontinenshjälpmedel.

7. LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET

7.1 Ledningssystem, uppföljning och utvärdering

Utföraren skall ha ett kvalitetssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SOSFS 2011:9.

Ledningssystemet skall beskriva utförarens organisation, ansvarsfördelning, rutiner och processer samt former för kvalitetssäkring och uppföljning. I ledningssystemet

skall finnas rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra fel och brister, rutiner för avvikelshantering och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Utförarens ledningssystem skall vara väl känt och förankrat i organisationen.

Kvalitetssystemet skall kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov. Utförarens mål, uppföljning och utvärdering skall genom regelbunden egenkontroll fungera som erfarenhetsåterföring och underlag för konkreta förbättringar för den boende och för verksamheten i övrigt. Förbättringsåtgärder skall konkret kunna följas i dokumentationen och i verksamhetens resultat.

Utföraren skall genomföra uppföljningar av verksamheten. Utföraren skall redovisa resultat från uppföljningar till beställaren.

Beställaren kommer att följa upp verksamhetens kvalitet och resultat i nationella och lokala uppföljningar. Utföraren skall biträda beställaren i de uppföljningar av verksamhetens kvalitet som genomförs. Utföraren skall delta i nationella uppföljningar, mätningar och kvalitetsregister utifrån beställarens anvisningar.

Beställarens yttersta ansvar som vårdgivare och ansvaret för myndighetsutövningen kvarstår alltid. Beställaren förbehåller sig därför rätten att, genom såväl anmälda som oanmälda besök, i alla avseenden ha insyn i verksamheten som helhet och i dokumentationen omkring de boende för att kunna garantera att de boendes rätt till vård, omsorg och service tillgodoses. Utföraren skall för detta ställa begärda uppgifter, handlingar, lokaler och personal till beställarens förfogande.

Beställaren har rätt att, under förutsättning att den boende medger det, ta del av all dokumentation och övrigt material som rör den boende. Utföraren ska bl a efter anmodan vara beredd att till biståndshandläggare lämna rapport om en enskild boende.

Om resultaten från uppföljning av utförarens verksamhet visar att vård och omsorg inte uppfyller ställda krav avseende kvalitet skall en åtgärdsplan snarast upprättas av utföraren och redovisas för beställaren.

Utföraren skall omgående informera beställaren om allvarliga händelser och förhållanden i sin verksamhet och om vilka åtgärder som vidtagits och planeras.

7.2 Dokumentation

Utföraren har ansvar för att legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal dokumenterar hälso- och sjukvården. Omvårdnadsjournal skall upprättas enligt gällande lagstiftning.

Omvårdnadsjournaler, vårdplaner och övriga handlingar som är upprättade i pappersform som rör enskilda boende skall förvaras på ett säkert sätt i låst brandsäkert arkivskåp. De enskilde skall kunna ta del av innehållet i dokumentationen.

Utföraren skall upprätta en journal enligt socialtjänstlagen och gällande föreskrifter. Den sociala dokumentationen skall innehålla en individuell

genomförandeplan som grundar sig på den bedömning och målsättning som uppdraget innehåller. Planen skall upprättas i samspel med den enskilde och dennes företrädare och innebära en reell möjlighet att påverka innehållet och utformningen av stödet. Av genomförandeplanen skall framgå hur insatsen utformas så att den är ändamålsenlig utifrån den boendes individuella behov, önskemål samt mål med insatsen. Beställarens riktlinjer för genomförandeplan skall följas.

Den boende skall få en kopia av genomförandeplanen, vilken även skall delges ansvarig biståndshandläggare inom en månad från det att beställningen inkommit, alternativt vid den tidpunkt som biståndshandläggaren kommit överens med utföraren om vid samplaneringen för inflyttningen.

Genomförandeplanen skall ligga till grund för uppföljningen av insatserna och uppdateras efter behov.

I den sociala journalen/akten skall förutom genomförandeplan finnas levnadsberättelse, löpande anteckningar, avvikande händelser och förändringar som rör den boende. Den boendet skall hållas underrättad och kunna ta del av innehållet i dokumentationen.

Den sociala dokumentationen skall förvaras på ett säkert sätt så att inte obehöriga kan ta del av dokumentationen. Journaler och annan dokumentation som rör boende skall överlämnas till beställaren om verksamheten upphör eller om ansvaret för verksamheten övergår till annan utförare. Då boende avlider eller flyttar skall omvårdnadsjournalen och den sociala dokumentationen tas ut i papperskopia och överlämnas till beställaren för arkivering hos denne.

Beställarens medicinskt ansvarig sjuksköterska skall, för att utöva sitt tillsynsansvar, kunna ta del av all hälso- och sjukvårdsdokumentation.

Beställarens biståndshandläggare skall erhålla kopia på genomförandeplan. Biståndshandläggaren skall kunna ta del av den sociala dokumentationen inför uppföljning eller omprövning av beslut.

7.3 Lex Maria

Utföraren skall följa de rutiner som beställarens medicinskt ansvariga sjuksköterska upprättat angående avvikelser i vården. Utföraren skall i enlighet med gällande lagstiftning och föreskrifter genomföra risk- och händelseanalyser då det finns risk för avvikelse i vården eller då avvikelse har inträffat.

I de fall avvikelse leder till ytterligare utredning och vid anmälan enligt Lex Maria till Socialstyrelsen skall utföraren på begäran inkomma med redovisning, händelseanalys och övriga dokument till beställarens medicinskt ansvarig sjuksköterska.

7.4 Lex Sarah

Enligt 14 kap 2 § Socialtjänstlagen skall var och en som är verksam inom omsorger för äldre och personer med funktionshinder tillse att god omvårdnad ges och att de boende lever under trygga förhållanden. Den som uppmärksammar eller får

kännedom om missförhållanden i omsorgerna om någon enskild har skyldighet att anmäla detta enligt Lex Sarah.

Utföraren skall följa beställarens riktlinjer för Lex Sarah. Utföraren skall upprätta rutiner för hantering av Lex Sarah och skall tillse att all personal har kunskap om Lex Sarah och de upprättade rutinerna för anmälan.

7.5 Synpunkts- och klagomålshantering

Utföraren skall informera om möjligheten att framföra klagomål och synpunkter. Utföraren skall informera boende och anhöriga om möjlighet att anmäla klagomål till Inspektionen för vård och omsorg. Utföraren skall följa beställarens riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering. Utförarens rutiner för detta skall vara kända för de boende och deras anhöriga. Utföraren skall informera boende och anhöriga om Patientnämndens verksamhet.

7.6 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg har tillsyn över den verksamheten. Utföraren skall medverka vid och underlätta för tillsynsmyndigheten att genomföra sitt uppdrag.

8. PERSONAL

8.1 Personal och personalbemanning

Utföraren skall ha god kunskap, kompetens och erfarenhet av de tjänster som beskrivs i förfrågningsunderlaget.

Utföraren skall för att säkerställa krav på trygghet, kontinuitet, säkerhet och i övrigt god kvalitet i vården och omsorgen, dygnet runt årets alla dagar vara bemannad med den personalkompetens i den omfattning som verksamheten kräver.

Personal skall ha omvårdnadsutbildning. Vid nyrekrytering skall undersköterskekompetens eftersträvas.

Sjuksköterskebemanning skall finnas på Ekgården och Söderströmsgården dygnet runt.

Paramedicinsk personal i form av arbetsterapeut och sjukgymnast skall finnas dagligen vardagar.

Utföraren skall svara för nödvändiga receptions- och vaktmästartjänster.

Utföraren skall eftersträva hög kontinuitet i personalgruppen. Antalet personer ur personalgruppen som ger den enskilde vård, omsorg och service ska vara begränsat till så få personer som möjligt.

Stor vikt skall läggas vid att personalen har personliga egenskaper och lämplighet för uppdraget.

Personalen skall behärska det svenska språket i tal så att hon/han kan kommunicera med boende, anhöriga och andra samt i skrift för att kunna utföra erforderlig dokumentation.

Personalen skall bära enhetliga kläder som uppfyller ställda hygienkrav samt bära tydlig namnskylt. Personalen skall tillämpa vårdhandbokens riktlinjer för basal hygien.

Utförarens plan för internutbildning/kompetensutveckling bör innehålla målbeskrivning för att säkerställa personalens kompetens.

Personal som arbetar med personer med demenssjukdom bör ha utbildning i demensvård. Personal som arbetar med demenssjuka med särskilda behov bör ha utbildning i demensvård samt psykiatrisk utbildning.

8.2 Ledning

Ledningens kvalifikationer och erfarenhet av att leda liknande verksamhet är av stor betydelse. Kontinuitet i arbetsledningen är av största vikt.

Verksamheten vid Ekgården och Söderströmmsgården skall ledas av en verksamhetschef. Denne skall ha en ställföreträdare. Verksamhetschefens utbildning och erfarenhet skall om möjligt redovisas i anbudet. Om det inte är möjligt skall kvalifikationskraven på dessa tjänster redovisas. Beställaren skall vid tillsättning av verksamhetschef informeras.

Verksamhetschefen och dennes ställföreträdare skall ha adekvat högskoleutbildning samt erfarenhet som arbetsledare inom motsvarande verksamhet i äldreomsorg.

8.3 Verksamhetschefens tillgänglighet

Verksamhetschefen eller dennes ställföreträdare skall vara tillgänglig kontorstid vardagar. Vid frånvaro som semester eller liknande skall utföraren informera beställaren om ersättare.

Det skall finnas möjlighet för beställaren att nå verksamhetschef eller ställföreträdare dygnet runt alla veckans dagar i händelse av krissituation.

Personalen skall ha kunskap om ansvarig arbetsledare över hela dygnet.

Direktiv för drift av bostad med särskild service enligt LSS

Innehåll

1. VERKSAMHETENS OMFATTNING.....	2
1.1 BEDÖMNING, BESTÄLLNING, UPPFÖLJNING OCH ERSÄTTNING.....	2
2. STYRDOKUMENT, LAGSTIFTNING M.M.....	3
2.1 EKERÖ KOMMUNS MÅL OCH RIKTLINJER.....	3
3. UPPDRAGET.....	3
3.1 ÖVERGRIPANDE MÅL OCH KVALITETSKRAV.....	3
3.2 KVALITETSOMRÅDEN.....	3
3.3 HELHETSSYN.....	4
3.4 KONTINUITET.....	4
3.5 INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET.....	4
3.6 TILLGÄNGLIGHET OCH INFORMATION.....	4
3.7 SJÄLVBESTÄMMANDE.....	4
3.8 INTEGRITET.....	4
3.9 INDIVIDANPASSAT STÖD.....	4
3.10 SAMPLANERING VID INFLYTTNING.....	5
3.11 GENOMFÖRANDEPLAN.....	5
3.12 STÖDPERSON.....	5
3.13 STÖD, SERVICE OCH OMVÅRDNAD.....	6
3.14 FRITID, KULTUR OCH SOCIALA KONTAKTER.....	6
3.15 MAT OCH MÅLTIDER.....	6
3.16 TVÄTT OCH KLÄDER.....	7
3.17 LARM.....	7
3.18 LEDSAĞARE OCH TOLK.....	7
4. HÄLSO- OCH SJUKVÅRD.....	7
4.1 ALLMÄNT.....	7
4.2 UTRUSTNING, FÖRBRUKNINGARTIKLAR OCH HJÄLPMEDEL.....	8
4.3 TANDVÅRD OCH MUNHYGIEN.....	8
4.4 VÅRD I LIVETS SLUTSKEDE.....	8
4.5 VÅRDAVVIKELSER.....	8
5. DOKUMENTATION.....	9
5.1 ALLMÄNT.....	9
5.2 PERSONAKT.....	9
6. ARBETSLEDNING OCH PERSONAL.....	9
6.1 VERKSAMHETSCHEFENS TILLGÄNGLIGHET.....	9
6.2 ARBETSLEDNING.....	10
6.3 PERSONAL OCH BEMANNING.....	10
6.4 KOMPETENS OCH UTBILDNING.....	11
6.5 SEKRETESS.....	11

7. KVALITETSARBETE, UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING.....	11
7.1 LEDNINGSSYSTEM FÖR SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE.....	11
7.2 MEDVERKAN I UPPFÖLJNINGAR.....	12
7.3 RUTINER FÖR SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL.....	12
8. RUTINER FÖR ANMÄLAN.....	12
8.1 ANMÄLNINGSSKYLDIGHET GÄLLANDE MISSFÖRHÅLLANDEN.....	12
8.2 OM AVVIKELSER INOM HÄLSO- OCH SJUKVÅRDEN.....	13
9. TILLSYN.....	13
10. LOKALER, INVENTARIER, IT, TELETJÄNSTER MM.....	13
10.1 LOKALUPPLÅTELSE.....	13
10.2 KOSTNADSANSVAR.....	14
10.3 UTEMILJÖ.....	14
10.4 INVENTARIER.....	15
10.5 BRANDLARM, BRANDUTRUSTNING MM.....	15
10.6 STÄDNING.....	16
10.7 IN- OCH UTFLYTTNING.....	16
10.8 BEGRÄNSNINGSÅTGÄRDER.....	16
10.9 UPPDRAGETS AVSLUTANDE.....	16

1. Verksamhetens omfattning

Utföraren skall åta sig att för kommunens räkning driva bostad med särskild service eller annat anpassat boende enligt LSS § 9:9 för vuxna i enlighet med direktiven samt uppdraget i respektive individs beslut. Utföraren är skyldig att ta emot de uppdrag beställaren anvisar.

Beställaren ansvarar för alla frågor som innefattar myndighetsutövning. Insatsen bostad med särskild service beviljas enligt LSS § 9:9 (se vidare SOSFS 2002:9).

1.1 Bedömning, beställning, uppföljning och ersättning

För beställning av insats tillämpas Nordvästmodellen med dess tillämpningsanvisningar vilken är framtagen av Nordvästkommunerna gemensamt.

Ersättning utgår per nivå i fem nivåer utgående från överenskommelsen mellan socialkontoret och produktionsenhet omsorg. Ersättningen per nivå är lägre än Nordvästkommunernas ersättning per nivå.

Vid förändring av omsorgsbehov där den enskildes behov bedöms som varaktiga och väsentligt förändrade ska en ny uppföljning och behovsbedömning göras. Med varaktig förändring menas ett förändrat stödbehov under en period längre än tre månader.

Om den enskildes behov avviker från den överenskomna ersättningsnivån skall produktionsenhet Omsorg inkomma med en redovisning på fastställd avvikelseblankett där den enskildes behov samt merkostnader redovisas.

Beställaren fastställer ersättning utgående från den enskildes behov. Merkostnader kompenseras genom faktisk personalkostnad per timme.

Ersättningen för ny nivå utgår från det datum när utföraren rapporterat de förändrade behoven.

Socialkontoret fattar beslut om isats i form av bostad med särskild service enligt LSS. Utföraren ansvarar för att hyreskontrakt upprättas mellan hyresvärd och den enskilde/God man

Ersättning vid ledig plats i gruppboende utgår till dess att hyreskontraktet upphört d v s ersättning utgår under uppsägningstidens tre månader.

Ålderspensionärer som avslutar sin ordinarie dagliga verksamhet och övergår till aktiviteter med stöd av boendet, ersätts enligt nivå 1 för daglig verksamhet. I de fall ersättningen inte är tillräcklig för boendet att ge stöd och service för aktiviteter dagtid, ska utföraren inkomma till beställaren med en redovisning av personens behov och specificerad kostnad på anvisad blankett. Enhetschef för myndighetsutövningen fattar beslut om ev ersättning.

2. Styrdokument, lagstiftning m.m.

Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt de lagar, författningar och föreskrifter samt mål och riktlinjer som är giltiga för verksamheten. Uppdraget/verksamheten skall vidare bedrivs i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt enligt aktuell forskning och beprövad erfarenhet.

Tillämplig lagstiftning och styrdokument skall vara väl kända av personalen.

2.1 Ekerö kommuns mål och riktlinjer

Målet är att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att kunna leva likt andra. Insatserna skall sträva efter att öka den enskildes självständighet.

Den grundsyn som skall styra verksamheten och präglar kvaliteten i boendet är:

- självbestämmande, delaktighet och självständighet för de boende
- integritet, värdighet och respekt för den enskilde individen
- kontinuitet
- trygghet

Beställarens ambitioner vad gäller uppdraget och dess utveckling uttrycks i Socialnämndens mål och verksamhetsplan.

3. Uppdraget

3.1 Övergripande mål och kvalitetskrav

Det övergripande målet för uppdraget/verksamheten skall vara att den som beviljats insatser enligt LSS §9.9 kan leva som andra och i största möjliga utsträckning själv få bestämma hur hon eller han vill leva sitt liv. Verksamheten skall vara av god kvalitet

och insatserna skall tillförsäkra den enskilde goda levnadsvillkor. Utföraren skall bedriva verksamheten enligt de krav som anges i direktiven (med bilagor). Kraven skall vara väl kända av personalen. Verksamheten skall bedrivas enligt gällande lagstiftning/författningar, styrdokument, allmänna råd och föreskrifter samt i övrigt tillämpliga riktlinjer och rutiner på området. Verksamheten skall bedrivas religiöst och politiskt obundet och med beaktande av allas likhet inför lagen och med saklighet och opartiskhet som grund.

3.2 Kvalitetsområden

Verksamheten skall vara av god kvalitet. Beställaren definierar god kvalitet utifrån vad som anges i Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Utförarens metoder och arbetssätt skall säkerställa att insatserna till den enskilde är av god kvalitet inom nedanstående områden:

- Helhetssyn
- Kontinuitet
- Inflytande och delaktighet
- Tillgänglighet
- Självbestämmande och integritet

3.3 Helhetssyn

Insatserna skall i största möjliga utsträckning planeras och ges utifrån den enskildes önskemål, samlade behov och hela livssituationen. Den enskilde skall få det personalstöd som krävs. Insatserna skall möjliggöra för den enskilde att på bästa sätt använda sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga. Insatserna skall kontinuerligt anpassas efter rådande omständigheter så att den hela tiden svarar mot den enskildes aktuella situation och önskemål. I detta ingår också icke förutsedda behov och händelser.

3.4 Kontinuitet

Den enskilde skall känna trygghet i vardagen och i att stödet inte upphör eller förändras så länge den enskildes behov bedöms finnas. Den enskilde skall med utförarens stöd kunna planera sin framtid. För att uppnå personalkontinuitet skall stödet till den enskilde utföras av så få personer som möjligt. Kontinuitet skall eftersträvas i personalgruppen.

3.5 Inflytande och delaktighet

Insatserna skall utformas utifrån uppdraget och i största möjliga utsträckning efter den enskildes personliga behov och önskemål. Utföraren skall tillsammans med den enskilde planera för hur den beviljade insatsen skall utföras.-

Den enskilde skall kunna påverka och vara delaktig i de beslut som berör henne/honom i vardagen.

3.6 Tillgänglighet och information

Utföraren skall hålla verksamheten tillgänglig via olika kommunikationssätt, t ex e-post, telefon eller fax. Den enskilde, och dennes företrädare, samt anhöriga skall

kontinuerligt hållas informerad om verksamheten. Vidare skall utföraren verka för att göra verksamheten till en del av närsamhället.

3.7 Självestämmande

Utförarens verksamhet skall vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmande. Utföraren skall aktivt göra sig informerad om och säkerställa den enskildes vilja.

3.8 Integritet

Utförarens verksamhet skall vara grundad på respekt för den enskildes integritet. Utföraren skall aktivt göra sig informerad om och säkerställa den enskildes vilja.

3.9 Individanpassat stöd

Personalen skall ha erforderlig kunskap att kunna ge rätt stöd till den enskilde för att bibehålla och utveckla det han/hon klarar av i sin dagliga livsföring samt motverka social isolering.

Den boende skall få en aktiv hjälp att upprätthålla fritidsaktiviteter, sociala kontakter samt upprätthålla kontakter med sjukvård och övriga servicekontakter. Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan bostaden och daglig verksamhet förutsätts.

Personalens stöd och service skall utgå från att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Om den enskilde helt uppenbart inte har den förmågan och/eller sättet att leva är till skada för den enskilde eller annan person, är det personalens ansvar att ingripa. Personalen skall vid behov initiera samverkan med aktuella samverkansparter så att alla kan arbeta mot samma mål.

3.10 Samplanering vid inflyttning

Utföraren skall samverka med den enskilde och dess företrädare samt LSS-handläggare då en ny person kommer flytta in eller överväger att flytta in i bostaden.

Samplanering skall ske utifrån uppdrag och omfatta insatser inför och i samband med inflyttningen samt plan för stödet den första tiden i boendet. Utföraren skall upprätta skriftlig planering för detta som gäller fram tills att individuell genomförandeplan är upprättad.

3.11 Genomförandeplan

Utifrån biståndshandläggarens beställning skall utföraren upprätta en individuell genomförandeplan för varje boende. Planen skall upprättas tillsammans med den enskilde och dennes företrädare och skall innebära en reell möjlighet att påverka innehållet i stödet och utformningen av stödet. Av genomförandeplanen skall framgå hur insatsen utformas så att den är ändamålsenlig utifrån den boendes individuella behov, önskemål och mål med insatsen.

I upprättade av planen skall särskild kompetens kring hjälpmedel samt annan adekvat specialkompetens konsulteras. Samplanering skall ske med daglig verksamhet då det gynnar den enskilde.

Genomförandeplanen skall utformas och dokumenteras i enlighet med beställarens riktlinjer.

Den boende skall få en kopia av genomförandeplanen, vilken även skall delges ansvarig handläggare inom en (1) månad från det att beställningen har inkommit, alternativt vid den tidpunkt som handläggaren kommit överens med utföraren om vid samplaneringen för inflytning.

Genomförandeplanen skall ligga till grund för uppföljning av insatserna och uppdateras vid behov, dock minst 1 gång per år.

Genomförandeplanerna utgör en del i beställarens kvalitetssäkringssystem. Uppföljning av och rapporteringar om avvikelser m m från genomförandeplanen skall skyndsamt inges till beställaren.

3.12 Stödperson

Varje boende skall ha en stödperson i den ordinarie personalgruppen med uppdrag att säkerställa att insatserna blir utförda som planerat och att samarbetet med andra verksamheter/professioner som den boende har eller behöver kontakt med fungerar väl.

Stödpersonen skall ha en kontinuerlig dialog med den boende och dennes god man/förvaltare samt med närstående. Utförarens personal ansvarar för att dokumentera och rapportera avvikelser. Utföraren skall kontakta handläggaren om den enskildes stödbehov förändras i sådan grad att beslut, uppdrag eller nivåbedömning behöver omprövas.

Om den boende inte är nöjd med sin stödperson har hon/han rätt att byta.

3.13 Stöd, service och omvårdnad

Stöd, service och omvårdnad skall ges utifrån den boendes personliga behov så som det är uttryckt av individuella uppdraget. Den boendes åsikt och vilja skall alltid inhämtas och i största möjliga mån beaktas.

Stödet skall bygga på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet, tillgodose den boendes personliga behov och önskemål samt främja goda kontakter mellan henne/honom och personalen.

Den boende skall få stöd och stimulans för att kunna utnyttja och utveckla sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga.

Omvårdnaden skall präglas av en helhetssyn på människan. Den boende skall ges ett tryggt boende och en värdig tillvaro. Stödet skall utformas så att det påverkar och stärker hennes/hans förmåga att leva ett självständigt liv och främja den enskildes delaktighet i samhället.

3.14 Fritid, kultur och sociala kontakter

Den boende skall i största möjliga mån ha möjlighet till individuella fritidsaktiviteter utifrån sina behov, intressen och önskemål. Hon/han skall uppmuntras och stödjas att bibehålla och utveckla egna intressen och sociala kontakter.

Personal skall aktivt arbeta för att stödja den boende att utveckla ett varierat socialt nätverk och lägga stor vikt vid att ge stöd till att den boende kan knyta och behålla sociala relationer inom och utanför boendet.

Utföraren skall ha god kunskap om kultur- och fritidsutbudet i kommunen och närliggande kommuner samt vid behov ha samarbete med föreningar och frivillig organisationer för att säkerställa att de boende har tillgång till ett utbud av fritidsaktiviteter.

I samband med aktiviteter av olika slag betalar den boende endast för sin egen del av eventuella kostnader.

3.15 Mat och måltider

Tillredning av mat och intagande av måltider anpassas individuellt för varje boende och sker normalt i hennes/hans lägenhet eller utifrån dennes önskemål. Den boende skall alltid ges möjlighet att aktivt delta i planeringen av måltiderna och i matlagningen.

Personalen skall ha kunskap om kost och stimulera de boende till mat som är vällagad, välkomponerad, god, näringsriktig och varierad. Vid behov skall den boende kunna få hjälp att laga dietkost eller specialkost.

Personalen skall ha kunskap om och tillämpa egentillsyn i livsmedelshanteringen enligt gällande lagar och förordningar.

3.16 Tvätt och kläder

Utföraren skall stötta den boende att sköta kläd-/skovård och tvätt. Om den boende inte har förmåga att sköta kläder och skor skall utföraren ansvara för att hennes/hans personliga kläder tvättas regelbundet och att kläder och skor är i gott skick. Mindre och enklare lagningar av kläder skall också utföras, exempelvis sy på knappar.

3.17 Larm

Boendet ska vara utrustat med trygghetslarm. Utföraren skall ansvara för löpande kostnader för drift och reparationer av trygghetslarmet. Installerat larm är beställarens egendom. Vid nyinvestering av larmteknik är egendomen beställarens.

Utföraren skall ansvara för att boende får de personligt anpassade larm de är i behov av samt nödvändig service av larmen.

Utföraren skall omedelbart svara och åtgärda larmanrop.

3.18 Ledsagare och tolk

Utföraren svarar för att personal eller annan lämplig person vid behov följer med den boende till läkare, tandläkare, frisör, fritidsaktiviteter etc. Bemanningen skall medge att de boende inte behöver insatsen ledsagarservice.

Utföraren skall ombesörja och bekosta att tolk anlitas vid behov i enlighet med förvaltningslagen (SFS 1986:223).

4. Hälso- och sjukvård

4.1 Allmänt

Ekerö kommun har ansvaret för sjukvårdsinsatser upp till sjuksköterskenivå samt rehabilitering och habilitering för de personer som tillhör LSS personkrets och bor i särskilda boendeformer i Ekerö kommun (hälso- och sjukvårdsteamet).

Utförarens personal skall samverka med kommunens hälso- och sjukvårdsteam samt annan hälso- och sjukvårdsenhet inklusive tandvårdsenhet för att den boende kan erhålla en god och säker vård. Det innebär att i förekommande fall om behovet föreligger medverka i vårdplanering tillsammans med exempelvis primärvård och sjukhus.

Den boende är om så är möjligt ansvarig för sin egen läkemedelsbehandling. Om detta med hänsyn till den boendes tillstånd ej är möjligt ansvarar hälso- och sjukvårdsteamet för att upprätta rutiner för god och säker läkemedelshantering, vilket kan innefatta delegering till verksamhetens personal i enlighet med SOSFS 1997:14.

4.2 Utrustning, förbrukningsartiklar och hjälpmedel

Utföraren skall tillhandahålla och bekosta den utrustning, de arbetsredskap, hjälpmedel och förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet.

Personalen skall arbeta för att så långt som möjligt upprätthålla funktioner hos den boende. ADL-träning skall ses som en naturlig del i det dagliga livet. Den boende skall ha tillgång till de tekniska hjälpmedel som hon/han behöver för att stärka, utveckla och upprätthålla sina funktioner.

Utföraren skall ansvara för att den boende erhåller individuellt utprovade medicintekniska hjälpmedel tillsammans med kommunens hälso- och sjukvårdsteam. Behovet av begåvningsstödjande hjälpmedel och hjälpmedel för kommunikation skall särskilt uppmärksammas.

Utföraren ansvarar för att tillsammans med förskrivaren av hjälpmedlet säkerställa att den boende får rätt hjälpmedel och att kontinuerlig funktions- och säkerhetskontroll av dessa utförs.

4.3 Tandvård och munhygien

Stockholms läns landsting har ett lagstadgat ansvar att organisera och finansiera viss tandvård till personer med funktionsnedsättning. Utföraren skall medverka och tillse att den boende erhåller munhälsobedömningar och nödvändig tandvård genom landstingets försorg. Personer som har ett omfattande och varaktigt behov erbjuds uppsökande verksamhet.

Utföraren skall ansvara för att utfärda tandvårdsstödsintyg till den boende. Personalen kan genom landstinget få utbildning och handledning för att vid behov kunna hjälpa den boende med daglig munhälsa och tandvård. Utföraren skall följa de av beställarens MAS upprättade riktlinjer för tandvårdsstöd, munhälsa och tandvård.

4.4 Vård i livets slutskede

Personer som befinner sig i livets slut skall få ett mänskligt och värdigt omhändertagande. I förekommande fall skall utföraren medverka med hälso- och sjukvårdens personal för att upprätta en vårdplanering vid livets slutskede.

4.5 Vårdavvikelser

Beställaren ansvarar för att verksamheten har rutiner för att rapportera risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller kunde ha medfört vårdskada enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659). Se vidare klausul 9.2 gällande avvikelser inom hälso- och sjukvård.

5. Dokumentation

5.1 Allmänt

Utföraren skall dokumentera i enlighet med 11 kap 5 § SoL och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförandet av insatser samt beställarens riktlinjer. Om dokumentation rörande hälso- och sjukvård sker i verksamheten skall den ske enligt Patientdatalagen (2008:355) och särskiljas från övrig dokumentation.

Personalen skall ha tillgång till den dokumentation som bedöms nödvändig för att ge god och säker stöd, vård och omsorg. Det skall finnas fungerande rutiner för informationsöverföring mellan berörda medarbetare och mellan arbetspass.

Dokumentationen skall utformas med respekt för den boendes integritet och garantera hennes/hans rättssäkerhet samt kvalitet i insatserna. Den boende har rätt att ta del av dokumentationen och om hon/han anser den att något är felaktigt skall detta antecknas.

Utföraren skall säkerställa att verksamheten har erforderligt IT-stöd och säkerhet för verksamhetens utförande och för att underlätta kommunikation med beställaren. I den utsträckning beställaren beslutar skall utföraren använda kommunens IT-system eller därmed kompatibelt system. Utföraren skall ha tillgång till dator med säker internetuppkoppling med behörighetsidentifikation samt program kompatibla med

Microsoft Office. Utföraren skall svara för och bekostar sådan IT-utrustning samt personalens behörighetsidentifikationer.

5.2 Personakt

En personakt skall finnas för varje boende för att hålla samman handlingarna som rör genomförande av insatserna. Dokumentation skall förvaras på ett betryggande sätt, dvs. inlåst i godkända dokumentskåp för att förhindra att obehöriga kan ta del av dokumentationen.

I akten skall finnas:

- Beställning
- Genomförandeplan
- Social journal
- Signeringslista över personalens signaturer

Utföraren skall ansvara för att all dokumentation överlämnas till beställaren enligt gällande gallringsregler när en boende flyttar eller avlider.

6. Arbetsledning och personal

6.1 Verksamhetschefens tillgänglighet

Verksamhetschefen eller dennes ställföreträdare skall vara tillgänglig kontorstid vardagar. Vid frånvaro som semester eller liknande skall utföraren ha en ställföreträdande ersättare med beslutsbefogenheter. Utföraren skall informera beställaren om ersättaren. Verksamhetschefen skall samverka med och fortlöpande hålla kontakt med beställaren.

Det skall finnas möjlighet för beställaren att nå verksamhetschef eller ställföreträdare dygnet runt under alla veckans dagar i händelse av krissituation.

Personalen skall ha kunskap om och kunna nå ansvarig arbetsledare över hela dygnet.

6.2 Arbetsledning

Ledningen för verksamheten är av avgörande betydelse för uppdraget.

Ansvarig verksamhetschef skall ha för uppdraget adekvat utbildning och dokumenterad erfarenhet i enlighet med SOSFS 2002:9 under hela avtalsperioden. Utförarens ledning och den som förestår verksamheten skall vara väl insatt i den lagstiftning och de styrdokument som gäller för verksamheten.

- Verksamhetschefen skall vara högskoleutbildad med dokumenterade kunskaper kring LSS och övrig lagstiftning som styr verksamheten.
- Ledningen skall vara kunnig och kompetent.
- Ledningen skall säkerställa kontinuitet i arbetsledningen.

- Verksamhetschefen skall ha dokumenterad erfarenhet av att arbeta med målgruppen.
- Ledningen förutsätts vara nära och tydlig. Verksamhetschefen skall ha sådan kompetens och kunskap inom området att han/hon kan fungera som handledare för personalen. Detta gäller oavsett om extern handledning erbjuds medarbetarna.
- Ledningen skall ha kvalifikationer och erfarenhet av att leda vård- och omsorgsverksamhet.

6.3 Personal och bemanning

Verksamheten skall planeras, organiseras och bemannas över hela dygnet utifrån uppdraget uttryckt i individuella beställningar av insatser för de boende.

Utföraren skall svara för att det finns personal i sådan omfattning att de boendes behov av personligt stöd och service kan tillgodoses och att uppdraget kan utföras med god kvalitet. Särskilt viktigt är kontinuitet i personalgruppen och kontinuitet i arbetssätt.

Med stöd av Belastningsregistret (SFS 1999:1134) 21§ punkt 2 skall utdrag ur detsamma begäras och ingå som bedömningsunderlag vid anställning av personal.

Personal får inte ha uppdrag som god man/förvaltare eller kontaktperson enligt LSS § 9.4 för någon boende inom verksamheten. Utföraren skall meddela behov av god man eller förvaltare till handläggare och anhöriga.

6.4 Kompetens och utbildning

Utföraren skall ansvara för att personalen har för de individuella uppdragen adekvat utbildning och nödvändig kompetens. Med adekvat utbildning för omsorgspersonal avses minst gymnasial vårdutbildning eller liknande vid nyrekrytering. Vidare skall det i personalgruppen finnas personal med särskild kompetens eller utbildning kring de funktionsnedsättningar som förekommer i verksamheten.

Utföraren skall tillse att det finns personal i verksamheten som kan ge stöd till personalen för daglig handledning kring brukarnas behov.

Annan för uppdraget relevant kompetens skall framgå av anbudet.

Utföraren ansvarar för att nyanställd personal får en adekvat introduktion i samband med anställning. Utföraren skall tillse att personalen kontinuerligt ges erforderlig utbildning, fortbildning och handledning så att de kan utföra sina arbetsuppgifter, vilket dokumenteras i en individuell kompetensutvecklingsplan. Vidare skall utföraren årligen upprätta en samlad kompetensutvecklingsplan för hela verksamheten, i vilken kompetenshöjande insatser struktureras och planeras.

Personalen skall ha ett professionellt förhållningssätt och ges tid och möjlighet till att diskutera, reflektera och skapa samsyn kring gemensamt arbets-/förhållningssätt.

Personalen skall vara väl förtrogen med lagstiftning, uppdraget samt verksamhetens mål och inriktning. De skall ha kunskaper om olika funktionsnedsättningar och fördjupade kunskaper om den boendes specifika funktionsnedsättningar.

Personalen skall kunna tala och skriva det svenska språket på ett tillfredsställande sätt och skall utföra sitt arbete med engagemang, kunnighet och omtanke om den boende.

6.5 Sekretess

Utföraren skall ansvara för att samtliga personal inom verksamheten känner till och iakttar gällande lagar och regler för tystnadsplikt och rapporteringsskyldighet.

7. Kvalitetsarbete, uppföljning och utvärdering

7.1 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Stöd och service skall hålla en god kvalitet. Möjlighet till kontroll av uppställda krav och villkor skall finnas. Utföraren skall ha ett ledningssystem som uppfyller de krav som finns i lagar och föreskrifter, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Personalen skall vara väl förtrogna med ledningssystemet.

Ledningssystemet skall bland annat innehålla rutiner för systematisk klagomålshantering, rutiner för avvikelsehantering samt rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra övergrepp och brister i omsorgen. Det är av särskild betydelse att det finns fungerande dagliga egenkontroller som all personal känner till.

Ledningssystemet skall kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov. Utförarens mål, uppföljning och utvärdering skall genom regelbunden egenkontroll fungera som erfarenhetsåterföring och underlag för konkreta förbättringar för den boende och i verksamheten i övrigt. Förbättringsåtgärder skall konkret kunna följas i dokumentationen och i verksamhetens resultat.

Utföraren skall själv och utifrån egna uppföljningsmetoder redovisa till beställaren att insatserna utförs med god kvalitet och vad de boende tycker om verksamheten.

7.2 Medverkan i uppföljningar

Utföraren förbinder sig att medverka i de uppföljningar avseende verksamhetens kvalitet som beställaren genomför.

Beställarens ansvar som myndighetsutövare och ytterst ansvarig kvarstår alltid. Beställaren förbehåller sig därför rätten att, genom såväl anmälda som oanmälda besök, i alla avseenden ha insyn i verksamheten och dokumentationen omkring de boende för att kunna garantera att deras rätt till att service och omvårdnad alltid tillgodoses. Utföraren åtar sig i samband med detta att ställa begärda handlingar,

lokaler och personal till beställarens förfogande. Utföraren åtar sig att på begäran av beställaren sammankalla berörda parter vid uppföljningar.

Beställaren har rätt att, under förutsättning att den boende medger det, ta del av all dokumentation och övrigt material som rör den boende. Utföraren skall bl.a. efter anmodan vara beredd att till handläggare lämna rapport om en enskild boende.

Om resultaten från utvärderingen av utförarens verksamhet visar att vården och omsorgen inte uppfyller ställda krav avseende kvalitet skall en åtgärdsplan snarast upprättas av utföraren och redovisas för beställaren.

Utföraren skall underlätta genomförandet av t ex brukarundersökningar som genomförs på uppdrag av Socialnämnden.

7.3 Rutiner för synpunkter och klagomål

Utföraren skall följa Socialnämndens riktlinjer för synpunkts-och klagomålshantering. Utföraren skall ha egna utarbetade rutiner för hantering av synpunkter och klagomål.

Synpunkts- och klagomålshanteringens skall vara väl dokumenterad och känd för boende och deras företrädare.

8. Rutiner för anmälan

8.1 Anmälningsskyldighet gällande missförhållanden

All personal skall ha god kännedom om innebörden i lagtexten och kunskap om rutiner för anmälan om missförhållanden och avvikelser.

Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande som rör en enskild som får en insats enligt LSS är skyldig att anmäla detta enligt LSS § 24 och SoL 14 kap § 3.

Med missförhållande avses bland annat:

- Fysisk skada
- Psykisk skada
- Våld
- Försummelse
- Sexuella övergrepp
- Alla former av mobbning
- Ekonomiska oegentligheter
- Andra handlingar som innebär eller har inneburit ett hot mot eller har medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa

Missförhållanden skall rapporteras, utredas och åtgärdas i enlighet med SOSFS 2011:5 och beställarens rutiner. Utföraren ansvarar för att det finns väl fungerande rutiner för hur personalen förfarar om de upptäcker att någon av de boende utsätts

eller har utsatts för övergrepp. Utföraren ansvarar för att personalen ges erforderlig utbildning i anmälningsskyldigheten.

Om missförhållanden inträffat skall verksamhetschefen omedelbart meddela beställaren.

8.2 Om avvikelser inom hälso- och sjukvården

Kommunens hälso- och sjukvårdsteam ansvarar för att det finns lämpliga rutiner för lokal avvikelshantering så att den som är anmälningsskyldig enligt lagen om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdsområdet (Lex Maria) får besked om vilka avvikelser som föranleder anmälan.

9. Tillsyn

Utföraren skall vara medveten om Inspektionen för Vård och Omsorgs tillsynsansvar över verksamheten och den därtill hörande inspektionsrätten.

10. Lokaler, inventarier, IT, teletjänster mm

10.1 Lokalupplåtelse

Beställaren hyr verksamhetslokalerna av fastighetsägaren Ekerö kommun, Tekniska nämnden. För att säkerställa att verksamheten drivs i ändamålsenliga lokaler och för att garantera kontinuiteten i verksamheten upplåter beställaren lokalerna till utföraren för uppdraget.

Den boende hyr den egna lägenheten i andra hand av beställaren. Beställaren svarar för att andrahandskontrakt upprättas. Utföraren skall underteckna avtal om avstående av besittningsskydd i samband med att entreprenadavtalet tecknas.

Utföraren skall bedriva verksamheten i de av beställaren upplåtna lokalerna. Besiktning av lokalerna kommer att ske inför upplåtelsen. Utföraren godkänner lokalerna i det skick de befinner sig i vid tiden för upplåtelsen. Utföraren får tillträde till lokalerna efter överenskommelse med beställaren.

Utföraren skall vara aktsam om och vårda lokalerna. Efter avtalsperioden slut skall lokalerna vara i gott skick med hänsyn till normal förslitning. Besiktning kommer att utföras i samband med avtalets slut. Skador som orsakats av utförarens försumlighet skall ersättas av densamma.

10.2 Kostnadsansvar

Utföraren svarar mot beställaren på samma sätt som beställaren såsom hyresgäst svarar mot fastighetsägaren för samtliga åtaganden och kostnader med undantag av nedanstående:

Beställaren svarar för och bekostar

- Hyra och eventuella hyresförändringar

- Uppvärmningskostnader
- Kostnader för elektricitet (i för verksamheten normal omfattning)
- Sedvanligt underhåll (ytskikt)
- Sophantering (i för verksamheten normal omfattning)
- Oförutsedda kostnader p.g.a. förändringar i gällande skattesystem och myndighetsförelägganden kopplade till hyresobjektet

Beställaren förhandlar med fastighetsägaren gällande frågor av principiell karaktär, exempelvis investeringar i fastigheten. Mindre åtgärder förhandlar utföraren direkt med fastighetsägaren.

Utföraren får inte göra ändringar i lokalen eller av beställaren tillhandahållen inredning/utrustning utan skriftligt godkännande från beställaren.

Utföraren äger inte heller rätt att utan beställarens och fastighetsägarens skriftliga tillstånd sätta upp skyltar, markiser, antenner eller dylikt.

Beställaren äger rätt att löpande kontrollera lokalens skötsel och underhåll. Om brist konstateras äger beställaren rätt att omgående åtgärda bristen på utförarens bekostnad.

Felanmälan avseende löpande fastighetsskötsel och underhåll skall ske via av beställaren anvisad kanal för åtgärd.

10.3 Utemiljö

Utföraren skall ombesörja att utemiljön kring boendet är välkomnande och trivsamt. I uppdraget ingår att tillse att eventuella gemensamma uteplatser hålls i god ordning och ansvara för årtidsanpassade planteringar. Utföraren skall i övrigt vara behjälplig med skötsel av boendes uteplatser och entréer. I de fall den boende själv eller med personalens stöd inte kan skall utföraren säkerställa att boendes uteplatser och entréer hålls i gott skick. Utföraren skall samverka med Ekerö kommuns leverantör av yttre skötsel.

10.4 Inventarier

De boende ansvarar för inventarier till den egna bostaden inklusive eventuell egen uteplats.

Gemensamma utrymmen kommer att upplåtas omöblerade till utföraren. Utföraren skall ansvara för att införskaffa och bekosta inventarier, utrustning och medieutrustning till boendets gemensamma utrymmen, inklusive gemensamma uteplatser. Vidare skall utföraren ansvara för att införskaffa och bekosta inventarier i personalutrymmen. Utföraren skall möblera akutlägenheten med en grundläggande möblering som möjliggör en funktionell och hemtrevlig miljö.

Inventarier och utrustning skall anskaffas i den omfattning som krävs för uppdragets fullgörande.

Utföraren skall lägga stor vikt vid att en funktionell och trivsamt miljö skapas på boendet. Inventarier skall vara av god kvalitet och vara anpassade till målgruppen.

Utföraren skall svara för repara-tions- och underhållskostnader av inventarier samt för nyanskaffning (ersättningsanskaffning) av inventarier. Anskaffning av inventarier skall ske i samråd med beställaren.

De inventarier och utrustning som utföraren införskaffar och bekostar under avtalsperioden skall förtecknas särskilt. Av inventarieförteckningen skall framgå anskaffningsvärde, anskaffningstidpunkt och avskrivningstid. En inventarieförteckning skall kunna lämnas till beställaren.

10.5 Brandlarm, brandutrustning mm

Beställaren svarar för att lokalerna vid uppdragets början uppfyller de krav på brandskydd som krävs för verksamheten. Utföraren skall tillsammans med fastighetsägaren fastställa en gränsdragningslista avseende ansvarsfördelning för brandsskyddet.

Utföraren skall fortlöpande kontrollera funktionen av allt i lokalen förekommande tekniskt brandskydd och omgående anmäla brister till beställaren.

Utföraren skall se till att räddningsvägar, utrymningsvägar, sprinkleranordningar och andra brandskyddsanordningar vid varje tidpunkt hålls fria från hindrande föremål. Utföraren är skyldig att ersätta skada som uppkommit till följd av brist i utförarens tillsynsarbete.

Utföraren svarar för utryckningskostnader vid s.k. "falsklarm" som orsakas av utförarens bristande tillsyn av boende.

Lokalen omfattas av kravet på skriftlig redogörelse för brandskyddet enligt lag om skydd mot olyckor (SFS 2003:778). Utföraren förbinder sig att lämna beställaren de uppgifter som behövs för att beställaren skall kunna fullgöra sin redogörelseskyldighet.

Utföraren svarar för att all personal vid varje tidpunkt fått adekvat, praktisk och teoretisk brandutbildning (systematiskt brandskydd). Det systematiska brand-skyddsarbetet skall följa Ekerö kommuns SBA-modell eller motsvarande, samt vara utformad enligt Räddningsverkets allmänna råd om systematiskt brandskyddsarbete (SRVFS 2004:3).

10.6 Städning

Utföraren skall se till att allmänna utrymmen städas och vårdas så att hygien och trivsel upprätthålls. De boende svarar för städningen i sina egna lägenheter med den hjälp och stimulans som behövs från personalen. Den boende svarar för flyttstädning av lägenheten.

10.7 In- och utflyttning

Utföraren skall tillsammans med beställaren verka för att lägenhet som inte nyttjas så snart som möjligt kan ställas till beställarens förfogande för inflyttning. Utföraren skall visa gemensamhetslokaler och lägenhet för personer som är aktuella för inflyttning och deras anhöriga.

10.8 Begränsningsåtgärder

Utföraren skall säkerställa att det under hela avtalsperioden ej förekommer några begränsningsåtgärder gentemot de boende, vare sig genom fysiska begränsningar eller verksamhetens arbetsmetoder. Med begränsningsåtgärder menas alla medvetna begränsningar som strider mot brukarens vilja samt rätt till integritet och självbestämmande, och som inte föranleds av ett uppenbart behov av att akut agera till skydd för liv, hälsa eller egendom.

10.9 Uppdragets avslutande

Utföraren skall för att säkra en god kontinuitet och minsta möjliga påverkan vid avtalets upphörande tillsammans med ny utförare upprätta en plan som skall godkännas av beställaren.

Dokumentation

Utföraren skall ansvara för att all dokumentation överlämnas till beställaren enligt gällande gallringsregler om ansvaret för verksamheten upphör eller övergår till annan.

Personal

Utföraren skall underlätta verksamhetsövergång för den personal som är anställd i verksamheten.

Lokaler

Utföraren skall i samband med avtalets upphörande städa gemensamma utrymmen inomhus och utomhus samt personalutrymmen. I detta ingår även fönsterputsning.-

Inventarier

Beställaren skall ges möjlighet att för restvärdet överta inventarier i enlighet med upprättad inventarieförteckning. Utföraren skall ansvara för bortforsling av inventarier och utrustning som beställaren ej avser att överta.

Direktiv för daglig verksamhet enligt LSS

Innehållsförteckning

1. Uppdragsbeskrivning.....	1
2. Omfattning.....	1
3. Inriktning.....	2
4. Målgrupp.....	2
5. Introduktion vid daglig verksamhet.....	2
6. Styrdokument.....	2
7. Planering av insatser och dokumentation.....	3
8. Uppföljning och tillsyn.....	3
9. Nivåbedömning och förändrat omsorgsbehov.....	3
10. Avvikelser och förändring av uppdrag.....	3
11. Ledning och bemanning.....	4
12. Lokaler, inventarier mm.....	4
13. Brandskydd och skydd mot olyckor.....	4

1. Uppdragsbeskrivning

Utföraren åtar sig i enlighet med LSS 9 § 10 att erbjuda den enskilde daglig verksamhet.

Utföraren ska erbjuda individuellt utformad verksamhet. Den dagliga verksamheten ska erbjuda den enskilde stimulans, utveckling, meningsfullhet, gemenskap samt delaktighet i samhällslivet efter den enskildes behov och önskemål. Verksamheten ska utformas så att den bidrar till att öka den enskildes förutsättningar och möjligheter till ett förvärvsarbete. Som ett led för att nå detta syfte bör arbetsplatser och annan verksamhet i samhället nyttjas i hög utsträckning.

2. Omfattning

Daglig verksamhet ska erbjudas varje vardag med undantag för;

- Helgdagsaftnar och helger
- Fyra dagar/år för planering, personalens fortbildning e t c
- Fyra veckor för semester under sommarperioden (enskilda brukares behov av arbetskontinuitet ska kunna beaktas).

Normalarbetstid är kl 8.30 – 15.30, men efter särskild överenskommelse kan andra arbetstider förekomma. En sådan överenskommelse ska slutas mellan handläggare, utförare och den enskilde. Den enskildes normala arbetstid ska anges i genomförandeplanen för personen.



Utflykter och särskilda aktiviteter som är en del av den dagliga verksamheten ska inte avgiftsbeläggas för den enskilde. Inom den dagliga verksamheten kan en avgift motsvarande självkostnad uttas för lunch.

3. Inriktning

Den enskilde ska erbjudas meningsfull sysselsättning utifrån egna intressen, önskemål och förutsättningar. Verksamheten ska präglas av kunskap om och respekt för den enskildes behov och självbestämmande. Verksamheten ska bidra till den enskildes utveckling.

Verksamheten ska bedrivas med en sådan inriktning att den enskilde så långt som möjligt kan få en yrkesroll och yrkesstolthet.

Den enskilde ska ha särskilt utsedd stödperson inom den ordinarie personalgruppen. Stödpersonen ska fungera som en resurs för den enskilde i kontakten med företrädare och anhöriga samt med den övriga personalgruppen. Stödpersonens roll ska tydliggöras för den enskilde och dennes företrädare.

Hon/han ska få stöd och stimulans för att maximalt kunna utnyttja sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga. Stöd, service och omvårdnad ska så långt det är möjligt utformas och genomföras i samråd med den enskilde och/eller god man. De insatser som ges ska vara av god kvalitet och kännetecknas av ett etiskt förhållningssätt och ett respektfullt bemötande.

4. Målgrupp

De personer som av socialkontoret beviljats daglig verksamhet. Personer som omfattas av LSS, är i yrkesverksam ålder och som inte utbildar sig.

Verksamheten ska rikta sig till personer boende i Ekerö kommun. I undantagsfall och vid överkapacitet kan vissa platser erbjudas till andra kommuner. Då ska i samråd med beställaren särskilda avtal upprättas.

5. Introduktion vid daglig verksamhet

Vid inledningen av den dagliga verksamheten ska den enskilde/god man skriftligt informeras om de verksamhetens mål och inriktning. Den enskilde ska också upplysas om sin personliga kontaktperson/stödperson.

6. Styrdokument

För uppdraget skall utföraren följa de lagar och författningar, föreskrifter och allmänna råd samt i övrigt de mål och riktlinjer som är giltiga för verksamheten. Verksamheten skall utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet.



Utföraren skall följa beställarens riktlinjer och rutiner och utifrån dessa upprätta lokala rutiner för verksamheten. Avtal och överenskommelser som beställaren tecknat med andra huvudmän inom verksamhetsområdet skall följas.

7. Planering av insatser och dokumentation

Planering av insatser för den enskilde ska ske i enlighet med gällande lagar och förordningar samt kommunens riktlinjer. Dokumentation ska upprättas, kommuniceras och förvaras enligt lagar och förordningar.

Planeringen av insatsen till den enskilde ska dokumenteras i genomförandeplaner. Planen utgör en central del i socialnämndens kvalitetssäkring och ska utformas i enlighet med Ekerö kommuns riktlinjer. Planen ska följas upp löpande, minst en gång per år. Den enskilde, och i aktuella fall anhöriga, ska vara delaktiga i planeringen. Den enskildes önskemål ska tydligt beskrivas och beaktas.

8. Uppföljning och tillsyn

Beställaren har rätt att följa upp verksamheten och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) utövar tillsyn och kontroll över verksamheten. Dessa ska ha tillgång till all dokumentation för att garantera att den enskildes rätt till service och omvårdnad tillgodoses. Enheten ska ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till beställarens och IVO:s förfogande.

9. Nivåbedömning och förändrat omsorgsbehov

För beställning av insats tillämpas Nordvästmodellen med dess tillämpningsanvisningar vilken är framtagen av Nordvästkommunerna gemensamt.

För varje person som beviljas daglig verksamhet gör ansvarig handläggare en nivåbedömning. Tre månader efter påbörjad insats gör handläggaren tillsammans med verksamhetsansvarig en uppföljning av nivån. Nivån kan justeras 1 gång/år.

Vid förändring av omsorgsbehov där den enskildes behov bedöms som varaktiga och väsentligt förändrade ska en ny uppföljning och behovsbedömning göras. Med varaktig förändring menas ett förändrat stödbehov under en period längre än tre månader.

Ersättning utgår per nivå i fem nivåer utgående från överenskommelsen mellan socialkontoret och produktionsenhet omsorg. Ersättningen per nivå är lägre än Nordvästkommunernas ersättning per nivå.

Om den enskildes behov avviker från den överenskomna ersättningsnivån skall produktionsenhet Omsorg inkomma med en redovisning på fastställd avvikelseblankett där den enskildes behov samt merkostnader redovisas.

Beställaren fastställer ersättning utgående från den enskildes behov. Merkostnader kompenseras genom faktisk personalkostnad per timme.

Ersättningen om ny nivå utgår från det datum när utföraren rapporterat de förändrade behoven.

10. Avvikelser och förändring av uppdrag

Vid uppsägning av insats eller avslutande av uppdrag gäller en uppsägningstid om 30 dagar.

Ersättning för beviljad tid utgår under uppsägningstiden för de dagar personen är planerad att delta i den dagliga verksamheten.

Utföraren ska genast rapportera till beställaren vid frånvaro som överstiger 14 dagar.

Vid längre frånvaro, exempelvis om den enskilde vistas på sjukhus, gäller att ersättning utgår i 30 dagar från det att frånvaron påbörjats. Därefter utgår ingen ersättning förrän den enskilde är tillbaka i verksamheten och uppdraget kan aktualiseras.

I de fall utföraren tillgodoser tillfälliga akuta behov utöver beviljad tid, utgår ersättning för detta efter godkännande från ansvarig handläggare på socialkontoret. Utföraren ska kontakta ansvarig handläggare samma dag eller nästkommande arbetsdag för godkännande i efterhand.

11. Ledning och bemanning

Det ska vid varje tidpunkt finnas en chef som förestår och ansvarar för verksamheten.

Utföraren ansvarar för att verksamheten är bemannad så att erforderligt stöd och säkerhet garanteras. Utföraren ska utföra sitt uppdrag med den personalstyrka och kompetens som uppdraget kräver.

12. Lokaler, inventarier mm

För verksamheter som ej bedrivs i den enskildes hem har socialnämnden anvisade lokaler. Utföraren har inte rätt att förändra lokalerna så att ökade



kostnader uppstår. För förändringar av lokaler krävs samråd mellan beställare och utförare.

Utföraren svarar för att lämpliga och nödvändiga inventarier, pedagogiska hjälpmedel och annan lös egendom finns för verksamheten. Investeringar ska göras enligt för Ekerö kommun upprättade riktlinjer.

13. Brandskydd och skydd mot olyckor

Enheten skall ha god kunskap om lag om skydd mot olyckor och arbeta i enlighet med denna. Enheten ansvarar för att erforderlig brandsäkerhetsutrustning finns samt att brandsyn och övningar sker regelbundet.

Direktiv för ledsagarservice och avlösarservice - Produktionsenhet Omsorg

Innehållsförteckning

1. Uppdragsbeskrivning.....	1
2. Kvalitetskrav.....	2
3. Övriga krav.....	6

1. Uppdragsbeskrivning

1.1 Inledning

Ekerö kommun arbetar för att öka valfriheten för kommunens medborgare.

Denna upphandling genomförs enligt Lagen om Valfrihetssystem, LOV (SFS 2008:962). Ekerö kommuns Produktionsområde Omsorg är direktkvalificerad som utförare. Socialnämnden ställer dock samma krav på den kommunala produktionen som på övriga utförare och verksamheten kommer att följas upp på samma sätt.

Socialnämnden genomför uppföljningar för att säkra att samtliga utförare upprätthåller godkänd kvalitetsnivå.

1.2 Uppdraget

Uppdraget innebär att för Socialnämndens räkning bedriva ledsagarservice och avlösarservice enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller motsvarande stöd enligt socialtjänstlagen (SoL) till barn, unga eller vuxna i yrkesverksam ålder som har omfattande funktionsnedsättningar.

Socialnämnden, genom socialkontorets handläggare, ansvarar för myndighetsutövningen och beviljar insatserna bl a utifrån lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller socialtjänstlagen (SoL). Genomförandet av beviljade insatser sker av utförare på Socialnämndens uppdrag. Socialnämnden har, oavsett vem som utför tjänsten, det yttersta ansvaret.

Ledsagarservice och avlösarservice ska kunna utföras under årets alla dagar. Tidpunkt för utförande kommer utföraren överens om med brukaren om inte annat anges i beställningen av insatsen till den enskilde.

Ledsagarservice är en insats som kan beviljas enligt LSS eller SoL till personer med stora och varaktiga, ofta livslånga, funktionshinder och avser

stöd till fritidsaktiviteter och för att i övrigt kunna delta i samhällslivet samt t ex kunna uträtta vissa ärenden.

Avlösarservice är en insats som kan beviljas enligt LSS eller SoL och avser avlastning till anhöriga som vårdar/hjälper en närstående med stora och varaktiga funktionshinder.

1.3 Uppdragets innehåll

Ledsagarservice är ett stöd för att kunna utföra aktiviteter utanför hemmet och sker oftast i den enskildes närmiljö (Stockholmsområdet). Insatsen ska ge personerna med funktionsnedsättning möjlighet att t ex delta i fritidsaktiviteter, kulturliv eller besöka vänner och avser planerade och återkommande aktiviteter utifrån den enskildes behov och önskemål.

Insatsen ska vara individuellt utformad och den enskilde ska ha möjlighet att få inflytande över vem som utför insatsen. Stor vikt läggs vid kontinuitet i utförandet och att den som utför stödet har personlig lämplighet för uppdraget. I uppdraget ingår att ge det stöd och hjälp som den enskilde behöver under tiden ledsagningen pågår. Det kan även ingå att delta i de aktiviteter som den enskilde väljer.

Avlösarservice innebär att en person tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller närstående och insatsen utförs framförallt i hemmet eller dess närhet. I insatsens utförande kan ingå aktiviteter/uppgifter som den som blir avlöst normalt bistår med eller utför åt brukaren.

Stödet avser att avlasta den anhöriga som vårdar så att den anhöriga t ex kan vila, ta hand om syskon, göra aktiviteter eller uträtta ärenden. Avlösning ges oftast som ett regelbundet, återkommande stöd och ska kunna utföras under hela dygnet alla dagar. Om avlösningen avser barn sker det inte på tid då barnet har skola eller fritids eller då föräldern arbetar.

2. Kvalitetskrav

2.1 Krav på utförandet

Utförarens verksamhet ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning, föreskrifter, allmänna råd och nationella styrdokument samt efter de mål, riktlinjer och rutiner som uppställts för arbetet.

Utföraren ska ha ett salutogent förhållningssätt. Insatsen ska stärka brukarens förmåga att leva ett så självständigt liv som möjligt. Brukaren ska uppmuntras till att bibehålla och skapa kontakter.

Tjänsterna ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmanderätt, utgå från en helhetssyn, vara samordnade, präglas av kontinuitet samt i övrigt vara kunskapsbaserade, trygga och säkra. Alla insatser ska utföras på ett professionellt och fackmannamässigt sätt och utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet. Gott och värdigt bemötande är en självklarhet.

Utförarens metoder och arbetssätt ska säkerställa en god kvalitet. Utföraren ska ha ingående kunskap om förutsättningar för och stöd till personer med funktionsnedsättningar.

Utföraren ska tillämpa goda och dokumenterade hygienrutiner. Utföraren ska tillse att tjänsterna utförs utifrån god hygienisk standard för att förhindra smitta och smittspridning.

2.2 Individuell genomförandeplan

Utföraren ska, utifrån uppdraget om insatsen till den enskilde, upprätta en genomförandeplan tillsammans med brukaren eller dennes legale företrädare. Genomförandeplanen ska följa beställarens riktlinjer för innehåll i, och utformning av, genomförandeplaner.

I genomförandeplanen dokumenteras den planering och de överenskommelser som görs med den enskilde. Av planen ska framgå hur insatsen ska utformas så att den är ändamålsenlig utifrån brukarens individuella behov, önskemål samt mål med insatsen. Här ska vidare anges hur och med vilka eventuell samordning ska ske. Planen ska upprättas inom två veckor från det att uppdraget påbörjats och inrapporteras till socialkontoret. Vid ett nytt uppdrag betraktas den första planen som preliminär. Planen ska följas upp regelbundet och vid förändrade behov, dock minst en gång per år.

Den individuella genomförandeplanen är ett verktyg för att säkerställa brukarens reella inflytande och delaktighet. Brukaren avgör vilka som ska delta när genomförandeplanen görs upp. Planen ska undertecknas av brukaren och/eller dennes företrädare. Genomförandeplanen ska förvaras i den enskildes bostad och en kopia ska skickas till ansvarig handläggare.

Genomförandeplanen ingår i Socialnämndens kvalitetssystem och utgör en grund för uppföljning av insatserna. Bristande genomförandeplaner kan föranleda att socialnämnden ger en varning.

2.3 Dokumentation

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beviljade stödinsatser ska dokumenteras enligt gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter.

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och följa personuppgiftslagen PUL (1998:204). Brukaren bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra dokument som förs om henne/honom.

2.4 Hälso- och sjukvård

Landstingets primärvård ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser. Hälso- och sjukvårdsinsatser ingår inte i utförarens uppdrag från socialnämnden. Utföraren får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om inte detta skriftligt delegerats från primärvården. Socialnämnden lämnar ingen ersättning för delegerade hälso- och sjukvårdsuppdrag.

2.5 Personalkontinuitet

För att skapa trygghet för brukaren är det viktigt att personalkontinuitet eftersträvas. Utföraren ska aktivt arbeta med att minimera antalet personer som utför insatser hos brukaren.

2.6 Bemanning, kompetens och erfarenhet

2.6.1 Bemanning

Uppdraget ska utföras med den personalstyrka och kompetens som krävs för att insatserna ska ha god kvalitet. Utföraren ansvarar för att bemanna verksamheten så att god service och säkerhet garanteras. Personalen ska alltid ha tillgång till arbetsledning.

För utförare som anställer närstående för visst uppdrag ska socialnämndens riktlinjer för anhöriganställning tillämpas. De finns att tillgå på kommunens hemsida, www.ekero.se.

2.6.2 Ledning

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig chef som ska vara tillgänglig på tider som säkerställer god ledning av verksamheten. Om ansvarig chef inte är tillgänglig, t ex vid semester, ska utföraren meddela beställaren vem som är ersättare.

2.6.3 Kompetens och utbildning

Utföraren ansvarar för att såväl ledning som övrig personal har för verksamheten och uppdragets fullgörande adekvat utbildning och erfarenhet.

Personal som utför uppdraget bör ha adekvat utbildning samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete alternativt ha andra kvalifikationer som utföraren bedömer tillgodoser den kompetens som erfordras.

Personalen ska behärska det svenska språket i tal och skrift, ha fallenhet och intresse för sitt uppdrag.

Avseende personal som ska utföra insatser åt barn med funktionshinder ska registerkontroll göras i belastningsregistret.

Personalen ska erbjudas introduktion i samband med anställning samt kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning. Kompetens- och erfarenhetskraven omfattar även av utföraren anlitate underentreprenörer.

2.7 Legitimation

Utföraren ansvarar för att personalen, initialt och om personalen inte är känd av brukaren sedan tidigare, har fotolegitimation som bärs väl synlig i tjänsten.

2.8 Utvärdering, uppföljning och insyn

Socialnämnden kommer att kontrollera och följa upp verksamheten. Socialnämnden har rätt till den insyn i verksamheten som krävs för

uppföljning, kvalitetskontroll eller utvärdering. Utföraren ska bistå socialnämnden i detta och erbjuda den insyn som är nödvändig. Utföraren ska årligen, eller när beställaren så begär, redovisa uppföljning av verksamheten i enlighet med den uppföljningsmall som anvisas.

Utföraren ska genomföra regelbundna uppföljningar och utvärderingar av genomförandeplanen samt löpande genomföra brukarundersökningar för att följa upp kvaliteten på insatserna. Beställaren ska ha möjlighet att i brukarundersökningarna lägga in frågor som är intressanta för beställaren att följa upp. Utföraren ska vidare regelmässigt rapportera och informera om verksamheten till socialnämnden.

Om uppföljningen visar att utföraren inte uppfyller en god kvalitet ska utföraren snarast ta fram en åtgärds- och tidplan vilken redovisas för socialnämnden.

Det åligger också utföraren att lämna uppgifter vid ev nationella uppföljningar som genomförs bl a av Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting (SKL).

2.9 Kvalitetssystem

Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2011:9).

Ledningssystemet ska beskriva utförarens organisation, ansvarsfördelning, rutiner och processer samt former för kvalitetssäkring och uppföljning. I ledningssystemet ska bl a finnas rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra fel och brister, rutiner för avvikelshantering och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Verksamheten ska följa socialnämndens riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering.

Utföraren är skyldig att omgående informera Socialnämnden om allvarliga händelser och förhållanden i sin verksamhet och om vilka åtgärder som vidtagits och planerats. Utföraren ska följa lagar och föreskrifter samt Ekerö kommuns rutin för Lex Sarah. Det åligger utföraren att se till att personalen har god kunskap om de rutiner som ska iakttas.

3. Övriga krav

3.1 Tider för utförande av tjänster

Avlösarservice ska kunna ges alla dagar dygnet runt. Ledsagarservice utförs dag- och kvällstid, vardagar och helger.

3.2 Brukargrupper

Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till samtliga brukare i kommunen.

3.3 Geografiska begränsningar

Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänsterna till brukare inom hela Ekerö kommun.

3.4 Ickevalsalternativ

Vid införandet av valfrihetssystemet ansvarar Ekerö kommuns produktionsenhet i egen regi för att tillhandahålla tjänster inom valfrihetssystemet till befintliga brukare som inte gör ett aktivt val av utförare.

Nya brukare som ej gjort ett aktivt val tilldelas utförare enligt särskild turordning, där de godkända utförarna utgör ickevalsalternativ en månad i taget. Utförare tillförs turordningslistan i den ordning de tecknat kontrakt med kommunen. Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till ickeväljare. Utförare, som av någon anledning, exempelvis uppnått kapacitetstak, ska tas bort från turordningslistan, ansvarar för att skyndsamt meddela kommunen detta.

3.5 Volymgaranti

Socialnämnden lämnar inte utföraren någon volymgaranti avseende uppdrag.

3.6 Ersättning

Ersättning till utföraren ges utifrån den tid beslutet anger och endast för utförd tid. Ersättningen avser att täcka utförarens samtliga kostnader för att utföra tjänsten.

Tidsangivelserna i beställningen anger den tid som utföraren normalt befinner sig hos eller utför ärenden för brukaren. Tid för utföraren att ta sig till och från brukarens bostad ligger utanför tidsangivelserna. Ersättningen ska täcka alla typer av kostnader som till exempel personal, administration, kringtid, resor, lokaler, personalens deltagande i aktiviteter med brukaren mm.

Ersättningsnivån fastställs av socialnämnden ett år i taget och träder i kraft per den första april varje år. Beslut kring nya ersättningsnivåer expedieras till godkända utförare tre månader i förväg. Gällande ersättning specificeras på www.ekero.se.

3.7 Betalningsvillkor

Fakturerings ska ske per kalendermånad i efterskott för faktiskt utförd tid. Fakturaunderlag med redovisning av utförd tid ska vara socialkontoret tillhanda senast 5:e vardagen efterföljande månad.

Om anledning till anmärkning mot fullgjort uppdrag inte föreligger, ska betalning erläggas inom 30 dagar från fakturans ankomstdag. Eventuell anmärkning på faktura ska ske inom 14 dagar från fakturans ankomst.

Fakturor ska vara i enlighet med socialkontorets mall. Referens på fakturan skall vara beställande handläggare. Samlingsfaktura på flera beställningar eller till olika adresser godtages ej.

Ekerö kommun planerar att införa ett e-faktureringsystem. När detta görs ska utföraren skicka e-fakturer till socialkontoret.

3.8 Lokaler

Utföraren ska själv sörja för de eventuella lokaler som behövs för att fullgöra uppdraget.

3.9 Tolk

Utföraren ansvarar för eventuella kostnader för tolk.

3.10 Åtagandetider vid nyval respektive omval

Brukare och utförare kommer själva överens om startdatum för insatserna. Insatserna ska dock påbörjas inom 14 dagar, om brukaren inom denna tid behöver stöd.

Vid omval, dvs. när brukaren önskar byta utförare, gäller en omställningsperiod om maximalt 30 dagar. Under omställningstiden ansvarar den tidigare utföraren för att brukarens beslutade insatser tillhandahålls.

Direktiv för personlig assistans enligt LSS

Innehållsförteckning

1. Uppdragsbeskrivning.....	1
2. Inriktning.....	1
3. Målgrupp.....	2
4. Verktällighet.....	2
5. Sovande jour.....	2
6. Fritidsaktiviteter och semester.....	3
7. Ersättning.....	3

1. Uppdragsbeskrivning

Enheten ska bedriva personlig assistans enligt;

- LSS 9 § 2
- enligt SoL (Socialtjänstlagen)
- enligt Socialförsäkringsbalken (SFB) för de som har insatsen beviljad av försäkringskassan och valt Ekerö kommun som utförare

samt vid akuta situationer vara behjälpliga med vikarier för externa utförare av personlig assistans enligt Socialförsäkringsbalken (SFB).

Uppdraget innebär stöd åt den som på grund av stora och varaktiga funktionshinder behöver hjälp med sin personliga hygien, måltider, att klä av och på sig, att kommunicera med andra eller med hjälp som förutsätter ingående kunskaper om den enskildes (grundläggande behov).

Uppdraget innebär vidare att stärka den enskildes förmåga så att de kan leva ett så självständigt liv som möjligt. Den enskilde ska ha stort inflytande över på vilket sätt stödet utformas.

Vid beställningen från socialkontoret till utföraren för varje enskild insats ska målsättningen för uppdraget för respektive person framgå.

2. Inriktning

Stöd, service och omvårdnad ska ges utifrån den enskildes personliga behov, uttryckt av personen själv eller genom dennes legala företrädare. Omsorgen ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själva välja hur de vill leva sitt liv. Undantagen från denna grundtanke får dock göras om sättet att leva är till skada för den enskilde eller annan person.

Det personliga stödet ska syfta till att skapa en trygg, personlig tillvaro och främja den enskildes delaktighet i samhället.

Service och omsorg ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet, tillgodose den enskildes personliga behov och önske-mål samt främja goda kontakter mellan den enskilde och personalen. Hon/han ska få stöd och stimulans för att kunna utnyttja och utveckla sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga.

Den enskilde ska ha en kontaktperson/stödperson i den ordinarie person-algruppen. Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktperson/stödperson har hon/han rätt att byta.

De insatser som ges ska vara av god kvalitet och kännetecknas av ett etiskt förhållningssätt och med ett respektfullt bemötande.

3. Målgrupp

Målgruppen är personer med stora och varaktiga funktionsnedsättningar. Verksamheten omfattar de som av socialkontoret beviljats insatsen enligt LSS eller SoL samt de personer som av Försäkringskassan beviljats assistansersättning enligt SFB och valt Ekerö kommun som utförare.

4. Verkställighet

Utförare ska verkställa beslut om insats i form av personlig assistans så skyndsamt som möjligt men inom två månader. För att kunna verkställa beslutet får utföraren nyttja underleverantör.

I de fall utförarens merkostnader överstiger ersättningen ska beställaren svara för mellanskillnaden under överenskommen tid

Vid verkställande av nya beslut om personlig assistans ska utföraren under en ”prövotid” utföra uppdraget med ett s k startteam där bl a arbetsterapeut konsulteras. De ska tillsammans med den enskilde pröva ut den form av stöd och hjälp som ger personen största möjliga självständighet.

Inför omprövning av beslutet ska utföraren ge ett förslag till överenskommelse med den enskilde om hur stödet ska utformas samt vilken omfattning som krävs. Socialkontoret följer upp det tillfälliga beslutet och fattar utifrån om-prövningen ett nytt, mer långsiktigt, beslut.

5. Sovande jour

LSS-handläggare fattar beslut om nattinsatser för personer som har personlig assistans.

I de fall där den enskildes behov kommer tillgodoses med sovande jour gör utföraren en bedömning utifrån arbetsmiljölagens regelverk.

Enligt arbetsmiljölagen ska i det fall där jourtid utförs finnas ett jourrum som ligger till så pass att det är praktiskt möjligt att utföra jourtid. Jourrummet ska vara ostört placerat och ha sådan inredning att arbetstagaren får erforderlig vila.

Utföraren ansvarar för att undersöka arbetsplatsen utifrån kraven i arbetsmiljölagen och möjligheten att anpassa bostaden/arbetsplatsen.

Utföraren återkopplar skriftligen till berörd LSS-handläggare om möjligheterna att utföra sovande jour. LSS-handläggare gör en bedömning om en tillfällig utökning av nattinsatsen kan vara aktuell, under tiden anpassning av bostad/arbetsplats sker.

Ersättning för sovande jour ska utgå från gällande avtal enligt HÖK (d v s halva jourpassets längd).

6. Fritidsaktiviteter och semester

Den timersättning som utgår till utförare för personlig assistans inkluderar en omkostnadsdel som kan användas till omkostnader för assistenten som följer med vid den enskildes aktiviteter och kortare resor, dock ej semesterresor.

Utföraren ansvarar för administrationen av omkostnadsdelen. Den enskilde avgör på vilket sätt pengarna ska användas inom ramen för dennes aktivitetspeng.

Vid semesterresor (d v s längre sammanhängande resor/vistelser på annan ort) ansöker den enskilde eller dennes gode man hos socialkontoret, LSS-handläggare.

Utföraren ansvarar för att, på begäran av LSS-handläggare, skriftligt redovisa kostnader för att genomföra semesterresan. Såväl merkostnader för personal (utöver nivåersättningen) som övriga kostnader ska framgå. Kostnaden ska godkännas av socialkontoret innan resan genomförs.

7. Ersättning

Den timersättning som utgår till utförare för personlig assistans inkluderar assistansomkostnader som den ersättningsberättigade har i samband med aktiviteter utanför bostaden. Exempelvis resekostnader för assistenterna samt inträdesavgifter och liknande kostnader för assistenter vid aktiviteter tillsammans med den ersättningsberättigade (Försäkringskassans rekommendation/vägledning).

Utföraren ansvarar för administrationen av den enskildes assistansomkostnad.

Om behovet tillfälligt uppstår av en utökning av assistansinsatserna t ex under en semesterresa prövas behovet av utökad assistans av socialkontoret inom ramen för LSS.

Ersättning utgår en månad efter att beställningen upphört.

Direktiv för korttidsvistelse för barn och unga enligt LSS

Innehållsförteckning

1. Uppdragsbeskrivning.....	1
2. Inriktning.....	2
3. Inskolning.....	2
4. Styrdokument.....	2
5. Nivåbedömning och förändrat omsorgsbehov.....	3
6. Planering av insatser och dokumentation.....	3
7. Uppföljning och insyn.....	3
8. Avvikelse och förändring av uppdrag.....	3
9. Ledning och bemanning.....	4
10. Lokaler, inventarier mm.....	4
11. Brandskydd och skydd mot olyckor.....	4

1. Uppdragsbeskrivning

Enheten har i uppdrag att erbjuda korttidsvistelse utanför hemmet för barn och unga, i enlighet med 9 § 6 LSS vid Knalleborgs korttidshem.

Utföraren ska erbjuda en trygg och meningsfull vistelse för barnet/ungdomen med aktiviteter och gemenskap efter den enskildes behov och förutsättningar. Korttidsvistelsen ska också ge anhörig avlösning.

Vistelsen ska vara planerad/schemalagd men möjlighet till akuta/tillfälliga insatser ska vid behov kunna erbjudas.

Verksamheten omfattar de barn och unga som av socialkontoret beviljat insatsen. Korttidshemmet ska i första hand ta emot barn och unga från Ekerö kommun i åldrarna 6 – 20 år. Förutom boende och kost ska det även ingå stöd och fritidsverksamhet.

Verksamheten är öppen för barnen mån – fre kl 15.00 – 08.00 , samt hela dygnet vid helger, helgdagar och sk klämdagar. Under en 10 veckors period under sommaren vistas barnen i hela veckor, d v s heldagsomsorg på korttidshemmet. Varje barn vistas normalt 2 sammanhållande veckor under sommaren på Knalleborg.

För särskilda utflykter/aktiviteter på Knalleborgs korttidshem, där barnet/ungdomen kan välja att delta, kan familjen betala för deltagandet, gäller t ex entréavgift.

För transport till och från Knalleborg ansvarar föräldrar eller skola.

Om Ekerö Kommun inte kan tillsätta samtliga platser kan platser erbjudas andra kommuner. Enheten ska bidra aktivt till att samtliga platser är belagda. Beställaren ska då, i samarbete med utföraren, upprätta särskilda avtal med placerande kommun.

2. Inriktning

Stöd, service och omvårdnad ska ges utifrån den enskildes personliga behov, uttryckt av barnet/ungdomen självt och föräldrarna. Service och omsorg ska bygga på respekt för den enskildes integritet och tillgodose dennes personliga behov och önskemål.

Den enskilde ska få stöd och stimulans för att kunna utnyttja och utveckla sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga.

Familjen ska ha en kontaktperson/stödperson i den ordinarie personalgruppen. Om familjen inte är nöjd med sin kontaktperson/stödperson har de rätt att byta.

De insatser som ges ska vara av god kvalitet och kännetecknas av ett etiskt förhållningssätt och med ett respektfullt bemötande till barnet/ungdomen och föräldrarna.

3. Inskolning

Vid inskolning ska familjen skriftligt informeras om sina rättigheter och de verksamhetsmål som finns för verksamheten. Barnet/ungdomen ska inför inskolningen få en personlig kontaktperson/stödperson i den ordinarie personalgruppen.

4. Styrdokument

För uppdraget skall utföraren följa de lagar och författningar, föreskrifter och allmänna råd samt i övrigt de mål och riktlinjer som är giltiga för verksamheten. Verksamheten skall utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet.

Tillämpliga lagar och författningar samt föreskrifter och allmänna råd är bl a;

- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- SOSFS 2006:5, 2008:3 och 2011:9
- Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
- Smittskyddslagen
- Livsmedelslagen
- Arbetsmiljölagen
- Miljöbalken

Utföraren skall följa beställarens riktlinjer och rutiner och utifrån dessa upprätta lokala rutiner för verksamheten. Avtal och överenskommelser som beställaren tecknat med andra huvudmän inom verksamhetsområdet skall

5. Nivåbedömning och förändrat omsorgsbehov

För varje person som beviljas korttidsvistelse gör ansvarig handläggare en nivåbedömning. Tre månader efter påbörjad insats gör handläggaren tillsammans med verksamhetsansvarig en uppföljning av nivån. Nivån kan justeras 1 gång/år. Vid väsentliga förändringar av omsorgsbehovet är utföraren skyldig att meddela handläggaren. Ny nivåbedömning kan också initieras av ansvarig handläggare. Är förändringen bestående (minst tre månader) görs en ny nivåbedömning.

6. Planering av insatser och dokumentation

Planering av insatser för den enskilde ska ske i enlighet med gällande lagar och förordningar samt kommunens riktlinjer. Dokumentation ska upprättas, kommuniceras och förvaras enligt lagar och förordningar.

Planeringen av insatsen till den enskilde ska dokumenteras i genomförandeplaner. Planen utgör en central del i socialnämndens kvalitetssäkring och ska utformas i enlighet med Ekerö kommuns riktlinjer. Planen ska följas upp löpande, minst en gång per år. Den enskilde, och i aktuella fall anhöriga, ska vara delaktiga i planeringen. Den enskildes önskemål ska tydligt beskrivas och beaktas.

7. Uppföljning och insyn

Beställaren har rätt att följa upp verksamheten och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) utövar tillsyn och kontroll över verksamheten. Dessa ska ha tillgång till all dokumentation för att garantera att den enskildes rätt till service och omvårdnad tillgodoses. Enheten ska ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till beställarens och IVO:s förfogande.

8. Avvikelser och förändring av uppdrag

Vid uppsägning av individavtal eller avslutande av uppdrag gäller en uppsägningstid om 30 dagar.

Ersättning för beviljad tid utgår under uppsägningstiden för de dagar personen är planerad att delta i den dagliga verksamheten.

Utföraren ska genast rapportera till beställaren vid frånvaro som överstiger 14 dagar.

Vid längre frånvaro, exempelvis om den enskilde vistas på sjukhus, gäller att ersättning utgår i 30 dagar från det att frånvaron påbörjats. Därefter utgår



ingen ersättning förrän den enskilde är tillbaka i verksamheten och uppdraget kan aktualiseras.

I de fall utföraren tillgodoser tillfälliga akuta behov utöver beviljad tid, utgår ersättning för detta efter godkännande från ansvarig handläggare på socialkontoret. Utföraren ska kontakta ansvarig handläggare samma dag eller nästkommande arbetsdag för godkännande i efterhand.

9. Ledning och bemanning

Det ska vid varje tidpunkt finnas en chef som förestår och ansvarar för verksamheten.

Utföraren ansvarar för att verksamheten är bemannad så att erforderligt stöd och säkerhet garanteras. Utföraren ska utföra sitt uppdrag med den personalstyrka och kompetens som uppdraget kräver.

10. Lokaler, inventarier mm

För verksamheter som ej bedrivs i den enskildes hem har socialnämnden anvisade lokaler. Utföraren har inte rätt att förändra lokalerna så att ökade kostnader uppstår. För förändringar av lokaler krävs samråd mellan beställare och utförare.

Utföraren svarar för att lämpliga och nödvändiga inventarier, pedagogiska hjälpmedel och annan lös egendom finns för verksamheten. Investeringar ska göras enligt för Ekerö kommun upprättade riktlinjer.

11. Brandskydd och skydd mot olyckor

Enheten skall ha god kunskap om lag om skydd mot olyckor och arbeta i enlighet med denna.

Enheten ansvarar för att erforderlig brandsäkerhetsutrustning finns samt att brandsyn och övningar sker regelbundet.

Direktiv för boendestöd - Produktionsenhet Omsorg

Innehållsförteckning

1.0 FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG.....	1
2.0 UPPDRAGETS INNEHÅLL OCH OMFATTNING.....	1
3.0 FORMELLA KRAV.....	3
4.0 KVALITETSKRAV.....	5
5.0 INFORMATION OM ORGANISATIONEN.....	9
6.0 KOMMERSIELLA KRAV.....	9

1.0 FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

Krav 1.1 Inledning

Denna upphandling genomförs enligt Lagen om Valfrihetssystem, LOV (SFS 2008:962). Ekerö kommuns Produktionsområde Omsorg är direktkvalificerad som utförare. Socialnämnden ställer dock samma krav på den kommunala produktionen som på övriga utförare och verksamheten kommer att följas upp på samma sätt.

Socialnämnden genomför uppföljningar för att säkra att samtliga utförare upprätthåller godkänd kvalitetsnivå.

2.0 UPPDRAGETS INNEHÅLL OCH OMFATTNING

Krav 2.1 Uppdragets innehåll

Ekerö kommun gör en upphandling enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) för insatsen boendestöd enligt Socialtjänstlagen (SoL). Ekerö kommuns Produktionsområde Omsorg är direktkvalificerad som utförare. Socialnämnden ställer dock samma krav på den kommunala produktionen som på övriga utförare och verksamheten kommer att följas upp på samma sätt.

Socialnämnden genomför uppföljningar för att säkra att samtliga utförare upprätthåller godkänd kvalitetsnivå.

Boendestöd beviljas till personer över 18 år som klarar eget boende utan direkt stöd dygnet runt men där funktionsnedsättningen medför att den enskilde har väsentliga svårigheter att hantera och möta vardagslivet.

Personen kan därför ha behov av:

- stöd att planera och ge struktur åt vardagen
- stöd till att ta sociala kontakter/bryta social isolering
- socialt stöd för att stärka jag-funktionen
- stöd att klara vardagsrutiner
- stöd för minnet/inläring
- stöd att omsätta kunskaper till praktik
- stöd att komma iväg till t ex sysselsättning, daglig verksamhet, praktik och anställning/studier
- stöd eller hjälp i kontakter med personligt eller professionellt nätverk.

Krav 2.2 Uppdragets omfattning

Socialnämnden, genom socialkontorets handläggare, ansvarar för myndighetsutövningen och fattar beslut om bistånd. Handläggaren skickar därefter en beställning till den utförare den enskilde har valt. I beställningen framgår vilka insatser som ska utföras, målet med dessa samt tid på dygnet.

Boendestödet ska kunna beställas:

- alla dagar
- mellan klockan 07.00 - 22.00
- avse tid från 15 minuter - 20 timmar/vecka och person. Det görs alltid en individuell prövning av alla ärenden varför tidsangivelsen är ungefärlig. En person kan beviljas stöd över 20 timmar/vecka.

Krav 2.3 Aktuella målgrupper

Målgrupperna för insatsen är personer över 18 år med:

- psykisk funktionsnedsättning
- neuropsykiatrisk funktionsnedsättning
- psykisk/neuropsykiatrisk funktionsnedsättning och missbruk
- personkrets 1 och 2 LSS

Insatsen kan även beviljas personer som saknar diagnos men som kan antas ha funktionsnedsättning enligt ovan. Insatsen beviljas då för att kartlägga behovet under en begränsad period om sex månader där den enskilde får stöd i kontakten med hälso- och sjukvård och/eller andra samarbetspartners.

Krav 2.4 Brukargrupper

Utföraren är skyldig att tillhandahålla insatsen till samtliga brukare i kommunen.

Krav 2.5 Skyldighet att ta uppdrag

Utföraren ska tillhandahålla tjänster till samtliga brukare som antingen aktivt väljer utföraren eller tilldelas utföraren enligt särskild turordning vid nytillkomna icke-väljare.

Krav 2.6 Geografiska begränsningar

Utföraren är skyldig att tillhandahålla insatsen till brukare inom hela Ekerö kommun.

Krav 2.7 Fullföljande av avtal

Utföraren ska garantera fullföljandet av avtalet oavsett eventuella förändringar i utförarens verksamhet. I händelse av förändringar i utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullföljande av åtagandet, åvilar det utföraren att ersätta kommunen för eventuella merkostnader. Utföraren ska omedelbart rätta till iakttaga fel och brister i sin verksamhet.

3.0 FORMELLA KRAV

Krav 3.1 Rutiner för nyckelhantering och privata medel

Utföraren ska ansvara för att handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras i enlighet med gällande författningar och föreskrifter. Brukaren eller dennes närstående/gode man ska normalt handha privata medel. I de fall privata medel hanteras av utföraren ska skriftliga rutiner för detta finnas.

Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för säker hantering av brukarens nycklar. Kostnader för låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

Krav 3.2 Måltider

I de fall det ingår i utförarens uppdrag att laga mat i den enskildes hem ska utförarens personal ha grundläggande kunskaper i matlagning, näringslära och livsmedelshygien.

Krav 3.3 Hälso- och sjukvård

Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser. Det ingår inte i utförarens uppdrag från kommunen att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser. Utföraren får inte utföra hälso- och sjukvårdsinsatser om inte detta delegerats från ansvarig vårdgivare inom hälso- och sjukvården. Kommunen ersätter inte delegerade hälso- och sjukvårdsuppdrag.

Krav 3.4 Rehabilitering

Landstinget har ansvaret för rehabiliteringsinsatser för enskilda personer som bor i ordinärt boende. Det åligger dock utföraren att ha ett aktiverade arbets- och förhållningssätt i arbetet hos brukarna.

Krav 3.5 Arbetsgivaransvar

Utföraren innehar arbetsgivaransvaret för anställd personal som fullgör uppdrag inom valfrihetssystemet. Detta innebär bl a att utföraren ansvarar för de anställdas arbetsmiljö och rehabilitering samt för personalens arbetsmarknadsförsäkring. Utföraren tillhandahåller eventuella arbetstekniska hjälpmedel.

Krav 3.6

Utföraren intygar att verksamhetsansvarig chef inte är dömd för brott i yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom.

Krav 3.7 Ansvarsfördelning

Socialnämnden har såsom huvudman det yttersta ansvaret för verksamheten. Utföraren ansvarar för utförande och uppföljning inom ramen för uppdraget.

Krav 3.8 Marknadsföring till kunder

Utföraren ska vid marknadsföring av sig själv och sina tjänster följa god marknadsföringssed med hänsyn till kunder och andra utförare.

Krav 3.9 Användningen av IT-system

I den utsträckning Ekerö kommun bedömer lämpligt ska utföraren använda kommunens IT-system eller ett därmed kompatibelt system för rapportering och uppföljning. Utföraren ska ha tillgång till dator med säker internetuppkoppling samt program kompatibla med Microsoft Office. Utföraren ska ha möjlighet att ta emot och skicka krypterad information (se även krav 7.5 Rutiner för rapportering av utförda tjänster).

Krav 3.10 Förändrat insatsbehov

Utföraren ska utöver beslutade insatser tillgodose tillfälliga akuta behov som inte omfattas av biståndsbeslut eller i väntan på sådant beslut. Ansvarig biståndshandläggare i kommunen ska omgående, närmast påföljande vardag, kontaktas för godkännande. Om brukarens behov förändras i sådan grad att biståndsbeslut kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta biståndshandläggaren.

Förändringen i brukarens behov ska framgå av utförarens dokumentation. Vid sjukhusvistelse eller dödsfall ska biståndshandläggaren skyndsamt meddelas.

Krav 3.11 Information/samråd vid ändrade förhållanden

Utföraren ska meddela och lämna information till kommunen om alla förändringar av verksamhetens omfattning, inriktning eller profil som har väsentlig betydelse för uppdragets utförande. Om utföraren byter ägare eller ombildas i ny företags/organisationsform ska kommunen meddelas. Kommunen kan då ta ställning till om de ändrade förutsättningarna är av sådan karaktär att kontraktet måste sägas upp eller om dess villkor behöver omförhandlas.

Om utföraren byter verksamhetsansvarig eller motsvarande ska kommunen meddelas snarast. Kommunen har då rätt att frånta utföraren godkännandet om verksamheten inte länge bedöms uppfylla kraven.

Krav 3.12 Samverkan vid byte av utförare

Brukaren ska meddela kommunen när byte av utförare önskas. Kommunen ska då informera utföraren om brukarens önskan. Utföraren ansvarar för att samverka med såväl brukare som kommunen för en smidig övergång och är skyldig att tillhandahålla insatser för tid fram till bytet. Utföraren är skyldig att i samband med bytet överlämna all dokumentation avseende brukaren till kommunen.

Krav 3.13 Miljöpåverkan

Utföraren ska, vid fullgörande av sitt uppdrag, sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer.

Utföraren ska källsortera avfall i den utsträckning det finns förutsättningar för det hos brukaren eller i den fastighet där brukaren bor. Utföraren ska följa Ekerö kommuns miljöpolicy, se www.ekero.se.

4.0 KVALITETSKRAV

Krav 4.1 Krav på utförandet

Utförarens verksamhet ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning, föreskrifter, allmänna råd och nationella styrdokument samt efter de mål, riktlinjer

och rutiner som uppställts för arbetet. Metoder och arbetssätt ska säkerställa god kvalitet.

Tjänsterna ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmanderätt, utgå från en helhetssyn, vara samordnade, präglas av kontinuitet samt i övrigt vara kunskapsbaserade, trygga och säkra. Alla insatser ska utföras på ett professionellt och fackmannamässigt sätt och utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet. Gott och värdigt bemötande är en självklarhet.

Krav 4.2 Kontaktmannaskap

Utföraren ska för varje enskild brukare utse en kontaktperson. Brukaren ska ha möjlighet att byta kontaktperson. Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för att utse och byta kontaktperson samt tillhörande uppdragsbeskrivning för dennes roll.

Krav 4.3 Individuell genomförandeplan

Utföraren ska, utifrån uppdraget om insatsen till den enskilde, upprätta en individuell genomförandeplan tillsammans med brukaren och/eller dennes legale företrädare. Genomförandeplanen ska följa kommunens riktlinjer för innehåll.

I genomförandeplanen dokumenteras den planering och de överenskommelser som görs med brukaren. Av planen ska framgå hur insatsen ska utformas så att den är ändamålsenlig utifrån brukarens individuella behov, önskemål samt mål med insatsen. Här ska vidare anges hur och med vilka eventuell samordning ska ske. Planen ska upprättas inom 30 dagar från det att uppdraget lämnats till utföraren och inrapporteras till kommunen. Planen ska följas upp regelbundet och vid förändrade behov, dock minst en gång per år.

Den individuella genomförandeplanen är ett verktyg för att säkerställa brukarens reella inflytande och delaktighet. Brukaren avgör vilka som ska delta när genomförandeplanen ska göras. Planen ska undertecknas av brukaren och/eller dennes företrädare. Genomförandeplanen ska förvaras i den enskildes bostad och en kopia ska skickas till ansvarig handläggare.

Genomförandeplanen ingår i Socialnämndens kvalitetssystem och utgör en grund för uppföljning av insatserna. Bristande genomförandeplaner kan föranleda att kommunen ger en varning till utföraren. Upprepade varningar kan leda till uppsägning av avtalet.

Krav 4.4 Dokumentation

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och följa 11 kap. 5 § SoL och personuppgiftslagen PUL (1998:204). Brukaren bör hållas underrättad om den dokumentation som förs om henne/honom. Samtliga handlingar som rör brukaren ska överlämnas till beställaren när utförarens uppdrag i ett enskilt fall upphör.

Krav 4.5 Samverkan

Utföraren ska samverka med socialkontoret avseende samtliga uppdrag och brukare. Utföraren ska även samverka med närstående och andra för brukaren viktiga personer i den utsträckning brukaren medger detta.

Samverkan ska vid behov ske med andra utförare samt andra vårdgivare och myndigheter.

Krav 4.6 Utvärdering, uppföljning och insyn

Kommunen kommer att kontrollera och följa upp verksamheten. Kommunen har rätt till den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll eller utvärdering. Utföraren ska bistå kommunen i detta och erbjuda den insyn som är nödvändig. Utföraren ska årligen, eller när kommunen så begär, redovisa uppföljning av verksamheten i enlighet med den uppföljningsmall som Ekerö kommun anvisar.

Utföraren ska genomföra regelbundna uppföljningar och utvärderingar av genomförandeplaner samt löpande genomföra brukarundersökningar för att följa upp insatsernas kvalitet. Kommunen ska ha möjlighet att i brukarundersökningarna lägga in frågor som är intressanta för kommunen att följa upp. Utföraren ska vidare regelmässigt rapportera och informera om verksamheten till kommunen.

Om uppföljningen visar att utföraren inte uppfyller en god kvalitet ska utföraren snarast ta fram en åtgärds- och tidplan vilken redovisas för kommunen. Om bristerna kvarstår efter förnyad uppföljning kan det utgöra grund för uppsägning av avtalet.

Det åligger också utföraren att lämna uppgifter till nationella uppföljningar som genomförs bl a av Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting.

Krav 4.7 Kvalitetssystem

Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd; Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9 (M och S). Ledningssystemet ska säkerställa att insatserna utförs på ett sådant sätt att avtalad kvalitet uppnås och upprätthålls. Ledningssystemet ska innehålla utförarens organisation, ansvarsfördelning, beskrivning av rutiner och processer för att säkra verksamhetens kvalitet samt krav på samverkan. Vidare ska ledningssystemet även innehålla rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra fel och brister, rutiner för avvikelshantering, och synpunkts- och klagomålshantering.

Utföraren är skyldig att informera kommunen om allvarliga händelser och förhållanden i sin verksamhet och om vilka åtgärder som vidtagits och planeras. Utföraren ska följa lagar och föreskrifter samt Ekerö kommuns

rutin för Lex Sarah-anmälningar och synpunkts- och klagomålshantering. Det åligger utföraren att se till att personalen har god kunskap om de rutiner som ska iakttas.

Krav 4.8 Ledning - krav på verksamhetsansvarig chef

Formell utbildning:

Den som ansvarar för den dagliga ledningen av boendestödsverksamheten, d v s verksamhetsansvarig chef ska ha:

- Högskoleutbildning med inriktning mot socialt arbete
- Minst 6 månaders sammanhängande erfarenhet av arbetsledning inom social omsorg/handikappomsorg. I
- arbetsledning ingår personal- och ekonomiansvar.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som reglerar verksamheten.

Saknar formell utbildning:

Om den som ansvarar för den dagliga ledningen av boendestödsverksamheten, d v s verksamhetsansvarig chef saknar formell utbildning som anges ovan, förbehåller sig kommunen rätten att göra en särskild bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande.

Bedömningen innefattar bl a krav på:

- Minst 12 månaders sammanhängande erfarenhet av arbetsledning med personal- och ekonomiansvar inom social omsorg/handikappomsorg eller annan verksamhet som bedöms likvärdig. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste 5 åren räknat från ansökningsåret och bakåt.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som reglerar verksamheten.

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig chef som ska vara tillgänglig på tider som säkerställer god ledning av verksamheten. Om verksamhetsansvarig chef inte är tillgänglig vid t ex semester ska utföraren meddela kommunen vem som är ersättare.

Om utföraren byter verksamhetsansvarig chef under kontraktstiden ska detta snarast anmälas till kommunen. Vid nyrekrytering av verksamhetschef ska denne godkännas skriftligt av kommunen enligt ovanstående kompetenskrav innan han/hon får tillträda som verksamhetschef.

Personalen ska ha tillgång till arbetsledning under alla arbetspass.

Krav 4.9 Personalens kompetens och introduktion

Personal som utför uppdraget ska ha relevant utbildning eller erfarenhet. Lämplig utbildning för den som arbetar med boendestöd är lägst yrkesförberedande utbildning, d v s genomgången utbildning till mentalskötare, vårdlinje, social

servicelinje, lämplig pedagogisk utbildning eller omvårdnadsprogram i gymnasieskolan.

Med adekvat praktisk erfarenhet menas minst tolv månaders dokumenterad erfarenhet av arbete med den målgrupp som den enskilde boendestödjaren ska arbeta med.

Samtlig personal ska ha god kunskap om metoder och arbetssätt för att möta personer med olika funktionsnedsättningar och förutsättningar.

Personalen ska behärska svenska språket i tal och skrift.

Personalen ska erbjudas introduktion i samband med anställning samt kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning.

Krav 4.10 Personalkontinuitet

För att skapa trygghet och förtroende hos brukaren är det viktigt att personalkontinuitet eftersträvas.

Kommunen lägger stor vikt vid hög personalkontinuitet med hänsyn till aktuella målgruppers behov.

Krav 4.11 Sekretess och tystnadsplikt

Utföraren ska se till att samtliga medarbetare har god kunskap om sekretesslagen och omfattas av tystnadsplikt.

5.0 INFORMATION OM ORGANISATIONEN

Utföraren ska till Ekerö kommun tillhandahålla sådan information om sin verksamhet samt sina tjänster som främjar objektiv jämförelse av utförare och underlättar kundens val av utförare. Informationen ska innehålla uppgifter om utförarens verksamhetsinriktning, mål, arbetssätt, klagomålshantering och uppföljning.

Alla utförare ska fylla i uppgifter till en informationsskrift som delas ut till kunderna i valfrihetssystemet.

Samtliga godkända utförare presenteras på kommunens webbsida och i tryckt form. Informationen kommer att hållas på en neutral och saklig nivå. Observera att texten inte kommer att omarbetas innan den ges till brukaren.

6.0 KOMMERSELLA KRAV

Krav 6.1 Ickevalsalternativ

Nya brukare som inte gör ett aktivt val tilldelas utförare enligt särskild turordning, där de godkända utförarna utgör ickevalsalternativ en månad i taget. Utförare

tillförs turordningslistan i den ordning de tecknat kontrakt med kommunen. Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till icke-väljare.

Krav 6.2 Volymgaranti

Ekerö kommun lämnar inte någon volymgaranti avseende uppdrag till utföraren.

Krav 6.3 Ersättning

Ersättning till utföraren utgår från den tid beställningen anger och endast för utförd tid.

Ersättningen baseras på en schablonmässigt framräknad timkostnad. Denna ersättning avser täcka utförarens samtliga kostnader för att utföra tjänsten.

Tidsangivelserna i beställningen anger den tid som utföraren normalt befinner sig hos eller utför aktivitet/ärenden med brukaren. Tid för utföraren att ta sig till och från brukarens bostad ligger utanför tidsangivelserna. Ersättningen ska täcka alla typer av kostnader såsom till exempel personal, administration, kringtid, aktiviteter, resor och lokaler.

Ersättning för telefonsamtal till brukare ersätts enligt gällande taxa för utförd tid inom tätort, oavsett var i kommunen brukaren bor.

Ersättningsnivån fastställs av kommunen ett år i taget och träder i kraft per den första april varje år. Beslut kring nya ersättningsnivåer expedieras till godkända utförare tre månader i förväg. Gällande ersättning specificeras på www.ekero.se.

Krav 6.4 Ersättning vid avvikelser

Smärre avvikelser i tidsåtgång beroende på ett tillfälligt förändrat behov ersätts inte, då det kan anses rymmas inom den beviljade tiden.

Upprepas avvikelser med anledning av brukaren till exempel tackar nej till planerade besök eller inte svarar i telefon ska handläggare kontaktas enligt kravet 3:20.

Planerad tillfällig minskning av biståndsbehov, t ex vid brukarens semester eller planerad sjukhusvistelse, ska anmälas av brukaren till utföraren fem dagar i förväg. Ersättning utgår då inte till utföraren under denna period.

Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis vid oförutsedd sjukhusvistelse, utgår ersättning till utföraren i fem dagar från det att frånvaron påbörjats. Därefter utgår ingen ersättning förrän brukaren är tillbaka i hemmet och uppdraget återupptagits. Återkommer inte brukaren anses uppdraget avslutat.

Utföraren har en skyldighet att tillgodose tillfälliga akuta behov utöver beviljade insatser och att skyndsamt informera kommunens handläggare om att så skett. Intill dess att handläggaren meddelar nytt beslut betalas ersättning ut för den akuta tid som utförts.

Krav 6.5 Rutiner för inrapportering av utförda tjänster

Kommunen (beställaren) använder det IT-baserade verksamhetssystemet Pulsen Combine. Beställaren och utföraren ska kommunicera via verksamhetssystemet. Utföraren ska därför garantera att den IT-miljö som används stödjer Pulsen Combine avseende programvara samt datorers och nätverks prestanda. De PC som används ska kunna kommunicera med internet. PC ska vara utrustad med Silverlight och en kortläsare för e-tjänstekort med programvaran NetId. En mer detaljerad beskrivning tillhandahålls av systemadministratör hos beställaren.

Varje anställd hos utföraren som skall använda Combine skall ha ett personligt e-tjänstekort.

Utföraren ska via Pulsen Combine, enligt löpande anvisningar från beställaren:

- ta emot beställningar
- lämna beställningsbekräftelse
- meddela verkställande av insats
- upprätta och presentera genomförandeplan
- rapportera utförd insats som underlag för uppföljning, ersättning och brukarens avgift

Utföraren ska:

- ansvara för att förse personalen som i sitt dagliga arbete behöver tillgång till inloggning i Pulsen Combine
- med behörighetskort (SITHS-kort).
- till beställaren anmäla och avanmäla behörigheter enligt blankett som tillhandahålls av systemadministratör
- hos beställaren
- ansvara för att nyanställda får utbildning i systemet
- delta vid av beställaren initierade vidareutbildningar, information om uppdateringar mm.
- Beställaren ska:
- tillhandahålla och säkerställa behörigheter i Pulsen Combine
- säkerställa tillgång till verksamhetssystemet
- support via mail eller telefon tillhandahålls av socialkontoret, mån – fre under kontorstid.
- tillhandahålla användarmanualer
- ansvara för utbildning i verksamhetssystemet för nya utförare

Krav 6.6 Informationssäkerhet

Utföraren ska följa gällande lagstiftning och föreskrifter för informationssäkerhet. Utföraren ansvarar för att inte obehöriga får tillgång till systemen eller den information som finns i systemen.

Krav 6.7 Teknisk försörjning

Utföraren ansvarar för- och bekostar den tekniska försörjning som är nödvändig för att kunna fullfölja uppdraget. Utföraren ansvarar för att uppdaterat virusprogram och brandvägg finns på utförarens samtliga datorer.

Utföraren tecknar abonnemang och leveransavtal för att säkerställa nödvändig teknik.

Krav 6.8 Insatsrapportering

Rapportering av utförd tid kommer under en övergångsperiod att ske manuellt via CSign. Kommunens manualer och riktlinjer för rapporteringen ska följas och finns tillgängliga på kommunens hemsida.

Om utföraren avsiktligt underlåter att rapportera till ansvarig handläggare insatser som inte utförts, eller rapporterar felaktig uppgift vad avser utförd tid, kommer detta att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott och avtalet kan sägas upp.

Krav 6.9 Betalningsvillkor

Fakturerings ska ske per kalendermånad i efterskott för faktiskt utförd tid.

Fakturaunderlag med redovisning av utförd tid ska vara kommunen tillhanda senast 5:e vardagen efterföljande månad.

Om anledning till anmärkning mot fullgjort uppdrag inte föreligger, ska betalning erläggas inom 30 dagar från fakturans ankomstdag. Eventuell anmärkning på faktura ska ske inom 14 dagar från fakturans ankomst.

Fakturor ska vara i enlighet med Ekerös mall. Mall för fakturainnehåll tillhandahålls av kommunen efter godkännande av utföraren. Referens på fakturan skall vara ansvarskod samt namn på beställande handläggare.

Faktura ska ställas till:

Ekerö Kommun
Redovisningen
Box 205
178 23 Ekerö

Faktura som ej följer Ekerö kommuns mall kommer att returneras till utföraren. Samlingsfaktura på flera leveranser eller till olika adresser godtages ej. Ekerö planerar att införa ett e-faktureringsystem. När detta görs ska utföraren skicka e-fakturer till kommunen.

Krav 6.10 Lokaler

Utföraren ska själv sörja för de eventuella lokaler som behövs för att fullgöra uppdraget.

Krav 6.11 Tolk

Utföraren ansvarar för eventuella kostnader för tolk.

Krav 6.12 Åtagandetider vid nyval respektive omval

Brukare och utförare kommer själva komma överens om startdatum för insatsen. Nya insatser ska dock påbörjas inom tio arbetsdagar från det att utföraren fått uppdraget. Utföraren ska verka att minimera åtagandetiderna.

Vid akuta behov av nya insatser ska utföraren kunna ta emot och påbörja uppdrag redan samma dag som uppdraget ges.

Vid omval, dvs. när brukaren önskar byta utförare, gäller en omställningsperiod om maximalt tio arbetsdagar. Under omställningstiden ansvarar den tidigare utföraren för att brukarens beslutade insatser tillhandahålls.

Krav 6.13 Rätt att tillhandahålla tilläggstjänster

Utföraren har att erbjuda brukarna tilläggstjänster utöver de insatser som framgår av fattade biståndsbeslut.

Möjligheten att erbjuda tilläggstjänster gäller inte den kommunala produktionen.

Sådana tjänster får inte vara obligatoriska för brukaren och det ska för brukaren tydligt framgå att de bekostas av denne själv och betalas direkt till utföraren. Utföraren fakturerar brukaren kostnad för tilläggstjänsten.

Krav 6.14 Avtalstid och villkor för uppsägning

Avtal för utförande av tjänster som omfattas av valfrihetssystemet sluts tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre månader. Uppsägning ska vara skriftlig att vara giltig.

Utförare som avser att avveckla sin verksamhet ska meddela kommun och brukare minst tre månader före verksamhetens upphörande. Avtalet upphör i och med detta. Har utförare saknat uppdrag under en period om tolv månader kan avtalet sägas upp med tre månaders uppsägningstid.

Om utföraren inte uppfyller ställda krav för godkännande eller om utföraren åsidosatt avtalets villkor och bristen ej åtgärdats trots uppmaning därom kan kommunen säga upp avtalet med omedelbar verkan.

Kommunen kan säga upp avtalet med tre månaders uppsägningstid om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas.

Krav 6.17 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till Ekerö kommun för skadestånd som kommunen, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

Kommunen har även rätt till ersättning från utföraren för skada som kommunen lidit på grund av utförarens avtalsbrott, om skadan är en följd av att utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg och yrkesskicklighet inom branschen.

Krav 6.18 Katastrof- och beredskapsplanering

Utföraren ska i händelse av fredstida extraordinär händelse eller krig/höjd beredskap ha förberedda rutiner och dokumenterade riktlinjer för hantering av situationen och bistå kommunen med sådana uppgifter som behövs för att förebygga skada. Utföraren ska på förfrågan från kommunen biträda vid upprättande av kommunal krisberedskapsplan samt medverka i andra krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

Öppen verksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar

1. Uppdrag

Enheten ska driva verksamheten vid den öppna träfflokalen Solrosen riktad till personer med psykiska funktionsnedsättningar. Träfflokalen ska erbjuda meningsfull sysselsättning och aktivt söka motverka ensamhet och isolering.

I uppdraget ingår även att utveckla metoder att utifrån besökarnas individuella behov ge stöd till ökad personlig utveckling, självständighet och delaktighet i samhällslivet.

2. Vägledning och information

På Solrosen ska personer med psykiska funktionsnedsättningar samt deras anhöriga få vägledning och information avseende stöd och aktiviteter för psykiskt funktionsnedsatta i Ekerö.

3. Öppettider

Träfflokalen ska vara öppen minst alla vardagar (undantag för semesterperioder och då ska alternativa sätt att hålla träfflokalen öppen prövas).

Öppettider och aktiviteter ska utgå från besökarnas önskemål och behov.

4. Samverkan

Samverkan ska ske med RSMH och studieförbund samt andra föreningar/organisationer som har verksamhet för denna målgrupp.

5. Uppföljning

Uppföljning ska ske löpande avseende besöksstatistik och brukarnas nöjdhet.

Direktiv för hälso- och sjukvård för vissa LSS-insatser

INNEHÅLL

1.	Inledning.....	1
2.	Uppdrag.....	1
2.1	Dokumentation och förvaring av handlingar.....	3
2.2	Vårdplan.....	3
2.3	Samverkan och samarbete.....	3
2.4	Parternas samverkan.....	3
2.5	Tillsyn.....	4
2.6	Hälso- och sjukvård på daglig verksamhet.....	4
2.7	Kunskapsspridning.....	4
2.8	Övergripande mål.....	4
3.	Kvalitets- och verksamhetskrav.....	4
3.1	God kvalitet.....	4
3.2	Systematiskt förbättringsarbete.....	4
3.3	God hygienisk standard.....	5
3.4	Palliativ vård.....	5
3.5	Tillgänglighet.....	5
3.6	Respekt för patientens självbestämmande och integritet.....	5
3.7	Främja goda kontakter.....	6
3.8	Kontinuitet.....	6
3.9	Säkerhet.....	6
3.10	Kompetens.....	7
3.11	Uppföljning.....	7

1. Inledning

Produktionsområde omsorg skall erbjuda hälso- och sjukvård av god kvalitet och omfatta såväl förebyggande hälsovård som sjukvårdsinsatser till de personer som bor i särskilda boendeformer enligt LSS och till de som vistas på dagliga verksamheter enligt LSS. Hälso- och sjukvården avser ansvar upp till och med sjuksköterskenivå där rehabilitering och habilitering ingår. Uppdraget hälso- och sjukvård gäller både i de verksamheter/enheter som Produktionsområde Omsorg ansvarar för samt i verksamheter/enheter som på Socialnämndens uppdrag drivs av privata utförare i Ekerö kommun.

Uppdragsbeskrivningen syftar till att tydliggöra Socialnämndens uppdrag samt krav i övrigt som följer med uppdraget i syfte att säkerställa att hälso- och sjukvården utförs och är av god kvalitet till personer tillhörande LSS-verksamheter (gruppboende, serviceboende samt dagliga verksamheter) i Ekerö kommun.

2. Uppdrag

Hälso- och sjukvårdsinsatser skall tillhandahållas till personer som har beslut enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Utföraren skall följa gällande lagstiftning, föreskrifter och nationella riktlinjer för verksamhet för personer med funktionsnedsättning.

Utföraren skall ansvara över hälso- och sjukvårdsinsatser inklusive rehabilitering och habilitering som sker i bostaden respektive daglig verksamhet.

Om någon i målgruppen önskar få hälso- och sjukvårdsinsatsen i öppenvård (inom husläkarverksamhet och primärvårdsrehabilitering) skall personen kunna välja det, på samma sätt som den övriga befolkningen.

Uppdraget avser ansvar över hälso- och sjukvården upp till och med sjuksköterskenivå som omfattar dygnets alla timmar, samtliga av årets alla dagar.

Läkarinsatserna är landstingets ansvar och påverkas därmed inte av den boende. Däremot skall lokala överenskommelser om samarbetsrutiner upprättas mellan kommunens sjuksköterskor med hjälp av medicinskt ansvarig sjuksköterska och husläkarmottagningarna. Tre husläkarmottagningar har idag patientansvaret utifrån husläkaruppdraget i Ekerö kommun.

Uppdraget kräver att sjuksköterska med kompetenskrav enligt föreskriften (SOSFS 2001:16) finns i verksamheten som innebär förskrivningsrätt av vissa läkemedel. Även arbetsterapeut med kompetens gällande förskrivning av hjälpmedel krävs.

Hälso- och sjukvårdsuppgifter kan delegeras till annan personal/ omsorgspersonal efter att legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt att det inte föreligger någon risk för patienten och att god och säker vård upprätthålls.

Medicinsk ansvarig sjuksköterskas rutin inför delegering skall följas vilken bygger på författningar som styr delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård (SOSFS 1997:14) samt Patientsäkerhetslagen (SOSFS 2010:659).

Produktionsområde omsorg skall ansvara över kostnader för inkontinenshjälpmedel, förbrukningsmaterial som förbands- och sjukvårdsartiklar, bashjälpmedel samt för vissa definierade hyrhjälpmedel. Vidare skall enheten följa den kostnadsfördelning som tagits fram av representanter från KSL och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (2015-05-20).

Medicinskt ansvarig sjuksköterskas lokala riktlinjer och rutiner för Hälso- och sjukvård som bedrivs inom LSS (gruppboende, serviceboende samt dagliga verksamheter) skall följas. Rutiner omfattar bl.a.

- Läkemedelshantering
- Dokumentation
- Avvikelsehantering
- Rutin för delegering
- Rutin för medskick av patientinformation när personen åker till sjukhus
- Samarbetsrutiner- rutin för kontakt med läkare och sjuksköterska
- Rutin vid förskrivning av hjälpmedel

- Rutin för Tandvårdsstöd
- Basala hygienrutiner
- Riktlinjer för att förebygga skada
- Rutin för dödsfall

2.1 Dokumentation och förvaring av handlingar

Vid vård av patienter skall det föras patientjournal. En patientjournal skall föras för varje patient och får inte vara gemensam för flera patienter. Skyldigheter att dokumentera gäller vid individuellt inriktade åtgärder rörande undersökning, vård och behandling och vid dödsfall. Dokumentationen skall ske i anslutning till genomförd åtgärd eller senast innan arbetspassets slut.

Bestämmelser om hur en journalföring skall utformas och dess innehåll är reglerat i Patientdatalagen (SFS 2008:355) och i Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2008:14).

Utföraren ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen och patientdatalagen. Syftet med dokumentation är att säkerställa den enskildes rätt till en god och säker hälso- och sjukvård samt personalens rättssäkerhet vid händelse av internkoll, oenighet mm.

Dokumentationen skall, utifrån den enskildes behov, beskriva insatsernas planering, genomförande och resultat. Dokumentationen skall utformas så att den bidrar till att trygga den enskildes säkerhet och ge ett underlag för fortlöpande utvärdering, revidering och planering av insatserna. Alla hälso- och sjukvårdsåtgärder som rör en viss patient skall kunna identifieras och spåras i dokumentationen.

Dokumentation som rör enskilda personer skall förvaras på ett säkert sätt, så att endast de som behöver den för att kunna fullgöra sina arbetsuppgifter får tillgång till dokumentationen.

Utföraren skall ha rutiner som säkerställer att nödvändig dokumentation finns tillgänglig även vid datorproblem.

2.2 Vårdplan

Utföraren ansvarar för att en vårdplan upprättas för brukare/patienter med hälso- och sjukvårdsinsatser. I vårdplanen skall det framgå hur den enskildes insatser konkret skall utföras. Brukaren, eller dennes, företrädare skall göras delaktiga i planens upprättande. Om behov finns och den enskilde samtycker kan även omsorgspersonalen vara delaktig i vårdplanens upprättande.

2.3 Samverkan och samarbete

För att säkerställa en vård och omsorg av god kvalitet ansvarar utföraren för att nödvändig samverkan och samarbete sker i vård- och omsorgsprocesserna inom och mellan olika yrkesgrupper, olika funktioner och enheter, olika verksamheter samt vårdgivare. För att nå brukarens individuella mål skall samverkan och samarbete ske med såväl professionella som andra aktörer som finns i brukarens nätverk. Utföraren skall ha väl fungerande rutiner för detta.

2.4 Parternas samverkan

Parterna, utföraren och uppdragsfunktionen (beställaren), skall ha ett ömsesidigt utbyte av information, kunskap och erfarenhet. Parterna skall ömsesidigt informera om väsentliga förändringar som påverkar verksamhet och förutsättningar för verksamheten.

2.5 Tillsyn

Medicinskt ansvarig sjuksköterska utövar tillsyn över hälso- och sjukvården. Utföraren skall ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till förfogande. Utföraren skall på eget ansvar och på egen bekostnad svara för de åtgärder som kan komma att krävas på grund av påpekanden från medicinskt ansvarig sjuksköterska.

2.6 Hälso- och sjukvård på daglig verksamhet

För personer med beslut om daglig verksamhet enligt LSS skall utföraren ansvara för de hälso- och sjukvårdsinsatser som måste ske under. Uppdraget gäller vardagar under 8:30 - 15:30.

2.7 Kunskapsspridning

Kommunal hälso- och sjukvård inom LSS skall ha god kännedom om evidens och kunskapsbaserade behandlingsmetoder och att dessa tillämpas inom den kommunala hälso- och sjukvården. Information och kunskapsspridning till omvårdnadspersonal och andra berörda ingår i uppdraget, däribland information om god hygienisk standard.

2.8 Övergripande mål

Målet för den kommunala hälso- och sjukvården inom LSS regleras av Hälso- och sjukvårdslagen och innebär en god hälsa och vård på lika villkor. Vården skall vara individfokuserad med respekt för alla människors lika värde.

3. Kvalitets- och verksamhetskrav

3.1 God kvalitet

Distriktssköterska/sjuksköterska skall ha kompetens att handleda och ge delegering/ instruktion till omvårdnadspersonal och övriga i utförarverksamheten för utförande av hälso- och sjukvård. Distriktssköterska inom LSS verksamheten skall kunna förskriva läkemedel enligt föreskriften (SOSFS 2015:7).

Arbetsterapeut skall ha kompetens att bedöma, förskriva och följa upp användandet av ett hjälpmedel. Arbetsterapeut skall handleda och ge delegering/ instruktion till omvårdnadspersonal och övriga i utförarverksamheten angående hur de tekniska hjälpmedlet skall hanteras på ett säkert sätt.

3.2 Systematiskt förbättringsarbete

Ett systematiskt förbättringsarbete skall bedrivas inom följande områden:

Alla boende med risk för fall skall erbjudas riskbedömning. Vid konstaterad risk för fall skall förebyggande åtgärder planeras och sättas in i samråd med den

enskilde. Uppföljning kring insatta åtgärder vid risk för fall skall sedan följas upp.

Alla med risk för undernäring skall erbjudas riskbedömning. Vid konstaterad risk för undernäring skall förebyggande åtgärder planeras och sättas in i samråd med den enskilde. Uppföljning kring insatta åtgärder vid risk för undernäring skall sedan följas upp.

Den kommunala hälso- och sjukvården skall erbjuda individer inom beskrivna målgrupper, uppsökande verksamhet och nödvändig tandvård enligt överenskommelse med Stockholms läns landsting (SLL), Tandvårdsenheten. Tandvårdslagen (1985:125).

Alla med risk för trycksår skall erbjudas riskbedömning. Vid konstaterad risk för trycksår skall förebyggande åtgärder planeras och sättas in i samråd med den enskilde. Uppföljning kring insatta åtgärder vid risk för trycksår skall sedan följas upp.

3.3 God hygienisk standard

Basala hygienrutiner skall alltid tillämpas när patient, vårdtagare, brukare, kund samt boende undersöks, vårdas eller behandlas. Den kommunala hälso- och sjukvården skall arbeta i enlighet med Vårdhygiens upprättade Basala hygienrutiner (SLL) och de föreskrifter som finns om basal hygien i vård och omsorg.

3.4 Palliativ vård

Den kommunala hälso- och sjukvården inom LSS skall följa Nationellt Vårdprogram för palliativ vård. Den kommunala hälso- och sjukvården skall tillförsäkra den enskilde individen värdighet och trygghet vid vård och behandling i livets slutskede. Vård i livets absoluta slutskede skall präglas av medmänsklighet, omvårdnad, smärt- och ångestlindring.

Alla dödsfall som sker på kommunens särskilda boendeformer d v s där kommunen har ett hälso- och sjukvårdsansvar, skall registreras i Palliativa registret.

3.5 Tillgänglighet

Vårdpersonal på gruppboende, serviceboende och dagliga verksamheter skall kunna nå distriktssköterska/sjuksköterska på telefon dygnet runt. När distriktssköterskan/sjuksköterskan har bedömt att ett besök behövs brådskande, skall inställelsetiden vara högst 2 timmar. Undantagsvis gäller längre inställelsetid avseende brådskande besök ute på Adelsö (Solbackens gruppboende) där hänsyn ska tas till färjetrafiken. Vid händelse av olycka eller nödfall ska räddningstjänsten 112 kontaktas. Distriktssköterskan/sjuksköterskan bedömer och prioriterar behov av hälso- och sjukvårdsinsats.

Omsorgspersonal skall kunna nå arbetsterapeut vardagar mellan kl 8.00 och 17.00. Telefonsvarare skall lyssnas av dagligen. Då ett ärende inkommer skall arbetsterapeut ta kontakt inom fem arbetsdagar. Arbetsterapeut bedömer och prioriterar behov av hälso- och sjukvårdsinsatser/rehabiliterings/habiliteringsinsatser.

3.6 Respekt för patientens självbestämmande och integritet

Den kommunala hälso- och sjukvården skall tillförsäkra att den enskilde individen är delaktig i den egna vårdens planering och genomförande.

3.7 Främja goda kontakter

Den kommunala hälso- och sjukvården inom LSS skall samverka i tvärprofessionella team, internt och externt, för att säkerställa en god och säker hälso- och sjukvård.

Samverkan skall ske enligt fastställd rutin och insatser skall samordnas.

Den kommunala hälso- och sjukvården skall arbeta i enlighet med godkända gemensamma samverkansöverenskommelser med annan huvudman.

Den kommunala hälso- och sjukvården inom LSS skall samverka med berörda aktörer för att åtgärda eventuella brister och när det finns behov av andra förbättringar som berör brukarens/patientens möjligheter att få en god och säker hälso- och sjukvård.

Vid behov skall en samordnad individuell plan (SIP) upprättas för den enskilde när denne har behov av insatser både från landstingets hälso- och sjukvård och från kommunen. Upprättandet av SIP sker för att underlätta samverkan mellan den enskilde och samtliga inblandande aktörer som finns kring individen.

3.8 Kontinuitet

Patienter som har behov av kontinuerliga insatser från den kommunala hälso- och sjukvården inom LSS skall ha en aktuell namngiven ansvarig distriktssköterska/ sjuksköterska.

Läkarmedverkan i den kommunala hälso- och sjukvården inom LSS skall hanteras i enlighet med samarbetsavtal om läkarmedverkan.

3.9 Säkerhet

Den kommunala hälso- och sjukvården inom LSS skall årligen bidra till formuleringen och innehållet av en patientsäkerhetsberättelse utgående från de insatser och aktiviteter som genomförts under året gällande patientsäkerhetsarbetet. Den kommunala hälso- och sjukvården skall arbeta i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet och med ett hälsofrämjande och rehabiliterande arbetssätt.

Brister i kompetens runt ett hälsofrämjande arbetssätt hos vårdpersonalen skall uppmärksammas och aktiviteter för kompetenshöjning skall erbjudas.

Den kommunala hälso- och sjukvården inom LSS skall arbeta med egenkontroll, uppföljning och säkert arbetssätt enligt rutin.

Egenkontroll av journaldokumentation skall ske årligen.

Risk- och händelseanalyser skall genomföras i enlighet med Socialstyrelsens handbok för patientsäkerhetsarbete för att bedöma om det finns risk för att

händelser skulle kunna inträffa i verksamheten som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.

Den kommunala hälso- och sjukvården skall arbeta för säker delegering och instruktion enligt medicinskt ansvarig sjuksköterskas rutin.

Läkemedelgenomgångar skall erbjudas och initieras av distriktssköterska tillsammans med ansvarig husläkare. Läkemedelsgenomgång skall ske minst en gång årligen i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter gällande läkemedelshantering i hälso- och sjukvården. Föreskriften avser de personer som har många läkemedel eller har sina läkemedel dosdispenserade av apoteket i s.k. Apodospåsar eller där distriktssköterskan anser detta lämpligt. Bedömningsverktyget PHASE skall finnas med som underlag vid läkemedelsgenomgången och fyllas i av legitimerad personal tillsammans med omsorgspersonalen.

3.10 Kompetens

Hälso- och sjukvårdsinsatser/ordinationer skall utföras av legitimerad sjuksköterska/distriktssköterska och arbetsterapeut eller av omvårdnadspersonal med reell kompetens efter erhållen skriftlig delegering/instruktion av legitimerad personal med både formell och reell kompetens. Legitimerad personal med vidareutbildning/fortbildning inom öppen hälso- och sjukvård skall finnas inom utförarverksamheten.

3.11 Uppföljning

Den kommunala hälso- och sjukvården inom LSS ansvarar för att analysera resultaten från kvalitetsregistren och annan relevant uppföljning och att utgå från dessa resultat för att förbättra verksamheten.

Den kommunala hälso- och sjukvården skall aktivt informera patienter och deras närstående om möjlighet att lämna synpunkter på verksamheten "Synpunkter och klagomål" samt möjligheten att kontakta Patientnämnden och Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Direktiv för HVB för ensamkommande barn asyl & PUT

INNEHÅLL

1.	Kravspecifikation.....	1
1.1.	Verksamhetens inriktning och arbetssätt.....	1
1.1.1.	Uppdrag och målgrupp.....	1
1.1.2.	Övergripande mål, metoder och arbetssätt.....	2
1.2.	Kvalitetskrav och genomförande.....	2
1.2.1.	Planering och uppföljning i enskilda ärenden.....	2
1.2.2.	Aktivering, sociala kontakter och fritidssysselsättning.....	3
1.2.3.	Skola.....	3
1.2.4.	Mat och måltider.....	3
1.2.5.	Omkostnader för placerade.....	3
1.2.6.	Tolk.....	4
1.3.	Organisation och kompetens.....	4
1.3.1.	Tillstånd/anmälningsskyldighet.....	4
1.3.2.	Organisation och ledning.....	4
1.3.3.	Personal.....	4
1.3.4.	Bemanning.....	4
1.4.	Kvalitetsarbete.....	5
1.4.1.	Allmänna krav på kvalitetsarbete.....	5
1.4.2.	Samverkan, information och anmälningsskyldighet.....	5
1.4.3.	Lex Sarah.....	5
1.4.4.	Dokumentation.....	5
1.5.	Lokaler och säkerhet.....	6
1.5.1.	Kostnadsansvar.....	6
1.5.2.	Brandlarm, brandutrustning, larm mm.....	6
1.5.3.	Uppdragets avslutande.....	7

1. Kravspecifikation

1.1. Verksamhetens inriktning och arbetssätt

1.1.1. Uppdrag och målgrupp

Socialnämnden ansvarar för mottagande av ensamkommande barn som söker asyl eller har erhållit uppehållstillstånd och är huvudman för verksamheten.

Utföraren skall åta sig att driva HVB-verksamhet för anvisade asylsökande ensamkommande flyktingungdomar eller för dem som erhållit permanent uppehållstillstånd (PUT), i enlighet med avtalet och respektive individs beslut. Socialnämnden hyr lokalerna och upplåter dem till utföraren.

Beställaren förfogar över samtliga platser på HVB-boendena. Utföraren ska ta emot och bedöma de uppdrag beställaren anvisar. Det är enhetschefen på boendet som tar det definitiva beslutet om in- och utskrivning i samråd med handläggaren. Lämplighetsbedömningen görs utifrån om ungdomen är självgående och hur hen passar in i målgruppen.

Vid överkapacitet äger beställaren rätten att sälja platserna till annan part.

Boendet skall ta emot ensamkommande ungdomar som efter beslut enligt socialtjänstlagen (SoL) placeras i avvaktan på beslut från Migrationsverket om den unge erhåller PUT, fått avslag på sin ansökan eller fått PUT. Utöver lagstiftningen regleras uppdraget ibland annat

Socialtjänstförordningen (SFS 2001:937) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd för HVB (HSLF-FS 2018:55).

Beställaren ansvarar för alla frågor som innefattar myndighetsutövning. Insatsen HVB beviljas enligt SoL 4 kap § 1.

De placerade ungdomarna är i huvudsak ungdomar som bedöms vara från 14 år upp till och med 18 år. I särskilda fall skall medföljande yngre syskon tillfälligt kunna tas emot. I undantagsfall skall verksamheten kunna ta emot ensamkommande flyktingbarn från 10 år för kortare placering i avvaktan annan boendeform.

I uppdraget ingår boende, omsorg och omvårdnad dock inte vård och behandling. Uppdraget skall utföras i samverkan med olika myndigheter, frivilliga organisationer och andra aktörer som kan vara giltiga för ungdomarna. Utföraren är en viktig part i att möjliggöra en ändamålsmässig etablering och integrationsprocess i samhället för de anvisade ensamkommande barnen och ungdomarna. Som ett led i detta arbete skall verksamheten såväl kunna motivera och stödja ungdomarnas studier som att de har meningsfull fritidssysselsättning, för att på så sätt stötta integrationen.

1.1.2. Övergripande mål, metoder och arbetssätt

- Uppdraget skall utföras i enlighet med tillämplig lagstiftning, riktlinjer och föreskrifter inom området samt upprättat avtal.
- Verksamheten skall kännetecknas av trygghet, kontinuitet, gott bemötande och respekt för den personliga integriteten.
- Utifrån uppdraget skall utföraren tillse att insatserna individanpassas och utformas i samråd med dem som tas emot i verksamheten.
- Utföraren skall ha god tillgänglighet och ge tillräcklig information till den enskilde, eventuella företrädare, uppdragsgivare och andra berörda.
- Verksamheten skall främja initiativförmåga och självbestämmande samt tillgodose den enskildes behov av utveckling och aktivering.
- Utföraren skall tillse att den enskilde och dennes företrädare ges möjlighet till inflytande över verksamheten så långt det är möjligt.
- Verksamheten skall präglas av ett professionellt förhållningssätt baserat på kompetens, vetenskap och beprövad erfarenhet.
- Verksamhetens innehåll skall vara politiskt och religiöst obundet.
- Verksamheten skall beakta vad sägs i barnkonventionen och arbete i enlighet med lagstiftningens krav på barnperspektiv.

1.2. Kvalitetskrav och genomförande

1.2.1. Planering och uppföljning i enskilda ärenden

- Varje barn/ungdom placerad i boendet skall ha en utsedd kontaktperson med ansvar för insatsens samordnande och genomförande.
- Utifrån beställarens uppdrag skall utföraren i varje enskilt ärende senast inom en månad efter påbörjad insats upprätta en individuell genomförandeplan. Genomförandeplanen skall upprättas tillsammans med den enskilde, dennes företrädare och i samråd med beställaren.
- Genomförandeplanen skall vara skriftlig och innehålla såväl kortsiktiga som långsiktiga mål, tidplan samt uppgifter om ansvarsfördelning, uppföljning och avrapportering samt revideras vid behov.
- Utföraren ansvarar för uppföljning av genomförandeplanen och sammankallar till övergripande uppföljningsmöten. Uppföljning av genomförandeplanen skall ske i enlighet med BBIC. Uppföljningsmöten skall ske omväxlande hos utföraren och socialtjänsten.
- Utföraren skall ansvara för uppföljning av genomförandeplanen i samråd med den enskilde, ev. andra berörda samt beställaren.
- Utföraren skall i samråd med beställaren se till att ungdomar som behöver hälso- och sjukvårdsinsatser, inkl. psykiatrisk vård och behandling, får tillgång till sådan.
- I enlighet med beställarens önskemål skall utföraren i varje enskilt ärende kunna lämna skriftliga rapporter om genomförandet av överenskomna insatser.

- Efter avslutad insats skall slutdokumentation överlämnas till ansvarig handläggare hos beställaren inom 3 veckor. Den enskilde och dennes företrädare skall delges slutdokumentationen.
- Slutdokumentationen skall minst innehålla:
 - en redogörelse för genomförda insatser
 - den enskildes utveckling under insatsen
 - anledning till att mål med insatsen inte uppnåtts
 - erfarenheter som kan bidra till den fortsatta planeringen med den enskilde
- Om ungdomar avviker skall beställaren eller socialjouren omgående kontaktas. När så är möjligt genomför utförarens personal eftersökning i närområdet. Beställaren, dvs. socialnämnden i Ekerö kommun alternativt socialjouren, anmäler till polisen efter 24 timmar om barnet/den unges inte har hittats. Underrättelse till Migrationsverket om att ungdom avvikit görs av beställaren.
- Verksamheten skall ha rutiner för att slussa in och slussa ut placerad ungdom.

1.2.2. Aktivering, sociala kontakter och fritidssysselsättning

- Utförarens verksamhet skall präglas av ett kontinuerligt arbete med att uppmärksamma, belysa och resonera kring normer och värderingar. Mänskliga rättigheter, jämställdhet mellan könen, sexualitet och könsidentitet skall vara återkommande inslag i verksamheten.
- Social, psykisk, kulturell, andlig och fysisk stimulans skall vara viktiga inslag i verksamheten.
- Utföraren skall aktivt verka för att de boende erhåller individuella fritidsaktiviteter planerade utifrån deras personliga behov och önskemål.
- Utföraren skall kunna erbjuda samtliga placerade barn aktiviteter och gemenskap kvällar och helger samt skollov.
- Ensamkommande skall i väntan på skolplacering erbjudas enklare samhällsintroduktion samt annan sysselsättning.
- Utföraren skall vid behov stötta de placerade barnen i kontakten med arbetsmarknaden, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Migrationsverket, samt andra vid behov berörda myndigheter eller aktörer.
- För att stärka gemenskap med andra och minska social isolering och för att tillgodose den enskildes sociala, kulturella och emotionella behov skall utföraren eftersträva att sociala nätverk skapas med bl.a. frivilliga organisationer och studieförbund.
- Den enskildes individuella önskemål och intressen skall så långt som det är möjligt tillgodoses och den enskildes integritet och självbestämmande skall respekteras.
- I uppdraget skall det ingå att vid behov svara för att personal eller annan lämplig person vid behov stöder och/eller följer med de boende till myndigheter, tandläkare, frisör, läkare, fritidssysselsättningar etc.
- Utföraren skall förebygga, uppmärksamma samt agera vid kränkningar, övergrepp, hot, våld och självskadebeteenden och för att upprätthålla en drogfri miljö.

1.2.3. Skola

- Utföraren skall i samverkan med skolan garantera varje placerats barn rätt till skolgång senast en månad efter ankomsten.
- Utföraren skall stötta de barn som placeras i skolgång och försäkra sig om att skolan uppfyller de krav som ställs på dem. Att alla skall garanteras skolgång och de enskilda med ofullständig skolgång skall ges möjlighet att bli bemötta på den utbildningsnivå där de befinner sig, i grundskoleutbildning alternativt gymnasieutbildning i en av Skolinspektionen godkänd grund- eller särskola eller gymnasieskola. Den enskilde skall få undervisning i grundskolans alla ämnen.

1.2.4. Mat och måltider

- Utföraren skall ansvara för att ombesörja mat och måltider för hela dygnet.
- Utföraren skall i utförandet av insatserna främja och utveckla barnens förmåga att själva planera och tillaga sin egen mat. Detta innebär att utföraren tillsammans med barnen planerar matsedel, genomför inköp, stöttar i tillagningen och i allmänhet främjar delaktighet i hushållssysslor.
- Utföraren skall utifrån individuella förutsättningar se till att barnen tar ansvar för det egna hushållet. Verksamheten skall tillse att barnen får nödvändigt stöd med detta.

1.2.5. Omkostnader för placerade

- För placerade ungdomar med erhållet uppehållstillstånd skall behovet av fickpengar och personlig utrustning som mat, kläder, hygienartiklar avgifter för fritidsysselsättning samt övriga individuella kostnader som är anpassade efter den placerades behov etc. ombesörjas via avtalad ersättning mellan beställare och utförare.
- För placerade ungdomar med pågående asylansökan skall behovet av fickpengar täckas genom dagersättning som erhålls från Migrationsverket till god man. Övrig personlig utrustning som mat, kläder, hygienartiklar avgifter för fritidsysselsättning samt övriga individuella kostnader som är anpassade efter den placerades behov etc. skall ombesörjas via avtalad ersättning mellan beställare och utförare.
- Utföraren skall tillhandahålla grundutrustning för placerade barn, innehållande en basutrustning av kläder efter årstid och hygienartiklar. Beställaren skall kunna avropa grundutrustningen efter behov.
- Utföraren skall ombesörja och bekosta transporter vid de tillfällen de har gemensamt anordnade aktiviteter och där transport är nödvändig.
- Läkemedel bekostas av utföraren upp till högst kostnadsskyddet.
- Försäkringar avseende den enskilde bekostas av beställaren.
- Utöver vad som framgår ovan skall utföraren svara för kostnader för fritidsaktiviteter upp till minst 1500 kr per termin och ungdom.

1.2.6. Tolk

- Utföraren skall se till att tolk anlitas vid behov och står för kostnaden när verksamheten beställt tolkning. Beställaren står för tolkkostnader när beställaren har beställt tolk.

1.3. Organisation och kompetens

1.3.1. Tillstånd/anmälningsskyldighet

- För att få bedriva HVB anmäler beställaren verksamheten till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO). Utföraren skall tillse att de krav på utförande som ställs genom lagstiftning, förordning, föreskrifter och detta avtal gällande HVB uppfylls under hela avtalsperioden.
- Utföraren skall i övrigt tillse att verksamheten har samtliga i övrigt nödvändiga tillstånd.

1.3.2. Organisation och ledning

- Utföraren skall ha en för uppdraget ändamålsenlig organisation med ett för uppdraget anpassat ledningssystem där ansvar och befogenheter tydligt framgår.
- Utföraren skall följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2018:55) gällande person som förestår verksamheten.
- Ansvarig chef för verksamheten skall vara tillräckligt kompetent och erfaren för uppdraget samt ha lämplig högskoleutbildning om minst 180 poäng. Utföraren skall på begäran av beställaren visa intyg som styrker nämnda krav.
- För verksamheten skall det finnas en ansvarig chef samt utsedd ersättare för denne. Ansvarig chef eller dennes ersättare skall finnas tillgänglig alla dygnets timmar.

1.3.3. Personal

- Enligt 3 kap. 3 § i Socialtjänstlagen (SoL) skall det för utförandet av socialnämndens uppgifter finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet.
- Verksamheten skall vara bemannad med personal som har tillräcklig erfarenhet, adekvat kompetens, personlig lämplighet samt intresse för arbete med målgruppen enligt avtalat uppdrag.
- Utföraren skall göra vederbörliga kontroller inklusive utdrag ur belastnings- och misstankeregistret vid anställning av personal.
- Verksamhetens medarbetare skall erhålla nödvändig introduktion samt kontinuerlig, handledning och kompetensutveckling.
- Verksamhetens medarbetare skall i tillräcklig omfattning behärska det svenska språket i tal och skrift.
- Utföraren skall ansvara för att all personal känner till och iakttar gällande regler för sekretess och tystnadsplikt.

- Verksamhetens medarbetare skall inte ha uppdrag som förvaltare/företrädare för enskilda som är föremål för insatser inom verksamheten.
- Det skall finnas rutiner för att hantera hot och våld som är väl förankrade bland medarbetarna. Utföraren skall tillhandahålla personlarm till samtliga medarbetare.
- Utföraren skall sträva efter att personalgruppen är heterogent sammansatt i fråga om ålder, kön och bakgrund.

1.3.4. Bemanning

- För att kunna fullgöra avtalat uppdrag skall verksamheten vara bemannad med erforderlig personal dygnet runt alla dagar.
- Arbetstiden för verksamhetens medarbetare skall schemaläggas på ett sådant sätt att den enskildes behov tillgodoses på bästa sätt.
- Beställarens bedömning är att det nattetid skall vara sovande jour men verksamheten ska ha beredskap för att vid behov kunna övergå från sovande jour till vakenjour.
- Utföraren skall planera bemanningen så att ensamarbete inte förekommer.
- Hemmet behöver inte vara bemannat under de tider på dygnet då de placerade personerna inte vistas där. Under dessa tider skall det finnas personal tillgänglig som kan infinna sig i hemmet utan oskäligt dröjsmål. Kontaktuppgifter till personalen skall under dessa tider vara tillgängliga och kända bland boende samt hos beställaren.
- Det skall finnas fungerande rutiner för informationsöverföring mellan berörda medarbetare och mellan arbetspass.

1.4. Kvalitetsarbete

1.4.1. Allmänna krav på kvalitetsarbete

- Utföraren skall bedriva ett kvalitetsarbete utifrån vad som sägs i 3 kap. 3 § Socialtjänstlagen (SoL) om att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras med syfte att kunna erbjuda den enskilde en god kvalitet.
- Utföraren skall ha rutiner för att uppmuntra, fånga upp och åtgärda synpunkter från boende och ev. företrädare samt andra berörda.
- Utföraren skall följa gällande föreskrifter gällande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten, SOSFS 2011:9.
- Utföraren skall ansvara för att verksamheten fungerar och bibehåller utlovad kvalitet trots semester, sjukdom eller vakanser.
- Utföraren skall på begäran av beställaren kunna redovisa resultatet av övrig egenkontroll, uppföljningar, brukarundersökningar, utvärderingar etc. samt vilka åtgärder som vidtagits.
- Beställaren skall för sin uppföljning äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs och få tillgång till sådana uppgifter som beställaren, utifrån placeringen, anser vara erforderliga.
- Utföraren skall senast i mars månad varje år överlämna verksamhetsberättelse/årsredovisning för föregående år.
- Beställarens revisorer skall äga rätt att på samma sätt som i kommunal verksamhet granska verksamheten.

1.4.2. Samverkan, information och anmälningsskyldighet

- Parterna skall gemensamt bidra till att skapa en god samverkan.
- Utföraren skall se till att beställaren kontinuerligt informeras om väsentliga förändringar och avvikelser i verksamheten samt vid behov inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling och i samverkan med beställaren verka för att verksamheten kontinuerligt utvecklas.
- Utföraren skall till beställaren omgående förmedla tillsynsmyndigheters eventuella synpunkter på verksamheten.
- Utföraren skall tillse att den som är föremål för insatserna och företrädare får tillräcklig information om verksamheten.
- Utföraren skall ge beställaren utförlig och kontinuerlig information om väsentliga händelser och förändringar som rör företaget, verksamheten och personalsituationen.
- Utföraren skall ha skriftliga rutiner som säkerställer att medarbetarna har kunskaper om och följer Socialtjänstlagens bestämmelser om anmälningsplikt enligt 14 kap. 1 §.

1.4.3. Lex Sarah

- Utföraren skall följa Socialtjänstlagens bestämmelser om Lex Sarah samt ha arbetssätt och rutiner som följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah (SOSFS 2011:5).

- Utförarens rutiner om Lex Sarah skall vara väl kända bland medarbetarna.
- Lex Sarah skall innehålla tydliga anvisningar om hur berörd socialnämnd skall informeras om de ev. rapporter och anmälningar enligt Lex Sarah som görs inom verksamheten.

1.4.4. Dokumentation

- Utföraren skall tillse att all dokumentation som rör enskilda sker enligt gällande lagar, beställarens riktlinjer och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2014:5.
- Personalen skall ha tillgång till den dokumentation som bedöms nödvändig för uppdragets genomförande.
- En personakt skall finnas för varje boende för att hålla samman handlingarna som rör genomförande av insatserna.
- Dokumentationen skall utformas med respekt för individens integritet och garantera individens rättssäkerhet samt kvalitet i insatserna.
- Den enskilde, dennes vårdnadshavare samt ev. legala företrädare skall fortlöpande ges insyn i den dokumentation som rör den enskilda.
- Journaler och övriga dokumentation som rör enskilda skall förvaras på ett betryggande sätt.
- Utföraren skall, såvida inte annat följer av lag, lämna över all individrelaterad dokumentation till upphandlande kommuner när en insats upphör
- Utföraren skall säkerställa att verksamheten har erforderligt IT-stöd och -säkerhet för verksamhetens utförande och för att underlätta kommunikation med beställaren. Utföraren skall ha tillgång till dator med säker internetuppkoppling med behörighetsidentifikation samt program kompatibla med Microsoft Office. Utföraren skall svara för och bekostar sådan IT-utrustning samt personalens behörighetsidentifikationer
- I den utsträckning beställaren beslutar skall utföraren använda kommunens IT-system eller därmed kompatibelt system.

1.5. Lokaler och säkerhet

- Beställaren hyr verksamhetslokalerna. För att säkerställa att verksamheten drivs i ändamålsenliga lokaler och för att garantera kontinuiteten i verksamheten upplåter beställaren lokalerna till utföraren för uppdraget.
- Utföraren skall bedriva verksamheten i de av beställaren upplåtna lokalerna. Besiktning av lokalerna kommer att ske inför upplåtelsen. Utföraren godkänner lokalerna i det skick de befinner sig i vid tiden för upplåtelsen. Utföraren får tillträde till lokalerna efter överenskommelse med beställaren.

1.5.1. Kostnadsansvar

- Utföraren svarar mot beställaren på samma sätt som beställaren såsom hyresgäst svarar mot fastighetsägaren för samtliga åtaganden och kostnader med undantag av nedanstående:
- Beställaren ansvarar för att tillhandahålla och bekosta:
 - Hyra och eventuella hyresförändringar.
 - Uppvärmningskostnader.
 - El (i för verksamheten normal omfattning).
 - Vatten (i för verksamheten normal omfattning).
 - Sedvanligt inre och yttre underhåll av fastigheten (ytskikt).
 - Skötsel av utemiljö, exempelvis snöskottning och gräsklippning.
 - Fastighetsskötsel.
 - Brandlarm och brandskyddsutrustning, t ex brandsläckare, brandfilt m m.
 - Oförutsedda kostnader p.g.a. förändringar i gällande skattesystem och myndighetsförelägganden kopplade till hyresobjektet.
- Utföraren ansvarar för allt övrigt som krävs för att fullgöra uppdraget. Utföraren skall därvid bli tillhandahålla och bekosta:
 - Städning inkl. golvvård och fönsterputs.
 - Arbetsutrustning inkl. erforderligt IT-stöd för personal samt abonnemangskostnader.
 - Gemensam TV-licens för enheten.
- Utföraren får inte göra ändringar i lokalen eller av beställaren tillhandahållen inredning/utrustning utan skriftligt godkännande från beställaren och fastighetsägaren.

- Utföraren äger inte heller rätt att utan beställarens och fastighetsägarens skriftliga tillstånd sätta upp skyltar, markiser, antenner eller dylikt.
- Beställaren äger rätt att löpande kontrollera lokalens skötsel. Om brister i utförarens ansvarsområde konstateras äger beställaren rätt att omgående åtgärda bristen på utförarens bekostnad.
- Felanmälan avseende löpande fastighetsskötsel och underhåll skall ske via av beställaren anvisad kanal för åtgärd.

1.5.2. Brandlarm, brandutrustning, larm mm

- Beställaren svarar för att lokalerna vid uppdragets början uppfyller de krav på brandskydd som krävs för verksamheten enligt Boverkets byggregler. Inför tillträdet till lokalerna skall utföraren tillsammans med beställaren fastställa en gränsdragningslista avseende ansvarsfördelning för brandsskyddet.
- Utföraren skall fortlöpande kontrollera funktionen av allt i lokalen förekommande tekniskt brandskydd och omgående anmäla brister till beställaren.
- Utföraren skall bedriva systematiskt brandskyddsarbete.
- Utföraren svarar för att personal fått adekvat, praktisk och teoretisk brandutbildning. Det systematiska brandskyddsarbetet skall följa Ekerö kommuns SBA-modell eller motsvarande, samt vara utformad enligt Räddningsverkets allmänna råd om systematiskt brandskyddsarbete.
- Utföraren skall svara för utryckningskostnader vid s.k. "falsklarm" som orsakas av utförarens bristande tillsyn av boende.
- Lokalen omfattas av kravet på skriftlig redogörelse för brandskyddet enligt lag om skydd mot olyckor (SFS 2003:778). Utföraren skall till beställaren lämna de uppgifter som behövs för att beställaren skall kunna fullgöra sin redogörelseskyldighet.

1.5.3. Uppdragets avslutande

- För att säkra en god kontinuitet och minsta möjliga påverkan skall utföraren vid avtalets upphörande tillsammans med ny utförare upprätta en plan för överlämnande som skall godkännas av beställaren.
- Dokumentation: Utföraren skall ansvara för att all dokumentation överlämnas till beställaren enligt gällande gallringsregler om ansvaret för verksamheten upphör eller övergår till annan.
- Personal: Utföraren skall underlätta verksamhetsövergång för den personal som är anställd i verksamheten.
- Lokaler: Utföraren skall vara aktsam om och vårda lokalerna. Efter avtalsperioden slut skall lokalerna vara i gott skick med hänsyn till normal förslitning. Besiktning kommer att utföras i samband med avtalets slut. Skador som orsakats av utförarens försumlighet skall ersättas av densamma. Utföraren skall i samband med avtalets upphörande städa gemensamma utrymmen inomhus och utomhus samt personalutrymmen. I detta ingår även fönsterputsning.
- Inventarier: Beställaren skall ges möjlighet att för restvärdet överta inventarier i enlighet med upprättad inventarieförteckning. Utföraren skall ansvara för bortforsling av inventarier och utrustning som beställaren ej avser att överta.

Rev 2018-03-19

Generella villkor avseende uppdrag till produktionsområde Omsorg

Förutom de specifika krav som anges i respektive tjänsts direktiv omfattas uppdraget till Produktionsområde Omsorg ett antal generella krav som återfinns i detta dokument.

Innehållsförteckning

Ansvarsfördelning och avgifter.....	2
Arbetsgivaransvar.....	2
Tystnadsplikt och sekretesslagstiftning.....	2
Samverkan.....	2
Samverkan vid byte av utförare.....	2
Information om verksamheten.....	3
Administrativa system.....	3
Informationssäkerhet.....	4
Teknisk försörjning.....	4
Insatsrapportering.....	4
Förändrat insatsbehov.....	4
Information vid ändrade förhållanden.....	5
Rutiner för hantering av nycklar och privata medel.....	5
Katastrof- och beredskapsplanering.....	5

1. Ansvarsfördelning och avgifter

Socialnämnden har såsom huvudman det yttersta ansvaret för verksamheten. Socialnämnden beslutar om insatser och andra frågor som innefattar myndighetsutövning. Beslut fattas av Socialnämnden genom socialkontoret vardagar under kontorstid. Socialnämnden ansvarar för och debiterar avgifter till brukaren för de beslutade insatserna. Utföraren ansvarar för utförande och uppföljning inom ramen för uppdraget.

2. Arbetsgivaransvar

Utföraren innehar arbetsgivaransvaret för anställd personal, som fullgör uppdrag inom valfrihetssystemet. Detta innebär bl.a. att utföraren ansvarar för de anställdas arbetsmiljö och rehabilitering samt för personalens arbetsmarknadsförsäkring. Utföraren tillhandahåller eventuella arbets-tekniska hjälpmedel.

3. Tystnadsplikt och sekretesslagstiftning

Utföraren skall tillse att personalen har god kunskap om och efterlever gällande lagstiftning vad gäller tystnadsplikt och sekretess.

4. Samverkan

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan beställare och utförare förutsätts. Samverkan skall ske dels i frågor som rör verksamhetens kvalitet men också vad avser generella utvecklingsfrågor kring äldreomsorgen och omsorgen om personer med funktionsnedsättning i kommunen.

Utföraren skall säkerställa ett gott samarbete mellan beställare och utförare vad avser stödet till brukarna.

Utföraren ska även samverka med närstående och andra, för brukaren viktiga personer i den utsträckning brukaren medger detta.

Samverkan ska vid behov ske med andra utförare samt andra vårdgivare och myndigheter.

5. Samverkan vid byte av utförare

Brukaren ska meddela socialkontoret när byte av utförare önskas. Socialkontoret ska därvid informera utföraren om brukarens önskan. Utföraren ansvarar för att samverka med såväl brukare som socialkontoret för en smidig övergång och är skyldig att tillhandha insatser för tid fram till bytet. Utföraren är skyldig att i

samband med bytet överlämna all dokumentation avseende brukaren till socialkontoret.

6. Information om verksamheten

Utföraren ska tillhandahålla sådan information om sig själv samt sina tjänster, som främjar en objektiv jämförelse av utförare och underlättar brukarens val av utförare. Informationen ska innehålla uppgifter om utförarens verksamhetsinriktning, mål, arbetssätt, klagomålshantering och uppföljning. Utföraren ska i informationsskrift ge samma information till brukaren.

Utföraren ska vid behov informera och vägleda brukaren och dennes närstående till rätt instans i angelägenheter som berör denne.

Utföraren ska vid marknadsföring av sig själv och sina tjänster följa god marknadsföringssed med hänsyn till brukare och andra utförare.

7. Administrativa system

Beställaren använder det IT-baserade verksamhetssystemet Pulsen Combine. Beställaren och utföraren ska kommunicera via verksamhetssystemet.

Utföraren ska därför garantera att den IT-miljö som används stödjer Pulsen Combine avseende programvara samt datorers och nätverks prestanda. De PC som används ska kunna kommunicera med internet. PC ska vara utrustad med Silverlight och en kortläsare för e-tjänstekort med programvaran NetId. En mer detaljerad beskrivning tillhandahålls av systemadministratör hos beställaren.

Varje anställd hos utföraren som skall använda Combine skall ha ett personligt e-tjänstekort.

Utföraren ska via Pulsen Combine, enligt löpande anvisningar från beställaren:

- ta emot beställningar
- lämna beställningsbekräftelse
- meddela verkställande av insats
- upprätta och presentera genomförandeplan
- rapportera utförd insats som underlag för uppföljning, ersättning och brukarens avgift

Utföraren ska:

- ansvara för att förse personalen som i sitt dagliga arbete behöver tillgång till inloggning i Pulsen Combine med behörighetskort (SITHS-kort).
- till beställaren anmäla och avanmäla behörigheter enligt blankett som tillhandahålls av systemadministratör hos beställaren
- ansvara för att nyanställda får utbildning i systemet



- delta vid av beställaren initierade vidareutbildningar, information om uppdateringar mm.

Beställaren ska:

- tillhandahålla och säkerställa behörigheter i Pulsen Combine
- säkerställa tillgång till verksamhetssystemet
- support via mail eller telefon tillhandahålls av socialkontoret, mån – fre under kontorstid.
- tillhandahålla användarmanualer
- ansvara för utbildning i verksamhetssystemet för nya utförare

8. Informationssäkerhet

Utföraren ska följa gällande lagstiftning och föreskrifter för informationssäkerhet. Utföraren ansvarar för att inte obehöriga får tillgång till systemen eller den information som finns i systemen.

9. Teknisk försörjning

Utföraren ansvarar för- och bekostar den tekniska försörjning som är nödvändig för att kunna fullfölja uppdraget. Utföraren ansvarar för att uppdaterat virusprogram och brandvägg finns på utförarens samtliga datorer.

Utföraren tecknar abonnemang och leveransavtal för att säkerställa nödvändig teknik.

10. Insatsrapportering

Rapportering av utförd tid kommer under en övergångsperiod att ske på tidigare anvisat sätt för vissa uppdrag. Kommunens manualer och riktlinjer för rapporteringen ska följas och finns tillgängliga på kommunens hemsida.

Om utföraren avsiktligt underlåter att rapportera till biståndshandläggaren insatser som inte utförts, eller rapporterar felaktig uppgift vad avser utförd tid, kommer detta att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott.

11. Förändrat insatsbehov

Utföraren ska utöver beslutade insatser tillgodose tillfälliga akuta behov som inte omfattas av biståndsbeslut eller i väntan på sådant beslut. Ansvarig handläggare på socialkontoret ska omgående, närmast påföljande vardag, kontaktas för godkännande. Om brukarens behov förändras i sådan grad att biståndsbeslut kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta handläggaren. Förändringen i brukarens behov ska framgå av utförarens dokumentation.

Vid sjukhusvistelse eller dödsfall ska handläggaren skyndsamt meddelas.

12. Information vid ändrade förhållanden

Utföraren ska meddela och lämna information till beställaren om alla förändringar av verksamhetens omfattning, inriktning eller profil som har väsentlig betydelse för uppdragets utförande. Om utföraren byter verksamhetsansvarig eller motsvarande ska socialkontoret meddelas snarast.

13. Rutiner för hantering av nycklar och privata medel

Brukaren eller dennes närstående/gode man ska normalt handha privata medel. I det fall privata medel hanteras av utföraren ska skriftliga rutiner för detta finnas.

Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för säker hantering av brukarens nycklar. Kostnader för låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

14. Katastrof- och beredskapsplanering

Utföraren ska i händelse av fredstida extraordinär händelse eller krig/höjd beredskap ha förberedda rutiner och dokumenterade riktlinjer för hantering av situationen och bistå beställaren med sådana uppgifter som behövs för att förebygga skada. Utföraren ska på förfrågan från beställaren biträda vid upprättande av kommunal krisberedskapsplan samt medverka i andra krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

2018-01-15

Socialnämndens prioriterade områden 2018 som berör produktionsområdet

Socialnämnden har fastställt verksamhetsplanen för perioden 2018-20. Prioriterade utvecklingsområden medför reviderat uppdrag till produktionsenhet Omsorg enligt nedan.

- **Tillgänglighet och service** - Medborgare i kontakt med socialtjänsten upplever ett professionellt bemötande, en hög servicegrad och en god tillgänglighet

Bemötandet från socialtjänstens verksamheter ska präglas av en hög servicenivå och professionalism. Tillgängligheten till de öppna verksamheterna ska vara god. Information om verksamheten är ett utvecklingsområde. Även utveckling av webbaserade tjänster och tekniklösningar inom verksamheter ska prioriteras.

- **Självständighet** - Socialtjänsten stärker den enskildes förutsättningar att ansvara för den egna livssituationen och möjligheten att tillvarata sina egna resurser

Socialtjänstens verksamheter ska bidra till att stärka individens självbestämmande. Självständighet för personer med insatser såsom daglig verksamhet och boende med särskild service är ett särskilt prioriterade områden. Stöd och vägledning ska ges för att kunna erbjuda en aktiv fritid.

- **Valfrihet** - Socialtjänsten erbjuder valfrihet för de som behöver stöd

Ökad valfrihet är ett av målen för socialtjänsten. Valfrihet vad gäller möjlighet att i högre utsträckning välja kost inom äldreomsorgen prioriteras.

- **Utveckling och uppföljning** - Metoder och verksamheter utvecklas för att höja socialtjänstens kvalitet för medborgarna.

Arbetsätt och metoder ska följas upp och kvalitetssäkras för att möta medborgarnas behov. Framtida kompetensförsörjning inom socialtjänstens verksamheter är ett utvecklingsområde.

- **Effektivt resursutnyttjande** - Socialtjänsten möter medborgarnas behov genom samordnade resurseffektiva insatser i samverkan med andra.

Stödet till personer med funktionsnedsättning ska inriktas och samordnas så att det stärker den enskildes delaktighet i samhället och kopplingen till arbetslivet. Samverkan ska ske med berörda huvudmän och aktörer.

Stöd till anhöriga utvecklas med utgångspunkt i tre områden; revidering av nuvarande plattform för anhörigstöd, implementering av plattform för anhörigstöd och anhöriglänkar samt utveckling av stödet till anhöriga till personer med olika typer av funktionsnedsättningar.

➤ **Övriga pågående eller identifierade uppdrag;**

- Ansvara för införandet av digitala trygghetslarm.
- Medverka i utveckling och implementering av digitalisering samt tekniska lösningar enligt Socialnämndens planering. Under 2018 ska enheten medverka i försök med sensorer i ordinärt boende samt ansvara för försök med fallsensorer på Söderströmsgården.
- Medverka i framtagande av kommunikationsstrategi för socialtjänsten.
- Medverka vid analys av nationella och lokala uppföljningar och åtgärder m a a dessa.
- —Medverkan i utvecklingsarbete avseende förändrad styrning av hemtjänsten.
- Medverka i fortsatt utveckling av omsorg och stöd till demenssjuka i enlighet med den lokala modellen för samordnad vård och omsorg kring personer med demenssjukdom samt stöd till deras anhöriga.
- Delta arbetet för att öka valfriheten avseende kost inom äldreomsorgen.
- Ansvara för utvecklingsområden kring mat och måltidsmiljöer på Söderströmsgården och Ekgården i enlighet med nämndens uppföljning.
- Medverka i satsningen för att öka bemanningen inom äldreomsorgen.
- Medverka i utvecklingsarbetet gällande stöd till anhöriga.
- Medverka i projektet samordnat stöd för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, bland annat kring insatser och stöd.
- Medverka i utvecklingsarbete kring våld i nära relationer.
- Fortsatt utveckling av tjänsten boendestöd i enlighet med genomförd uppföljning.
- Medverka vid framtagande av principer för uppräknings av avgifter inom Socialnämndens verksamhetsområde.
- Medverka i projektgrupp kring arrangemanget De gamlas dag.

- Ansvara för utvecklingen av strukturerad sysselsättning på Solrosen i enlighet med Socialnämndens beslut.
- Medverka i kommunens integrationsarbete.
- Ansvara för utökat uppdrag vad avser HVB för ensamkommande barn och unga. Medverka i utvecklingen av uppdraget för stöd till ensamkommande barn.
- Medverka i översyn och genomförande av kostnadseffektiviserande åtgärder för framtida budget i balans.

Ersättningsreglering 2018

Ersättningar för volymbaserade tjänster samt anslagsfinansierade verksamheter framgår av Socialnämndens budget för 2018.

För nedan angivna insatser gäller följande regleringar:

Särskilt boende äldre

- Ersättning utgår för faktiskt belagda platser
- Ersättning utgår även för de dygn då den boende är på sjukhus
- Avlider den boende räknas platsen som ej belagd fr.o.m. dagen efter det att vederbörande avlidit.

Personlig assistans

- Den timersättning som utgår till utförare för personlig assistans inkluderar assistansomkostnader som den ersättningsberättigade har i samband med aktiviteter utanför bostaden. Exempelvis resekostnader för assistenterna samt inträdesavgifter och liknande kostnader för assistenter vid aktiviteter tillsammans med den ersättningsberättigade (Försäkringskassans rekommendation/vägledning).
- Utföraren ansvarar för administrationen av den enskildes assistansomkostnad.
- Ersättning för sovande jour ska utgå från gällande avtal enligt HÖK (d v s halva jourpassets längd).
- Ersättning utgår 1 månad efter att beställningen upphört.

Bostad med särskild service

- För beställning av insats tillämpas Nordvästmodellen med dess tillämpningsanvisningar vilken är framtagen av Nordvästkommunerna gemensamt.
- Ersättning utgår per nivå i fem nivåer utgående från överenskommelsen mellan socialkontoret och produktionsenhet omsorg. Ersättningen avser alla kostnader förknippade med individens insats och behov. Ersättningen per nivå är lägre än Nordvästkommunernas ersättning per nivå.
- Ersättning vid ledig plats i gruppboende utgår till dess att hyreskontraktet upphört, d v s ersättning utgår under uppsägningstidens tre månader.
- Ersättning om ny nivå utgår från det datum när den enskildes förändrade behov har inträtt.

Daglig verksamhet

- För beställning av insats tillämpas Nordvästmodellen med dess tillämpningsanvisningar vilken är framtagen av Nordvästkommunerna gemensamt.

- Ersättning utgår per nivå i fem nivåer utgående från överenskommelsen mellan socialkontoret och produktionsenhet omsorg. Ersättningen avser alla kostnader förknippade med individens insats och behov. Ersättningen per nivå är lägre än Nordvästkommunernas ersättning per nivå.
- Vid oplanerad uppsägning av daglig verksamhet utgår ersättning under uppsägnings-månaden och nästkommande kalendermånad. Vid planerad uppsägning (t ex flytt från den dagliga verksamheten) upphör ersättningen i samband med platsens avslut.
- I samband med ålderspension gör LSS-handläggaren en individuell uppföljning och omprövning av beslutet daglig verksamhet. Ersättningsnivån anpassas därefter.

Sjukhusvistelse

- En individuell bedömning av den enskildes behov av stöd vid sjukhusvistelse måste göras i varje enskilt fall. Fokus bör vara brukarens behov av stöd i att göra sig förstådd d v s behov av stöd i kommunikationen. LSS-handläggare ansvarar för den individuella bedömningen i samråd med utföraren.

Anslagsfinansierad verksamhet

- Ersättningen som fastställs i budgetarbetet betalas ut till enheten månatligen i 12: e delar om inget annat anges.

Produktionsenhet Omsorgs Åtagande utifrån Socialnämndens prioriterade utvecklingsområden för 2018 med inriktning till 2020.

Uppföljning av åtagandet för 2017.

- **Tillgänglighet och service** - *Medborgare i kontakt med socialtjänsten upplever ett professionellt bemötande, en hög servicegrad och en god tillgänglighet*

Tillgänglig och begriplig information om verksamheterna till respektive målgrupp är grunden för ett professionellt bemötande.

Inom sektionen LSS har beslut fattats att tydliggörande pedagogik och Alternativt kompletterande kommunikation (AKK) ska användas generellt. Målet är att den enskildes vardag görs begriplig. Ett individuellt utformat stöd underlättar att komma ihåg, veta vad som ska ske för att kunna planera, samt orientera sig i tid och rum så att omvärlden och ens sammanhang blir förståelig och hanterbar. Det ska framgå på vilket sätt information behöver anpassas.

Kunskapsinhämtning om webbaserade tjänster och teknikstöd som kan åstadkomma en enklare vardag för brukarna, bidra till ökad självständighet och delaktighet samt stödja verksamhetens arbetsprocesser är ett prioriterat område.

Ett samarbete sker mellan produktionsenheten, socialkontoret samt enheten digitalisering och service, med syfte att arbeta strategiskt med digital utveckling. Samarbetet avser även att följa utvecklingen av webbaserade tjänster för olika målgrupper i våra verksamheter. Under hösten skedde en genomlysning av marknadens utbud av digital tillsyn under natten för de äldre som har detta behov och önskemål. Samarbetet fortsätter under planeringstiden

De öppna och förebyggande verksamheterna inom äldreomsorgen har under 2017 haft ett lägre antal besök, vilket är ett trendbrott i förhållande till ett antal år då besöksantalet stadigt ökat. Kajutan har haft 1612 besök (1 883 besökare 2016). Det är männens besök som minskat med drygt 200 besök. På Stockbygården har antalet besök varit 7 409 under 2017 (7 519 besökare 2016). Antalet kvinnliga besökare har minskat med 200 besök, medan männens antal besök har ökat med 100 st.

Stockbygården har två eftermiddagar i veckan rehabiliteringsgrupper för äldre som behöver upprätthålla sina funktioner. Det är 14 deltagare i varje grupp. På tisdagsförmiddagarna erbjuds gymnastik och på torsdagsförmiddagarna Qigong för "piggare" äldre. På gymnastiken deltar 35 personer i genomsnitt och grupperna med Qigong utökades redan under 2016 utökas från två till tre grupper med 14 deltagare per grupp. Det

är en stor efterfrågan även på övriga aktiviteter som tex bingo och körsång och boulebanorna används frekvent av företrädesvis PRO Färingsö.

Dessa aktiviteter och den samvaro som de medför ökar livskvaliteten och skjuter fram, alternativt minskar behovet av biståndsbedömda insatser.

Under året har anhörigstödet i Ekerö kommun beskrivits i NSPH:s anhörigprojekt i Handbok för anhörigkonsulenter. Syftet med boken var att sprida goda exempel på hur man kan utveckla stödet till anhöriga till en person med psykisk ohälsa och i en intervju med anhörigkonsulentsen beskrivs de metoder som används i kommunen.

Anhörigkonsulentsen har tillsammans med två personer ur anhöriggruppen- psykisk-funktionsnedsättning och gruppens cirkelledare föreläst om anhörigstödet i Ekerö kommun på en konferens arrangerad av Socialpsykiatriskt Forum. Sammanlagt deltog 35 personer i seminariet.

Produktionsenheten har investerat i modern digital teknik på Söderströmsgården. Internetuppkoppling erbjuds till alla boende via fiberanslutning i varje lägenhet. Enheternas vardagsrum har storbilds TV som erbjuder möjlighet även via nätet söka information/bilder som väl synligt finns tillgängligt för alla. I stora samlingssalen finns en storbildsskärm som även den möjliggör uppkoppling via nätet. Entré är utrustad med digital informationstavla. Hörselslinga finns i alla allmänna utrymmen.

Inom produktionsenheten har vi inte telefontider och då man är upptagen återkopplar vi på telefon och mail snarast möjligt. Allt för att ge en god service, såväl externt som internt. En ny tendens är att medborgare hör av sig med frågor via mail även under kvällar och helger.

➤ **Självständighet** - *Socialtjänsten stärker den enskildes förutsättningar att ansvara för den egna livssituationen och möjligheten att tillvarata sina egna resurser*

Inom ramen för FoU:s självständighetsprojekt, "väsas uppdraget" har det hållits två workshops tillsammans med beställare, handläggare och utförare i Ekerö för att skapa en samsyn kring självständighet och hur vi kan arbeta gemensamt och inom vars och ens verksamhetsområde för att stärka individernas självständighet. Det synliggjorde flera betydelsefulla initiativ och flera av dem presenterades på FoU:s årliga konferens där över 70 personer deltog; NP-teamet med boendestöd och socialkontoret, samtalsmetoden CPS inom daglig verksamhet, anhörigsamarbete på Tegels serviceboende och summering av vad arbetet med *väsas uppdraget* lett till på kommunlednings-, myndighets- och utförarnivå.

Under 2018 fortsätter samarbete med socialkontoret för att tydliggöra vad som är självständighet för den enskilde och arbetssätt för att nå det. Ett mer strukturerat arbete/införande av samtalsmetoderna Collaborative proactive solutions (CPS), motiverande samtal (MI), lågaffektivt bemötande, tydliggörande pedagogik och digital teknik förväntas kunna bli redskap i detta arbete.

För personer med funktionsnedsättning är det av stor vikt att personal, kanske speciellt stödassisterare och arbetsterapeut utvecklar kunskap i välfärdstjänster, så att den enskilde kan få såväl digital tillgänglighet som social tillgänglighet. Med rätt och individuellt stöd som olika ”appar ” (exempelvis, kläder efter väder-) skapas förutsättningar för att erövra och äga sitt liv.

Arbetsterapeuten inom Hälso- och sjukvårdsteamet LSS har under året bidragit med stort kunnande och ordinerat kognitiva hjälpmedel med syfte att underlätta för de enskilda att klara vardagen mer självständigt.

Skydd, tvång och begränsningsåtgärder har varit ett satsningsområde inom hela produktionsenheten med olika kontext, hur man ska dokumentera samtycke utifrån den enskildas kognitiva förmåga. Inom sektionen LSS har seminarier hållits på alla enheter med fokus på dilemman som uppstår mellan att skydda och förebygga risker för brukarna och samtidigt inte överbeskydda och begränsa deras självständighet. Nya rutiner för riskbedömningar, bedömning och samtycke av åtgärder har tagits fram och implementerats. Alla enheter har inventerat vilka typer av skydds- och begränsningsåtgärder som finns i deras verksamhet. Fortsatt arbete under 2018 att tillämpa de nya risk- och åtgärdsbedömningarna på individnivå.

➤ **Valfrihet** - *Socialtjänsten erbjuder valfrihet för de som behöver stöd*

Inom äldreomsorgen erbjuds valmöjligheter och självbestämmande i vardagens alla delar i enlighet med den individuella genomförandeplanen och vårdplanen. Enheternas boenderåd och matråd är också forum för valfrihet samt att aktivitetsutbud formas utifrån de boendes önskemål/val. Genom att anslå information lättillgängligt på olika forum (anslagstavla, boendebrev, skriftligt information vid inflyttning) ökar vi möjlighet för den enskilde att välja. Aktivitetsutbudet på terapi/samlingslokal har utökats till att även gälla helger. Detta erbjuder den enskilde ökade valmöjlighet att delta i det som engagerar. Även individuella aktiviteter genomförs, men då oftast tillsammans med dennes kontaktperson.

Från december erbjuds två alternativa maträtter på såväl Söderströmshuset som Ekgården. Det är i stort sett samma matsedlar för båda boenden men ett visst utrymme finns för respektive matråd att bestämma lokala avvikelser. Initialt var tanken att man skulle välja maträtt ett par veckor i förväg, men i realiteten lagas två maträtter och valet sker vid serveringstillfället. En dietist har näringsberäknat matsedlarna.

Tillagning av frukost och enklare kompletterande matlagning, så som salladsberedning och potatiskokning kommer att ske i avdelningsköken under kommande året.

Under 2018 kommer ett arbete att påbörjas för att äldreomsorgens kök kommer att organiseras under barn -och utbildningsförvaltningens kostorganisation. Målet är att det ska ske inför budgetåret 2019.

I sektion LSS tidigare egenkontroll/brukarundersökning framkom att många inte kände till sina möjligheter att välja/byta stödperson, påverka när insatser ska utföras eller att

boka om insatser. Detta ska nu säkerställas genom att informera om det både vid ett första samtal och vid uppföljningssamtal.

Inom hemtjänsten och boendestödet är den enskildes önskemål om tider för insatser som styr personalens scheman. Ett pilotprojekt pågår tillsammans med Socialkontoret gällande införande av digital natt tillsyn. Under 2018 kan det bli ett åtagande för hemtjänst.

➤ **Utveckling och uppföljning - Metoder och verksamheter utvecklas för att höja socialtjänstens kvalitet för medborgarna.**

Boendestödjarna arbetar tillsammans med handläggare i ett nytt team kring socialkontorets projekt med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar 18-30år. Syfte är att utveckla arbetssätt och stöd till personer där målsättningen är ökad självständighet och livskvalitet. Resultatet med att arbeta teambaserat med handläggare har slagit väl ut och fortsätter under 2018 att vara ett åtagande för boendestödjarna.

Boendestöd har tillsammans med anhörigkonsulent påbörjat ett pilotprojekt om hur boendestödjarna och anhöriga kan samarbeta i bl.a. genomförandeplanen kring den enskilde klienten. Syftet med projektet var att utarbeta, genomföra och utvärdera en metod där anhöriga bjuds in, med klientens samtycke, till att delta vid uppförandet av genomförandeplanen. Arbetsgruppen tog fram en arbetsmetod för genomförande och projektet ligger nu inom boendestödet för implementering.

Ekerö boendestöd deltog under hösten i Sveriges kommuner och landstings (SKL) nationella undersökning, vilket gör att vi kan jämföra våra resultat med andra kommuner och enheter. År 2017 har 102 kommuner och 8 privata aktörer deltagit. 79% av personerna som har boendestöd svarsfrekvens var hög jämfört med övriga kommuner där den låg på 44%. Boendestöd har genomgående positiva svar på samtliga enkätfrågor, men frågorna under området Trygghet har det lägsta värdena. Det föranleder att ett förbättringsområde har identifierats för 2018. Arbeta vidare med att återkoppla resultaten till personer med boendestöd så att de ser att deras synpunkter tas om hand. En resultatrapport och ett informationsblad bifogas separat till klienterna där de ges möjlighet att lämna förslag på förbättringar.

Solrosen har under hösten påbörjat en förberedelse för att med från årsskiftet 2017/2018 börja ta emot Ekerös medborgare som tidigare har erbjudits verksamhet av andra aktörer utanför kommunen. Eftersom aktuella personer har biståndsbeslut blir det ett delvis förändrat arbetssätt för personalen på Solrosen.

I juni mottog personalen på Ekdungens dagvård en Silviacertifiering. Sedan 2014 är Ekgården Silviacertifierad, men certifieringen gäller endast i tre år, så under året har all personal vidareutbildats i demensvård. Utbildningen sker i Silviahemmets regi och de är även de som överlämnar certifieringsplakett och diplom. Under november certifierades Ekgården på nytt.

Aktivitetssamordnaren och biståndshandläggare från Socialkontoret erbjuder de personer som fyller 80 år ett seniorsamtal och informerar om bl.a. kommunens och primärvårdens förebyggande insatser. Under året har ca 28 procent av de tillfrågade (92) personerna velat ha ett samtal. Antalet personer som vill ha samtal har minskat de senaste två åren.

Under året har plattformen för socialtjänstens stöd till anhöriga reviderats. Som ett led i implementeringen av den nya versionen genomfördes en lanseringsträff för chefer och andra medarbetare inom socialtjänstens verksamhetsområde. Vid träffen föreläste bl.a. Sanna Lundell och Ann Söderberg om att vara anhörig till en person med psykisk ohälsa och missbruk. Sammanlagt deltog ca 30 personer.

På Hundpatrullen, en daglig verksamhet inom LSS, har brukarna varit aktiva i att utveckla verksamheten, vilket gett både dem och verksamheten en ökad stolthet. De håller själva hundterapiuppgifter på bl a på Ekdungens dagverksamhet för äldre med demens. De har varit efterfrågade föreläsare och presenterat sitt arbete på Manimalis rikskonferens, Carpe och medarbetarakademin. De har medverkat i radio, tidningar och Manimalis rapport *Sällskapsdjurens betydelse för människan och samhället*. I december mottog de pris för Årets sociala tjänstehundar av Svenska kennelklubben.

Det pågår en revidering och komplettering av ledningssystemet, vilket aktualiserar att återförankra det på verksamheterna under 2018.

Hemtjänstpersonalen har under 2017 utbildats HLR och bilarna har utrustats med en akutväska med en enklare hjärtstartare. Denna insats har skett tillsammans med Kommunens säkerhetsamordnare. Personalens mobiltelefoner har en applikation nerladdad och kommer under första kvartalet 2018 att aktiveras. Det innebär att personalen knyts till sms-tjänst så att de kallas om en medborgare drabbas av plötsligt hjärtstopp.

Under våren upphandlade produktionsledningen en digital utbildningstjänst för all personal inom produktionsenheten. Det innebär ett antal webbutbildningar med en inriktning för personal som arbetar utifrån Hälso- och sjukvårdslagen och en inriktning för personal som arbetar enligt Sol eller LSS. Syftet med avtalet är att höja och säkerställa kompetensen och långsiktigt höja kvaliteten i verksamheten.

Inom sektion LSS har en kompetensmodell tagits fram som identifierar vilka kunskaper som är viktiga i arbetet från formell kunskap till baskunskaper utifrån lagstiftning och regelverk till spetskompetens utifrån verksamhetens målgrupp och uppdrag. Modellen ska vara styrande för vilken kompetens som ska eftersträvas på enheterna. Ökat fokus på metoder och arbetssätt. Följande tre metoder ska vara kända och tillämpas i alla verksamheter: Lågaaffektivt bemötande, CPS, Tydliggörande pedagogik/AKK. Det ska även finnas kunskap om tidiga tecken på demens samt motiverande samtal MI inom sektionen för att kunna användas på vissa enheter och situationer.

Totalt har 20 personer från äldreomsorgen och sektionen LSS genomfört validering och kompletterande studier i Vård och omsorgs- och Barn och fritidsprogrammet.

➤ **Effektivt resursutnyttjande - Socialtjänsten möter medborgarnas behov genom samordnade resurseffektiva insatser i samverkan med andra.**

Kommunal och SKL har slutit ett centralt avtal, att alla kommuner i Sverige ska ta fram en handlingsplan för hur antalet heltidsarbetande ska öka. Syftet är att heltid ska vara norm, att fler ska arbeta heltid och ett led i att säkra framtida kompetensförsörjning. Det är också en viktig jämställdhetsfråga och grund för ekonomisk trygghet. Produktionsenheten, HR och kommunal har tagit fram en handlingsplan, som ska fastställas under 2018 och ligga till grund för en årlig avstämning fram till 31 maj 2021. Vissa konkreta rutiner är framtagna, checklista och arbetsgång för chefer och för medarbetare att kunna lägga in om önskad förändring av sysselsättningsgrad.

I dagens debatt om sexuella kränkningar och utsatthet har det lyfts att personer med funktionsnedsättning löper ökad risk att utsättas. Hälso- och sjukvårdsteamets sjuksköterskor har även uppmärksammat ett behov hos brukarna att få prata och ställa frågor om sexualitet, könsroller och attityder. En sjuksköterska från Hälso- och sjukvårdsteamet, en enhetschef och personal från LSS-verksamheterna ska nu se över behov och möjligheter för att starta samtalsgrupper alternativt ta fram informationsmaterial och utbildning för personal att bemöta frågor om sex och samlevnad.

Daglig verksamhet LSS har under året genomfört en satsning gällande aktiviteter som främjar hälsan och investerat i en "tandemcykel". Det är en uppskattad aktivitet som använts av många på daglig verksamhet och av gruppboendena på helger och andra lediga dagar. Det har gett nya möjligheter till rörelse, aktivitet och naturupplevelser. Anhörigkonsulenten har haft samtal med 106 anhöriga via telefon och vid enskilda samtal under året. Hälften av dessa samtal rör anhöriga till en person med svår psykisk ohälsa. Vid samtalen hjälps anhöriga att sortera sin situation samt identifiera behov av stöd och hjälp. Om behov av stöd finns så länkas de vidare i enlighet med arbetet i anhörlänkarna. Majoriteten av länkningarna som anhörigkonsulenten gjort under året har skett till sektionen för äldreomsorg och personer med funktionsnedsättningar, vårdcentraler och anhöriggrupper.

De flesta anhöriga är make/maka/barn till en äldre närstående eller anhöriga till personer med psykisk ohälsa och samtalskontakten varar oftast under en längre tid. Under året har även ett större antal föräldrar/syskon/makar till personer med svår psykisk ohälsa än tidigare, kontaktat anhörigkonsulenten.

Anhörigkonsulenten har genom den av socialnämnden fastställda plattform att verka utifrån medborgarna och dess anhörigas behov. Det avser att med bred ansats ge stöd till anhöriga, men även stötta och organisera samverkan mellan verksamheter så att nätverk, så som anhörlänkar skapas och bidrar med kunskap. Vidare ska anhörigkonsulenten informera om stödet till anhöriga i Ekerö, samt ge vägledning. Uppföljning av givna insatser leder ett förtydligande av insatser, vilka fortgår under de kommande åren.

Daglig verksamhet, LSS har fortsatt sitt arbete med tydligare arbetsinriktning och arbetsuppgifter som ger en ökad delaktighet i samhället. Nya lokaler har möjliggjort två nya verksamheter: Spiro3D och Creo. Spiro3D gör olika former av digitala media. Filmskapande, animation, grafisk design som utformning av loggor och grafiska profiler, trycksaker och webbsidor. Creo består av två olika avdelningar Hantverksateljén och

Konstateljén. De gör måleri, teckning, skulptur, textil och installationer för offentliga utsmyckningar, beställningsarbeten och utställningar.

IAM, är en del av daglig verksamhet som sedan i 2016 ingår i ett samarbete med Centrum för vuxenstudier och arbete (CVA) för att ge stöd till personer att få praktik som sedan kan leda till ett arbete. I år har 10 personer inom målgruppen LSS haft en extern praktikplacering. Arbetskonsulenterna har gått Misas-IPS Utbildning. En utbildning med goda resultat att få arbetstagare ut i arbetslivet. Förhoppningen är det nya arbetssättet ska ge skjuts i arbetet med de som är inskrivna i IAM under nästa år. Arbetskonsulenterna ska utveckla ett närmare samarbete med Spiro 3D som ett förberedande steg innan praktik och arbete.

Under 2018 inleds implementering av plattformen för anhörigstöd och anpassning av anhörigsamtal, anhöriglänkar inom LSS.

➤ **Övriga pågående eller identifierade uppdrag;**

- Ansvara för införandet av digitala trygghetslarm.
- Medverka i utveckling och implementering av digitalisering samt tekniska lösningar enligt Socialnämndens planering. Under 2018 ska enheten delta i försök med sensorer i ordinärt boende.
- Medverka i framtagande av kommunikationsstrategi för socialtjänsten.
- Bidra vid analys av nationella och lokala uppföljningar samt ansvara för genomförande av åtgärder med anledning av dessa.
- —Medverkan i utvecklingsarbete avseende förändrad styrning av hemtjänsten.
- Medverka i fortsatt utveckling av omsorg och stöd till demenssjuka i enlighet med den lokala modellen för samordnad vård och omsorg kring personer med demenssjukdom samt stöd till deras anhöriga.
- Ansvara för att öka valfriheten avseende kost inom äldreomsorgen. Under 2018 ska 2 tillagade rätter erbjudas på Ekgården och Söderströmsgården.
- Ansvara för utvecklingsområden kring mat och måltidsmiljöer på Söderströmsgården och Ekgården i enlighet med nämndens uppföljning.
- Medverka i satsningen för att öka bemanningen inom äldreomsorgen.
- Ansvara för utvecklingsarbetet gällande de egna verksamheternas stöd till anhöriga.

- Delta i projektet samordnat stöd för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, bland annat kring insatser och stöd.
- Medverka i utvecklingsarbete kring våld i nära relationer.
- Fortsatt utveckling av tjänsten boendestöd i enlighet med genomförd uppföljning.
- Medverka vid framtagande av principer för uppräknings av avgifter inom Socialnämndens verksamhetsområde samt i översyn av principer för hyressättning inom särskilt boende samt bostad med särskild service.
- Medverka i projektgrupp kring arrangemanget De gamlas dag.
- Ansvara för utvecklingen av strukturerad sysselsättning på Solrosen i enlighet med Socialnämndens beslut.
- Medverka i kommunens integrationsarbete.
- Ansvara för utökat uppdrag vad avser HVB för ensamkommande barn och unga. Medverka i utvecklingen av uppdraget för stöd till ensamkommande barn.
- Medverka i arbete inför eventuell kommunalisering av hemsjukvården.
- Medverka i översyn och genomförande av kostnadseffektiviserande åtgärder för framtida budget i balans.

Ovanstående uppdrag ligger i linje med redan kommunicerade samverkansprojekt mellan Socialkontoret och produktionsenheten. Produktionsenheten åtar sig att arbeta vidare och utveckla verksamheterna i enlighet med dessa.