

Överenskommelse mellan socialnämnd och produktionsområde Omsorg 2019

Överenskommelsen mellan Socialnämnden och produktionsområde Omsorg styr de villkor som gäller för de tjänster som nämnden beställer av produktionen.

Överenskommelsen mellan socialnämnden och produktionen utgörs av följande dokument:

1. **Direktiv från socialnämndens avseende produktionsområdets uppdrag**

Särskilda villkor/direktiv:

- 1.1. Hemtjänst
- 1.2. Förebyggande arbete
- 1.3. Öppna verksamheter/träfflokaler mm
- 1.4. Trygghetslarm
- 1.5. Dagverksamhet för demenssjuka
- 1.6. Särskilt boende inkl lunchservering på Ekgården
- 1.7. Boende enligt LSS 9 § 9
- 1.8. Daglig verksamhet enligt LSS 9 § 10
- 1.9. Ledsagarservice och avlösarservice
- 1.10. Personlig assistans enligt LSS 9 § 2
- 1.11. Korttidsvistelse för barn och unga enligt LSS 9 § 6
- 1.12. Kontaktperson och kontaktfamilj
- 1.13. Boendestöd
- 1.14. Öppen verksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar
- 1.15. Hälso- och sjukvårdsteam LSS
- 1.16. Socialt integrationsstöd

2. **Generella villkor avseende uppdrag till produktionsområde Omsorg**

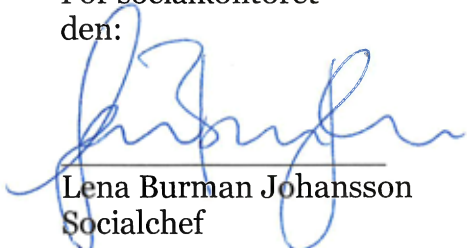
3. **Socialnämndens prioriterade områden 2018 som berör produktionsområdet**

4. **Ersättning 2019**

5. **Produktionsområde Omsorgs åtagande 2019**


6. **Uppföljningsplan 2019**

För socialkontoret
den:



Lena Burman Johansson
Socialchef

För produktionsområde Omsorg
den: 2019-05-23



Åsa Fasth
Produktionschef

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 bas-säng 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 svarat för vägledning/information samt träfflokaler 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 utryckning, 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 enskildes kontakter med andra och bryta isolering.

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

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. Kontaktperson och kontaktfamilj

Enheten har i uppdrag att

13. 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 1.13

14. Öppen verksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar

Enheten svarat för vägledning/information samt träfflokalen Solrosen.

Särskilda villkor/direktiv:

Direktiv för öppen verksamhet/träfflokal för personer med psykiska funktionsnedsättningar, dok. 1.14

15. 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 1.15

16. Socialt integrationsstöd

Enheten svarar för praktiskt och socialt integrationsstöd till nyanlända personer som får beslut om stödet via socialkontoret.

Särskilda villkor/direktiv:

Kravspecifikation/direktiv för socialt integrationsstöd, dok 1.16

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 ordnärt boende¹ i form av service, personlig omvårdnad, ledsagning eller avlösning av anhängvårdare 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 medicinsktekniska 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 Hälsa- 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 använts.

Utföraren ska genomföra regelbundna uppföljningar och utvärderingar av genomförandepåsen 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 service-insatser. 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 samverka 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
- samverka 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 träfflokaler.

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 2019;

- 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 2019

Enheten ska till socialkontoret redovisa

- antal besök och antal besökare i träfflokaler, redovisas månadsvis för hela året
- träfflokalernas öppettider månadsvis för hela året
- lokalernas beläggingsgrad (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 larmutryckning

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 larmutryckningar
- andel larmägare som larmat
- orsak till larmen
- snittid för uttryckning
 - andel larmutryckning under 20 min
 - andel larmutryckning över 20 min
- orsak där utryckningstiden överstiger 20 minuter

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 anhörigvårdaren. Verksamheten ska utformas flexibelt för anhörigvårdarna 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)



EKERÖ KOMMUN

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

8.1	Personal och personalbemanning	14
8.2	Ledning	14
8.3	Verksamhetschefens tillgänglighet	15

1. UPPDRAGET

1.1 Uppdraget

De särskilda boendena Ekgården och Söderströmshuset 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 Söderströmshuset 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 Söderströmshuset ska vissa platser avse korttids- och växelvård. Korttidsboendet är en insats som ges för att ge möjlighet till återhämtning, aktivitet, 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 ha extra öppethållande. Socialnämnden fastställer lunchpriset.

1.2 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 Hälsa- och sjukvård

Målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och vård på lika villkor för samtliga boende vid Ekgården och Söderströmmsgården. 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.

2.8 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.

2.9 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.

2.10 Tandvård och munhygien

De boende vid Ekgården och Söderströmsgården skall erbjudas tand- och munhalsbedömningar 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.

2.11 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.

2.12 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.

2.13 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 avlidna. 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.

3.2 Tvätt och klädvård

Utföraren skall svara för tvätt och strykning av den boendes kläder samt tvätt av sänglinne och sängkläder. Ansvaret 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.

3.3 Ledsagning

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

3.4 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 livsmedelshanteringen. 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. De boende ska erbjudas två alternativa rätter vid lunch och middag.

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 omhändertaga 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 Tolks

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, FÖRBRUKNINGARTIKLAR MM

6.1 Lokaler

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

6.2 Trygghetslarm

Ekgården och Söderströmsgården är utrustade med trygghetslarm. Utföraren skall omedelbart svara och åtgärda larmrop 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 utprovats individuellt och ordinerats 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 bli 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 Söderströmsgården 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	4
3.3	HELHETSSYN	4
3.4	KONTINUITET	4
3.5	INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET	4
3.6	TILLGÄNGLIGHET OCH INFORMATION	4
3.7	SJÄLVBESTÄMMANDE	5
3.8	INTEGRITET	5
3.9	INDIVIDANPASSAT STÖD	5
3.10	SAMPLANERING VID INFLYTTNING	5
3.11	GENOMFÖRANDEPLAN	5
3.12	STÖDPERSON	6
3.13	STÖD, SERVICE OCH OMVÅRDNAD	6
3.14	FRIITID, KULTUR OCH SOCIALA KONTAKTER	6
3.15	MAT OCH MÅLTIDER	7
3.16	TVÄTT OCH KLÄDER	7
3.17	LARM	7
3.18	LEDSAGARE OCH TOLK	7
4.	HÄLSO- OCH SJUKVÅRD	8
4.1	ALLMÄNT	8
4.2	UTRUSTNING, FÖRBRUKNINGSARTIKLAR OCH HJÄLPMEDEL	8
4.3	TANDVÅRD OCH MUNHYGIEN	8
4.4	HYGIEN OCH SMITTA	9
4.5	VÅRD I LIVETS SLUTSKEDE	9
4.6	VÅRDAVIKELSER	9
5.	DOKUMENTATION	9
5.1	ALLMÄNT	9
5.2	PERSONAKT	10
6.	ARBETSLEDNING OCH PERSONAL	10
6.1	VERKSAMHETSCHEFENS TILLGÄNGLIGHET	10
6.2	ARBETSLEDNING	10
6.3	PERSONAL OCH BEMANNING	11
6.4	KOMPETENS OCH UTBILDNING	11
6.5	SEKRETESS	12
7.	KVALITETSARBETE, UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING	12
7.1	LEDNINGSSYSTEM FÖR SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE	12
7.2	MEDVERKAN I UPPFÖLJNINGAR	12
7.3	RUTINER FÖR SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL	13

8.	RUTINER FÖR ANMÄLAN.....	13
8.1	ANMÄLNINGSSKYLDIGHET GÄLLANDE MISSFÖRHÅLLANDEN	13
8.2	OM AVVIKELSER INOM HÄLSO- OCH SJUKVÅRDEN	14
9.	TILLSYN	14
10.	LOKALER, INVENTARIER, IT, TELETJÄNSTER MM.....	14
10.1	LOKALUPPLÅTELSE	14
10.2	KOSTNADSANSVAR	14
10.3	UTEMILJÖ.....	15
10.4	INVENTARIER.....	15
10.5	BRANDLARM, BRANDUTRUSTNING MM.....	16
10.6	STÄDNING.....	16
10.7	IN- OCH UTFLYTTNING	16
10.8	BEGRÄNSNINGÅTGÄRDER.....	17
10.9	UPPDRAGETS AVSLUTANDE	17

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 gruppbostad 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 prägla 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 bedrivs enligt gällande lagstiftning/författningar, styrdokument, allmänna råd och föreskrifter samt i övrigt tillämpliga riktlinjer och rutiner på området. Verksamheten skall bedrivs 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 personaltöd 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 Självbestämmande

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.

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/arbetsplats 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 LSS-handläggarens 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 frivilligorganisationer 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 larmmanrop.

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 er hålla 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 medicin-tekniska 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

Region Stockholm 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 Hygien och smitta

Utföraren skall följa kraven på en god vårdhygienisk standard enligt hälso- och sjukvårdslagen samt föreskriften om basal hygien i vård och omsorg SOSFS 2015:10. Utföraren skall ansvara för att personalen har utbildning avseende basala hygienrutiner och att fortbildning sker kontinuerligt. Utföraren skall tillhandahålla och bekosta den skyddsutrustning som behövs t ex arbetskläder, handskar, platsförkläde, handsprit samt ytdesinfektionsmedel.

Utföraren ska följa alla, för verksamheten, relevanta riktlinjer och vårdprogram för infektioner som kan bli aktuella.

4.5 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.

4.6 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 gott och säkert 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. Dokumentationen 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 under 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 arbetsätt.

Med stöd av Belastningsregistret (SFS 1999:1134) 21§ punkt 2 skall utdrag ur det samma 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.

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 ska 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 klagomålshandling, rutiner för avvikelshantering 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 klagomålshandling. Utföraren skall ha egna utarbetade rutiner för hantering av synpunkter och klagomål.

Synpunkts- och klagomålshandlingerna 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)

- Soppantering (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 trivsam. 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 trivsam 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 uttryckningskostnader 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.....	4
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 samt 2 timmar per vecka för planering, 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 avvikelsetblankett 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	5

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 utträta 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 överenskomelser 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 underrettad 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 anlitade 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

Fakturering 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-fakturor 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. Verkställighet	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 personalgruppen. 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 sk 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. Avvikelser 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 följas.

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. Avvikelse 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.



EKERÖ KOMMUN

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.

2019-02-04

Kontaktperson och kontaktfamilj

1. Uppdrag

Kontaktperson och kontaktfamilj är en insats som beviljas enligt Socialtjänstlagen eller Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. En kontaktperson/kontaktfamilj är en medmänniska för den enskilde och träffar regelbundet personen som är i behov av stöd i sitt vardagsliv. Stödet ska vara utformat utifrån den enskildes önskemål och behov och innebär bl a att främja sociala kontakter och delaktighet i samhället. Insatsen kan även användas som ett led i att bryta isolering.

Målgruppen är vuxna fr o m 18 år.

Enheten ska ansvara för handläggningen av kontaktpersoner och kontaktfamiljer på uppdrag av Socialnämnden.

I uppdraget ingår att rekrytera kontaktpersoner och kontaktfamiljer till socialkontoret (vuxenenheten och enheten för personer med funktionsnedsättning).

2. Uppdragets innehåll

Socialkontoret fattar beslut om kontaktperson och kontaktfamilj till enskilda personer. Beställning av insats görs till utföraren.

Utföraren/produktion Omsorgs uppdrag omfattar:

Rekrytering av kontaktperson och kontaktfamilj

Insatsen ska kunna erbjudas inom tre månader från beslutsdatum. Önskemål från den enskilde om kontaktperson ska beaktas och om möjligt tillgodoses vid tillsättandet.

Utredning och bedömning av kontaktperson och kontaktfamilj

Utföraren ska genomföra en utredning och bedömning utifrån lämplighet och förmåga att klara det enskilda uppdraget inför ett förordnande som kontaktperson/kontaktfamilj. Kontroll av tilltänkt uppdragstagare ska göras i socialregistret och i belastningsregistret. Samtycke från tilltänkt uppdragstagare krävs.

Avtal och uppföljning

Vid förordnande av kontaktperson/kontaktfamilj ansvarar utföraren för att skriva ett avtal med uppdragstagaren. Utföraren ansvarar även för uppföljning av avtalet och uppräknig av ersättning enligt avtalet.

Ersättning till kontaktperson/kontaktfamilj omfattar arvode och omkostnadsersättning. Ersättningen ska följa Sveriges Kommuner och Landstings rekommendationer för ersättning till kontaktfamiljer och



EKERÖ KOMMUN

kontaktpersoner enligt SoL och LSS.

Socialkontoret ansvarar för uppföljning av den enskildes insats.

Handledning och information

Socialkontorets handläggare ansvarar för handledning av kontaktpersoner/kontaktfamiljer. Handledningen kan ske via besök hos enheten eller via telefonsamtal.

Utföraren ansvarar för att ordna informationsträffar för kontaktpersoner.

3. Omfattning

Insatsen ska vara individuellt utformad och kunna ges dagtid, kvällstid och på helger.

4. Samverkan

Varje enskild insats ska planeras i nära samarbete med aktuell handläggare på socialkontoret.

5. Uppföljning

Utföraren ska föra statistik över:

Antalet uppdragstagare

Tid för verkställighet

Uppräkning av ersättning

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/inlärning
- 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 iakttagna 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 under rättad 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, klagomålshandling och uppföljning.

Alla utförare ska fylla i uppgifter till en informationskrift 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 KOMMERSIELLA 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

Fakturering 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-faktureringssystem. När detta görs ska utföraren skicka e-fakturor 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 valfrihets-system 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 delgering
- 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 Kunskapspridning

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 kunskapspridning 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 hjälpmedelet 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 läkemedelshandling 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).

2019-02-04

Socialt integrationsstöd

1. Uppdrag

Uppdraget innebär att på uppdrag från Socialnämnden ansvara för utförandet av socialt integrationsstöd till nyanlända. Stödet är en SoL-insats och innebär praktiska och integrationsstödjande insatser. Syftet med stödet är att skapa förutsättningar för en integrationsprocess med målbilden om deltagande i "Självständighet 365".

Exempel på insatser inom ramen för socialt integrationsstöd är praktisk hjälp i hemmet, stöd i kontakter med andra myndigheter såsom t ex landsting/vårdkontakt, Migrationsverket och Skatteverket, stöd i att delta i föreningsliv eller lära sig hantera olika former av samhällsservice etc.

Stödet är individuellt utformat och kan bestå av enstaka insatser eller insatser som pågår över en längre tid.

I integrationsstödet ingår också att stödja ensamkommande ungdomar som bor i träningslägenhet vid behov under fredags- och lördagskvällar.

2. Tid

Insatsen kan beställas under måndag – lördag. Tiden för utförande bestäms utifrån den enskilda personens behov.

Mellan kl 21.00-23.00 varje fredag och lördag ges stöd till ensamkommande ungdomar i träningslägenhet, avtal med gruppbostad gällande telefonjour till målgruppen övriga tider utanför kontorstid finns upprättad.

3. Samverkan

Samverkan ska ske mellan integrationsstödjare och socialsekreterare vid Integrationsenheten samt Svenska kyrkan och andra delar verksamma inom integrationsområdet.

4. Uppföljning

Uppföljning av beviljad insats ska regelbundet följas upp i syfte att bedöma om insatsen är relevant, e v behov av utökad tid, förändrat uppdrag eller avslut av insatsen.

Både beställare och utförare ansvarar för att kommunicera behov av uppföljning.

Rev 2019-02-04

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

1. Ansvarsfördelning och avgifter	2
2. Arbetsgivaransvar	2
3. Tystnadsplikt och sekretesslagstiftning	2
4. Samverkan	2
5. Samverkan vid byte av utförare	2
6. Information om verksamheten.....	3
7. Administrativa system	3
8. Informationssäkerhet.....	4
9. Teknisk försörjning	4
10. Insatsrapportering	4
11. Förändrat insatsbehov	4
12. Information vid ändrade förhållanden.....	5
13. Rutiner för hantering av nycklar och privata medel.....	5
14. 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 tillhandta 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.

2019-01-15

Socialnämndens prioriterade områden 2019 som berör produktionsområdet

Socialnämnden har fastställt verksamhetsplanen för perioden 2019-21. 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 implementeringen av stödet till anhöriga till personer med olika typer av funktionsnedsättningar.

➤ **Övriga pågående eller identifierade uppdrag;**

- Medverka i utveckling och implementering av digitalisering samt tekniska lösningar enligt Socialnämndens planering. Under 2019 genomförs bland annat två pilotprojekt; Surfplattor inom äldreomsorgens öppna verksamheter och användning av surfplattor för att öka självständigheten för personer med funktionsnedsättning.
- 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.
- Fortsatt utveckling av boendestöd utifrån tidigare uppföljningar.
- 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.
- 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.
- 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.

- Medverka i översyn och genomförande av kostnadseffektiviserande åtgärder för framtida budget i balans.

Ersättningsreglering 2019

Ersättningar för volymbaserade tjänster samt anslagsfinansierade verksamheter framgår av Socialnämndens budget för 2019.

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.

Underlag budget 2019 med Inriktning år 2020-2021	Budget 2019
Socialnämndens beslut om ersättningsnivåer	
Äldreomsorg	
Hemtjänst	
<i>1 januari 2019 - 31 mars 2019</i>	
Omvårdnad, tätort, Internt kr/utförd tim	388 kr
Omvårdnad, glesbygd, internt kr/utförd tim	466 kr
Service, tätort, Internt kr/utförd tim	343 kr
Service, glesbygd, internt kr/utförd tim	413 kr
Matleverans Internt kr/st	71 kr
<i>1 april 2019 - 31 december 2019</i>	
Omvårdnad, tätort, Internt, Utförda timmar	396 kr
Omvårdnad, glesbygd, Internt, Utförda timmar	476 kr
Service, tätort, Internt, Utförda timmar	351 kr
Service, glesbygd, Internt, Utförda timmar	422 kr
Matleverans internt kr/st	73 kr
Trygghetslarm	
Installation/demontering kr/st	575 kr
Telefonkontakt kr/st	154 kr
Uttryckning kr/st	757 kr
Särskilt boende	
Ekgården	
kr/belagt vårdtygn omvårdnad	1 527 kr
kr/belagt vårdtygn demens	1 864 kr
Söderströmsgården	
kr/belagt vårdtygn omvårdnad	1 527 kr
kr/belagt vårdtygn demens	1 864 kr
Anslag	
Omvårdnadspatrull natt	286 488 kr
Sjuksköterska natt Ekgården	177 667 kr
Kök Ekgården	345 254 kr
Kök Söderströmsgården	218 069 kr
Kök Valfrihet 2-rätter	25 625 kr
Ekgårdens lunchservering	10 965 kr
Hälsa- och sjukvård LSS	305 792 kr
Ekdungen	287 598 kr
Förebyggande rehabilitering	24 173 kr
Kajutan	23 319 kr
Anhörigkonsulent	63 620 kr
Stockbygården	65 258 kr
Väntjänst	2 477 kr
Pool Rehab	15 204 kr
Insatser personer med funktionsnedsättning	
Boende enligt LSS Intern produktion	
Ersättning per boende kr/mån	
Nivå 1	27 014 kr
Nivå 2	40 085 kr
Nivå 3	57 557 kr
Nivå 4	92 086 kr
Nivå 5	131 947 kr
Daglig verksamhet enligt LSS Intern produktion	
Ersättning daglig verksamhet kr/mån	
Nivå 1	9 748 kr
Nivå 2	14 568 kr
Nivå 3	21 018 kr
Nivå 4	33 827 kr
Nivå 5	48 462 kr
Personlig assistans/ledsagare/avlösare	
Personlig assistans SoL/LSS kr/utförda timmar	310 kr
Ledsagarservice och avlösarservice	
<i>1 januari 2019 - 31 mars 2019</i>	
Ledsagning/Avlösning SoL/LSS internt kr/utförd tim	298 kr
<i>1 april 2019 - 31 december 2019</i>	
Ledsagning/Avlösning SoL/LSS internt kr/utförd tim	305 kr
Boendestöd	
<i>1 januari 2019 - 31 mars 2019</i>	
Boendestöd tätort Internt kr/utförd tim	429 kr
Boendestöd glesbygd Internt kr/utförd tim	513 kr
<i>1 april 2019 - 31 december 2019</i>	
Boendestöd tätort Internt kr/utförd tim	438 kr
Boendestöd glesbygd internt kr/utförd tim	524 kr
Korttidsvistelse	
Korttidsvistelse Knalleborg Internt kr/mån	
Nivå 1	15 896 kr
Nivå 2	15 896 kr
Nivå 3	20 938 kr
Nivå 4	28 372 kr
Nivå 5	38 436 kr
Intern korttidsvistsyn kr/mån	16 800 kr
Strukturerad sysselsättning anslag	
Solrosen	156 398 kr
Integrationsstöd anslag	
Integrationsstödare, ev utökning ej medräknad	940 000 kr

Produktionsenhet Omsorgs Åtagande utifrån Socialnämndens prioriterade utvecklingsområden för 2019 - 2020.

Uppföljning av åtagandet för 2018.

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

Tillgänglig och begriplig information om verksamheterna till respektive målgrupp är grunden för ett professionellt bemötande.

Inom sektionen funktionsnedsättning beslutades det under 2017 att tydliggörande pedagogik och Alternativt Kompletterande Kommunikation (AKK) skulle användas generellt i sektionens verksamheter. Målet var att den enskildes vardag ska göras 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 förståeligt och hanterbart.

Verksamheterna deltog under hösten 2017 i Sveriges kommuner och landstings (SKL:s) nationella brukarundersökning. I undersökningen fick sektionens enheter lågt resultat vad gäller kommunikation. Brukarna ansåg inte att all personal talar så att de förstår. Det befäster att AKK ska prioriteras. Ett förbättringsområde under 2018 har varit att på enhets- och individnivå ta reda på vad som kan förbättras för var och en. Under 2019 kommer medarbetarna arbeta i enlighet med identifierade förbättringar.

Digital teknik, med en bred ansats, har installerats på Söderströmsgården med syfte att ge de boende ett mervärde i vardagen. Under 2018 har vi även investerat i en hörslinga i samlingsalen.

Inom ett antal av produktionsenhetens verksamheter används digital teknik som stöd och stimulans i vardagen. Exempelvis används Ipads med gott resultat på Ekdungens dagvård för demenssjuka.

Socialstyrelsens stimulansmedel för välfärdsteknik har använts för inköp av surfplattor och ”appar” för att implementera digital teknik hos brukarna inom sektionen funktionsnedsättning, samt inom de öppna verksamheterna inom äldreomsorgen. Det är ett samprojekt med Socialkontorets utvecklingsledare.

Under 2019 kommer brukare och personal tillsammans pröva och lära den digitala tekniken. Arbetsterapeuten inom Hälso- och sjukvårdsteamet LSS kommer ha en viktig konsultativ roll i detta arbete.

För att öka den digitala mognaden hos verksamheternas brukare/kunder/besökare planeras flera insatser, exempelvis teknikcafé på Stockbygården och Kajutan.

Utbildning och implementering av digitala trygghetslarm är avslutad inom hemtjänst vilket skapar en trygghet hos medborgarna som har larm. Larmkedjan till personalen sker med en hög säkerhet. Genomsnittliga svarstiden på ett larm är 33 sek. Vid strömavbrott har larmen en backup under två dygn.

Produktionsenhetens ledningsgrupp har under året fått Office 365 installerat. Fortsatt uttrullningen sker våren 2019 för administratörer. Detta medger ett flexiblarbetsätt.

De öppna och förebyggande verksamheterna inom äldreomsorgen har under 2018 haft 583 färre besök på Stockbygården än föregående år, 6826 besök (7409 besök 2017). Kajutan hade en ökning av antal besökare med 99 och totalt 1711 besök, (1612 besök under 2017).

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 där det i genomsnitt deltar 35 personer.

Två grupper med Qigong med 14 deltagare i varje grupp erbjuds på Stockbygården.

Sedan 2018 erbjuds Qigong även på Kajutan och där är antalet besökare mellan åtta-tio per gång.

Dessa aktiviteter och den samvaro som de medför ökar livskvaliteten och skjuter fram, alternativt minskar behovet av biståndsbedömda insatser.

Det är en stor efterfrågan även på övriga aktiviteter som tex bingo och körsång och boulebanorna används frekvent av företrädesvis PRO Färingsö.

Verksamheterna har en ständigt pågående dialog med besökare så att rätt erbjudande av aktiviteter erbjuds.

- **Självständighet** - Socialtjänsten stärker den enskildes förutsättningar att ansvara för den egna livssituationen och möjligheten att tillvarata sina egna resurser

De senaste årens arbete kring självständighet, inom sektionen funktionsnedsättning, har lett till att målsättningen med insatserna har konkretiserats. Likaså har man diskuterat skillnader mellan självbestämmande och självständighet samt förhållningssätt och strategier kring brukare som tackar nej till stöd. Det har lett till att fler har börjat ta emot mer stöd. Självständighetsarbetet kommer att fortgå i kommande årens satsning på metodutveckling. Där tydliggörande pedagogik, AKK, CPS (collaborative pro-active solution) och MI (motivating interview) är ytterligare redskap för att sätta brukarens färdigheter och egen syn på svårigheter och lösningar i fokus. CPS är både ett förhållningssätt och en systematisk samtalsmetod som underlättar kommunikationen med sektionens målgrupp och de som har ett utmanande beteende. CPS utgår ifrån att individen gör rätt om den kan och förståelse för den enskilde är avgörande för bemötandet.

Berättarkonst och funktionshinder är ett annat projekt, som handlat om att stärka förmågan för de enskilde med olika begränsningar i tal och övrig kommunikation, att uttrycka sig. Ett första projekt genomfördes under år 2012 på dåvarande Färingsöhemmet och ett uppföljande projekt under åren 2014 - 2016 där flera enheter inom produktionsenheten deltog och utbytte erfarenheter kring att lyssna, uppmuntra de enskilde att ge uttryck för tal och berättande. Projektet har genomförts inom ramen för Kulturrådets satsning på "kultur för äldre". Projektledare redan från 2012 har George Drakos, docent i etnologi, varit och under de senare åren har Helena Bani-Shoraka tillkommit och bidragit med sin kompetens.

Efter projektet har tre medarbetare från daglig verksamhet och en från personlig assistans medverkat i en metodbok "kompetensen att lyssna" som blev klar under året. I boken beskriver de, och medarbetare från andra verksamheter, hur de aktivt och medvetet gör för att vara en aktiv lyssnare, uppmuntra och underlätta för personer med nedsatt funktionsförmåga att berätta. Konst, teater, musik är några kreativa uttrycks-sätt som beskrivs men även det berättande som uppkommer i vardagliga möten på en promenad, en fikastund eller i andra dagliga aktiviteter.

Skydd, tvång och begränsningsåtgärder har varit ett satsningsområde inom hela produktionsenheten alltsedan hösten 2017. Hur man ska dokumentera samtycke utifrån

den enskildas kognitiva förmåga. Resonemang har pågått i alla verksamheter med fokus på dilemman som uppstår mellan att skydda och förebygga risker för den enskilde 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 respektive verksamhet. Arbetet fortsatte under 2018 med att tillämpa de nya risk- och åtgärdsbedömningarna på individnivå. Under 2019 kommer fokus ligga på uppföljning av att beslutade strukturer, samtycke och riskbedömningar dokumenteras korrekt.

➤ **Valfrihet - Socialtjänsten erbjuder valfrihet för de som behöver stöd**

Från 2018 serverar tillagningsköken på Söderströmsgården och Ekgården två alternativa maträtten till de boende samt besökare utifrån. Det är i enlighet med Socialnämndens uppdrag.

På Söderströmsgårdens enheter/avdelningar serveras maten numera i karotter för att öka trivseln och självständigheten vid måltiderna. På såväl Söderströmsgården som på Ekgården har nya kökschefer anställts. De har tidigare arbetat inom restaurangnäringen så de har bidragit med ny kompetens i kökens arbete.

Ett arbete har påbörjats för att tillagningsköken på Ekgården och Söderströmsgården organisatorisk ska tillhöra Matproduktion som sorterar under Barn och utbildningsförvaltningen. Ambitionen var från 2018/2019. Nu blir det under år 2019.

Möjlighet att påverka insatsens utförande inom produktionsenhetens verksamheter sker med en bred ansats. Genom regelbunden revidering tillsammans med den enskilde av dennes genomförandeplan för att säkerställa att insatser ges i enlighet med dennes önskemål. Att man kan påverka aktivitetsutbudet, maträtter och att man kan byta kontakt- och eller stödpersoner är verksamheternas bas. Personalbemanning inom äldreomsorgen sker efter aktuella volymer och vårdbehov.

Inom sektionen för funktionsnedsättning eftersträvas flexibilitet i personalgrupperna för att kunna anpassas efter den enskildes aktiviteter. På Ekerö och Pråmvägens Serviceboende har brukarna startat en fritidsgrupp, som ska komplettera det utbud som erbjuds inom Fritid LSS. De har planerat aktiviteter som pyssel, karaoke, film, korvgrillning och dans.

Inom sektionen har en satsning genomförts för att öka valdeltagandet hos målgruppen. De kan ha svårt att ta till sig partiernas information eller att man inte känner till sina rättigheter att rösta eller sina möjligheter att påverka. En medarbetare tog initiativ till en studiecirkel om valet med syfte att brukarna skulle lära sig mer om hur det går till att

rösta och ta reda på partiernas ståndpunkt i olika frågor. De tog fram frågor och besökte olika partier. En cafékväll anordnades där lokalpolitiker från de olika partierna bjöds in för att svara på frågor.

Initiativet har uppmärksammats i olika forum, även utanför kommunen.

Tillägnade kunskaper om val och politiker förmodas bidra till ökad delaktighet i valet till EU -parlamentet i vår.

➤ **Utveckling och uppföljning** - Metoder och verksamheter utvecklas för att höja socialtjänstens kvalitet för medborgarna.

Det ställs allt högre krav på verksamheterna att säkerställa att olika lagkrav, metodanvändning, uppföljning och dokumentation sker korrekt. Samtidigt ökar antalet brukare/boende/kunder med ökad sjuklighet eller med andra och mer sammansatta behov. Därav blir det allt viktigt att säkerställa en god kunskapsinhämtning.

Avseende produktionsenhetens mål att rekrytera personal med rätt kompetens, så är sjuksköterskor en kritisk grupp att rekrytera. I verksamhetsplanen för 2018 återfinns ett mål för personalförsörjning. Det avser exempelvis om verksamheterna inom produktionsenheten, dels kan rekrytera personal med rätt kompetens och dels har förmåga att behålla dem. Vidare avser det hur vårt personalerbjudande ser ut. Vilken image har vi, vad efterfrågar aktuella personalgrupper. Värdefullt att belysa är hur vår rekryteringsprocess ser ut, annonser, personlighetstester, arbetsprov etc.

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 alltid 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 arbetade fram en handlingsplan under 2018. Den ligger 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.

Vårt mål att inom hela produktionsenheten att öka antalet heltidstjänster med 2% under 2018 är uppnått. Det har dock medfört att det i vissa verksamheter är ont om timvikarier eftersom de initialt inte erbjudits arbete i önskad omfattning.

Ledningssystemet för kvalitet har reviderats och förankrats på nytt i verksamheterna. Det är nu ett levande dokument hos medarbetarna.

Under året har en kravspecifikation för en ny titel och kompetensnivå (stödpedagog) arbetats fram inom sektionen funktionsnedsättning och förhandlats med fackliga parter. En stödpedagog har minst 60 högskolepoäng eller 200 yrkeshögskolepoäng och ska med sin fördjupade kunskap stötta i och utveckla de pedagogiska arbetssätten. Det

förväntas bidra till en ökad kompetens i arbetsgrupperna och ökad kvalitet för brukarna. Införandet av en ny yrkesroll och kompetensnivå blir även en möjlighet för medarbetare att vidareutveckla sig inom yrket och kan locka fler att vilja söka till och stanna kvar inom yrket.

Tre medarbetare påbörjade utbildningen under 2018 och kommer att vara färdigutbildade till sommaren 2019.

- **Effektivt resursutnyttjande** - Socialtjänsten möter medborgarnas behov genom samordnade resurseffektiva insatser i samverkan med andra.

Anhörigkonsulenten har under 2018 genomfört samtal med 86 anhöriga via telefon och vid enskilda samtal under året. 25 av dessa samtal rör anhöriga till personer med svår psykisk ohälsa, 42 samtal handlade om demens och resterande 19 var övrigt. Vid samtalen får anhöriga hjälp 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 anhörlänkar. Majoriteten av länkningarna som anhörigkonsulenten gjort under året har skett till sektionen för äldreomsorg, sektionen funktionsnedsättningar, vårdcentraler och anhörigrupper.

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.

Under 2018 har anhörlänken för funktionsnedsättning skapats. I denna länk finns 21 verksamheter inom områdena LSS, socialpsykiatri, missbruk och beroende. Positivt är att kuratorerna från mottagningen för psykosjukdomar vid Alviks öppenvårdspsykiatri finns representerade. Det innebär att länken för psykisk ohälsa har inkluderats i denna länk.

Detta innebär att anhörigstödet i nuläget består av två nätverk, anhörlänken- äldre och demens och anhörlänken för funktionsnedsättning, tillsammans 43 verksamheter.

Under 2018 har en arbetsgrupp med representanter från sektion funktionsnedsättning och socialkontoret tagit fram former för anhörigsamtal och anhörlänkar inom LSS. Anhörigsamtal genomförs av såväl socialkontorets handläggare som utförare och presenteras för övriga enheter våren 2019.

Under året har de personer som fyller 80 år och som inte har insatser från äldreomsorgen eller hemsjukvården erbjudits ett Seniorsamtal. 43 Seniorsamtal genomfördes under år 2018. 91 personer har tackat nej.

För medarbetare inom såväl hemtjänst, äldreboenden samt för Anhörigkonsulenten har ytterligare utbildningar genomförts för tidig upptäckt av "våld i nära relationer". Äldrecentrum är organisatör av utbildningarna.

Socialstyrelsen har ett regeringsuppdrag att utveckla ett kunskaps- och inspirationsmaterial för personal inom hälso- och sjukvården med fokus på bemötande av patienter och anhöriga. Anhörigkonsulenten bjöds in till samverkan kring frågan för att dela med sig av metoder, erfarenheter, tankar och idéer. Det är ett arbete som fortsätter under 2019.

IAM (Individ Arbete Möjlighet) är en del av daglig verksamhet som sedan 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. Under 2018 år har åtta personer inom målgruppen LSS haft en extern praktikplacering, varav en av dem har provat tre olika praktikplatser.

Ett samarbete mellan IAM och den dagliga verksamheten Spiro 3D har utvecklats som ett förberedande steg innan praktik och arbete. (Spiro 3D är en del av daglig verksamhet som gör olika former av digitala media. Filmskapande, animation, grafisk design som utformning av logotyper och grafiska profiler, trycksaker och webbsidor).

Solrosen som är en öppen verksamhet för personer med en psykisk skörhet har under året även erbjudit verksamhet åt personer med biståndsbeslut. Det ligger i linje med Socialkontorets mål att erbjuda verksamhet inom kommunen för målgruppen. Det har skett inom ekonomisk ram.

Nedanstående 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.

➤ **Övriga pågående eller identifierade uppdrag;**

- Medverka i utveckling och implementering av digitalisering samt tekniska lösningar enligt Socialnämndens planering. Under 2019 genomförs bland annat två pilotprojekt; Surfplattor inom äldreomsorgens öppna verksamheter och användning av surfplattor för att öka självständigheten för personer med funktionsnedsättning.
- Medverka i framtagande av kommunikationsstrategi för socialtjänsten.

- Medverka vid analys av nationella och lokala uppföljningar och åtgärder m a o dessa.
- Medverka i utvecklingsarbete avseende förändrad styrning av hemtjänsten.
- Fortsatt utveckling av boendestöd utifrån tidigare uppföljningar.
- 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.
- 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.
- Medverka vid framtagande av principer för uppräknig 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.
- Medverka i översyn och genomförande av kostnadseffektiviserande åtgärder för framtida budget i balans.

Uppföljningsansvar 2019

Uppföljningsansvar Innehåll

Enheten Följer upp produktionsområde Omsorgs åtagande: skriftlig rapport som redovisar hur arbetet genomförts och vad det resulterat i.

Uppföljning utifrån Socialnämndens mål.

Uppföljning av öppna verksamheter, trygghetslarm, verksamheter som omfattas av kundval samt projekt: se respektive direktiv eller anvisningar.

Eventuell återrapportering utifrån genomförda uppföljningar av enskilda tjänster sker under året.

Socialkontoret

Uppföljning på individnivå utifrån beslut om insats (verkställighet).

Följer upp att brukarna har fått insatsen på det sätt som avsetts och att det finns en aktuell genomförandeplan.

Redovisar volymutveckling inom respektive tjänst.

Uppföljning av:

- Synpunkter och klagomål (sammanställning)
- Lex Sarah och Lex Maria
- rutiner, riktlinjer och avvikelser inom hälso- och sjukvård
- Måluppfyllelse utifrån Kommunfullmäktiges- och Socialnämndens mål
- Systematisk avtalsuppföljning av enskilda tjänster som sker enligt respektive tjänsts direktiv.