



UPPDRAGSBESKRIVNING
Ledsagar- och avlösarservice enligt LSS,
ledsagning och avlösning i hemmet
enligt SoL för barn under 18 år
UPP-2022/007

Innehållsförteckning

1. KRAV PÅ LEVERANTÖREN	4
1.1 EKONOMISK OCH FINANSIELL STÄLLNING	4
1.2 KRAV PÅ FULLGJORD SKYLDIGHET ATT BETALA SKATTER MED MERA	4
1.3 ÄGARFÖRHÅLLANDE	4
1.4 TILLSTÅND	4
1.5 LEDNINGSSYSTEM FÖR SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE	4
1.6 RIKTLINJE FÖR KVALITETSARBETE	5
1.7 KRISBEREDSKAP	5
1.8 RAPPORTERINGSSKYLDIGHET VID SMITTSPRIDNING	5
1.9 MILJÖPOLICY	6
1.10 HÄLSO- OCH MILJÖFRÄMJANDE ARBETE	6
1.11 FORDONSKRAV	6
1.12 KRAV PÅ PLAN FÖR UTÖKAD ANDEL FÖRNYBART DRIVMEDEL	6
1.13 TILLÄGGSTJÄNSTER	7
1.14 GEOGRAFISKT OMRÅDE	7
1.15 KAPACITETSTAK	7
1.16 SKYLDIGHET ATT TA EMOT BESTÄLLNING	8
1.17 BYTE AV LEVERANTÖR	8
1.18 LOKAL	8
1.19 ARBETSTEKNISKA HJÄLPMEDEL	9
1.20 TOLK	9
2. KRAV PÅ PERSONAL/BEMANNING	9
2.1 VERKSAMHETSANSVARIG	9
2.2 BYTE AV VERKSAMHETSANSVARIG ELLER TILLFÄLLIG ERSÄTTARE	10
2.3 VERKSAMHETSANSVARIGES KOMPETENSUTVECKLING	10
2.4 ARBETSLEDNING UTANFÖR KONTORSTID	10
2.5 BEMANNING	10
2.6 PERSONALENS KOMPETENS	11
2.7 FÖRFLYTTNINGSTEKNIK	11
2.8 KUNSKAP OM OCH HANTERING AV LIVSMEDEL	11
2.9 KOMPETENSUTVECKLING	11
2.10 INTRODUKTION AV NY PERSONAL	12
2.11 UTDRAG UR BELASTNINGSREGISTRET	12
2.12 ANSTÄLLNING AV ANHÖRIG ELLER NÄRSTÅENDE	12
2.13 FÖRVALTARE, GOD MAN ELLER ANNAT UPPDRAG	13
2.14 HOT OCH VÅLD	13
2.15 MUTA, GÅVA OCH TESTAMENTE	13
3. KRAV PÅ VERKSAMHETSSYSTEM	13
3.1 ANVÄNDNING AV HUDDINGE KOMMUNS VERKSAMHETSSYSTEM	13
3.2 TEKNISK FÖRSÖRJNING	14
4. KRAV PÅ HANTERING AV BESTÄLLNING OCH DOKUMENTATION	14
4.1 TA EMOT BESTÄLLNING OCH PÅBÖRJA INSATS	14
4.2 INFORMATIONSSKYLDIGHET VID FÖRÄNDRING AV DEN ENSKILDES BEHOV	14

4.3	SOCIAL DOKUMENTATION.....	14
4.4	DEN ENSKILDES SAMTYCKE TILL KOMMUNENS INSYN	15
4.5	UTLÄMNANDE AV HANDLING I PERSONAKT	16
4.6	IBIC	16
4.7	FÖRVARING AV DOKUMENTATION	16
4.8	ÖVERLÄMNANDE AV DOKUMENTATION VID BYTE AV LEVERANTÖR	16
4.9	BEVARANDE, RENSNING, GALLRING OCH ÖVERLÄMNANDE AV PERSONAKT EFTER AVSLUTAD INSATS ..	16
4.10	KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER	16
4.11	AVVIKELSER.....	16
4.12	RAPPORTERINGSSKYLDIGHET - LEX SARAH.....	17
4.13	EGENKONTROLL AV PÅGÅENDE UPPDRAG	17
5.	KRAV PÅ TJÄNSTEN	17
5.1	INSATSER	17
5.2	INFLYTANDE OCH SJÄLVBESTÄMMANDE	18
5.3	VÄRDEGRUND.....	18
5.4	BARNPERSPEKTIVET	18
5.5	INTRODUKTION AV NYA BRUKARE/KUNDER	19
5.6	KONTAKTANSVARIG	19
5.7	EGENVÅRD.....	19
5.8	BASALA HYGIENRUTINER	20
5.9	RUTINER FÖR NYCKELHANTERING	20
5.10	NÄR DEN ENSKILDE INTE ÖPPNAR DÖRREN	20
5.11	HANTERING AV DEN ENSKILDES PENGAR	20
5.12	SAMORDNAD INDIVIDUELL PLAN - SIP.....	20
5.13	INDIVIDUELL PLAN ENLIGT LSS	20
5.14	VÅLD I NÄRA RELATIONER.....	21
5.15	SAMVERKAN KRING ANHÖRIGSTÖD.....	21

1. KRAV PÅ LEVERANTÖREN

1.1 Ekonomisk och finansiell ställning

Leverantören ska upprätthålla en rating om minst 40, enligt kreditupplysningsföretaget Creditsafe, under hela avtalsperioden.

I de fall Kommunen inte självständigt under avtalsperioden kan inhämta aktuell kreditrating eller om Leverantör innehar lägre kreditrating ska Leverantören på begäran av Kommunen inkomma med bevis som styrker att kravet uppfylls.

Kommunen förbehåller sig rätten att bedöma huruvida det anses klarlagt om Leverantören har motsvarande ekonomisk stabilitet. Kan inte Leverantör styrka att kravet uppfylls anses detta som en avvikelse enligt avtalet och Kommunen kan komma att häva avtalet.

1.2 Krav på fullgjord skyldighet att betala skatter med mera

Kommunen tecknar endast avtal med organisationer/juridiska personer som följer gällande lagar och som fullgör sina skyldigheter, bland annat skyldigheten att betala skatt och sociala avgifter.

Kommunen kommer, löpande under avtalsperioden, att via Skatteverket kontrollera att Leverantören betalar skatter och sociala avgifter i rätt tid och med rätt belopp.

1.3 Ägarförhållande

Kommunen kan begära in uppgifter rörande företagets ägarförhållanden.

1.4 Tillstånd

Kategori A: Leverantören ska ha giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att bedriva ledsagarservice enligt LSS.

Kategori B: Leverantören ska ha giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att bedriva avlösarservice i hemmet enligt LSS.

Kategori C: Leverantören ska ha giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att bedriva hemtjänst enligt SoL.

Om beviljat tillstånd upphör att gälla utgör detta grund för hävning av hela avtalet. För ett sådant bortfall äger Leverantören inte rätt till ersättning eller motsvarande.

Leverantören ska alltid meddela kommunen vid förändringar som anmälts till IVO eller om nytt tillståndsbevis utfärdats.

1.5 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Leverantören ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet ska vara fullständigt vid avtalsstart och ska därefter vidareutvecklas tillsammans med personalen i verksamheten.

Samtliga delar av ledningssystemet ska vara enkelt och tydligt dokumenterade.

Samtliga delar av ledningssystemet ska vara tillgängliga på ett enkelt sätt för medarbetarna.

Samtliga delar av ledningssystemet ska vara styrande för hur verksamheten planeras, för hur arbetet genomförs samt hur det följs upp.

En kvalitetsberättelse ska årligen skickas till upphandling@huddinge.se i februari månad. I kvalitetsberättelsen ska det tydligt framgå hur verksamheten har följts upp, vilka förbättringsåtgärder som genomförts under året, samt vilka förbättringsåtgärder som är planerade inför kommande år.

Ledningssystemet ska utgå från följande föreskrift och handbok från Socialstyrelsen:

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

1.6 Riktlinje för kvalitetsarbete

Vård- och omsorgsnämnden har beslutat om riktlinjer för nämndens kvalitetsarbete. Riktlinjen ska följas av leverantör och finns i sin helhet tillgänglig på www.huddinge.se/utforare

1.7 Krisberedskap

Leverantören ska kunna utföra uppdraget, på en för den enskilde skälig nivå, vid kriser och andra allvarliga händelser såsom exempelvis allmän smittspridning, värmebölja, brand, längre el-, värme- eller vattenavbrott, höjd beredskap, krig eller om personal eller den enskilde skadas allvarligt i eller utanför verksamheten.

Leverantören ska ha en beredskapsplan som ska vara antagen av Leverantörens ledning och förankrad i verksamheten och hos den personal som utför arbetet enligt avtalet.

Leverantören ska ha kontinuitetsplan för att kunna upprätthålla verksamhetens mest prioriterade åtaganden vid störningar i verksamhetens kritiska beroenden. Kontinuitetsplanen ska vara antagen av Leverantörens ledning och förankrad i verksamheten och hos den personal som utför arbetet enligt avtalet.

Leverantören ansvarar för att utbilda personal i användning av beredskaps- och kontinuitetsplaner samt användandet av skyddsutrustning och i begränsning av smittspridning.

I händelse av kris ska Leverantören bära sina egna kostnader. Leverantören ska ha ett baslager av sådant material och sådana produkter som är nödvändiga för att verksamheten ska kunna bedrivas, till exempel skyddsmaterial.

Vid krissituationer som får konsekvenser på samhällsnivå kan Kommunen komma med andra direktiv och instruktioner än vad som anges i Avtalet. Leverantören ska i sådana situationer följa kommunens direktiv och instruktioner.

1.8 Rapporteringsskyldighet vid smittspridning

Leverantören har rapporteringsskyldighet gentemot kommunen vid smittspridning i samhället, till exempel vid en pandemi. Rapportering av antal smittade personer ska ske enligt anvisningar från kommunen, dessa anvisningar kan skifta från en tid till annan.

1.9 Miljöpolicy

Leverantören ska ha en miljöpolicy som ska vara antagen av Leverantörens ledning och vara förankrad i verksamheten och hos den personal som utför arbetet enligt avtalet.

1.10 Hälsa- och miljöfrämjande arbete

Leverantören ska sträva efter att ämnen med negativa hälso- och/eller miljöeffekter i varor och produkter som används i verksamheten ska bytas ut. Detta ska ske främst inom områdena: städning, möbler, ljuskällor, textilier, och engångsmaterial.

Leverantören ska på begäran från Kommunen kunna beskriva och visa hur Leverantören arbetar med att ersätta varor och produkter med negativa hälso- och/eller miljöeffekter.

1.11 Fordonskrav

90% av de personbilar som används för utförande av uppdraget ska uppfylla utsläppskravet enligt Euroklass 6.

Leverantören ska på begäran av kommunen kunna redovisa hur kravet uppfylls av de använda personbilarna, som berörs av avtalet.

Redovisningen ska ske i en förteckning med minst fordonstyp, märke, modell, registreringsnummer och utsläppsklass (Euroklass). Till exempel genom ett utdrag ut Transportstyrelsen vägtrafikregister.

1.12 Krav på plan för utökad andel förnybart drivmedel

Leverantören ska ha en plan för att öka andelen förnybart drivmedel i sin fordonsflotta som ska användas för utförandet av uppdraget enligt avtalet.

Senast 2024-01-01, ska minst 50% av de fordon som används för att utföra uppdraget enligt avtalet drivas med förnybart drivmedel som inte omfattas av rapporteringen inom lag (2017:1201) om reduktion av växthusgasutsläpp, genom inblandning av biodrivmedel i bensin och dieselbränslen eller dubbelräknas mot flera kunder.

Senast 2026-01-01, ska minst 75% av de fordon som används för att utföra uppdraget enligt avtalet drivas med förnybart drivmedel som inte omfattas av rapporteringen inom lag (2017:1201) om reduktion av växthusgasutsläpp, genom inblandning av biodrivmedel i bensin och dieselbränslen eller dubbelräknas mot flera kunder.

Med förnybart drivmedel menas exempelvis:

- bioetanol ED95, E85 eller E75
- biogas 100% (gas eller flytande)
- fordonsgas mix (gas eller flytande)
- el producerad från förnybara källor.
- biodiesel (HVO 100, RME 100 eller FAME 100/B100)
- vätgas från förnybara källor.

Med förnybara källor menas energikällor så som vatten-, vind-, sol-, vågkraft och/eller biobränslen enligt lag (2011:1200) om elcertifikat. Grön el-avtal ska finnas där elfordon långtidsladdar.

Kommunen kommer under avtalstiden att följa upp Leverantörens åtagande i planen genom att Leverantören ska fylla i angivet formulär för uppföljning av drivmedelskrav.

Dokumentation som styrker Leverantörens svar ska finnas tillgängligt och kunna uppvisas på begäran.

1.13 Tilläggstjänster

Leverantören får erbjuda den enskilde tilläggstjänster utöver biståndsbeslutade insatser om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja Leverantören.
- Tilläggstjänster faktureras av Leverantören direkt till den enskilde.
- Tilläggstjänster får inte utföras på sådant sätt att biståndsbedömda insatser påverkas.

1.14 Geografiskt område

Kommunen är i dagsläget indelad i fem (5) geografiska områden. Indelningen är enligt nedan och enligt detta avtal kan Leverantören välja att utföra insatser åt enskilda som är bosatta inom ett eller flera av följande områden:

Område 1: Sjödalen, Fullersta, Flemingsberg, Visättra, Lissma och Gladö

Område 2: Stuvsta och Snättringe

Område 3: Segeltorp

Område 4: Skogås, Trångsund, Ågesta, Vidja, och Länna

Område 5: Vårby och Masmö.

För enskilda bosatta i de områden som Leverantören genom detta avtal valt att vara verksam inom måste av Kommunen beställda uppdrag utföras.

Ändring av geografiskt område ska godkännas av Kommunen och kan maximalt ske en gång per år. Anmälan görs till upphandling@huddinge.se genom att fylla i blankett *Blankett för ändring* som återfinns på www.huddinge.se/utforare

En minskning av det geografiska området kan aldrig innebära att enskilda personer som redan har valt Leverantören tvingas att välja en annan leverantör. Leverantören ska fortsättningsvis utföra pågående uppdrag.

1.15 Kapacitetstak

Leverantören har möjlighet att ange kapacitetstak för hur många timmar per månad som Leverantören kan åta sig i uppdrag av Kommunen. Syftet är att Leverantören ska kunna kontrollera i vilken takt uppdraget i kommunen växer.

Kommunen ska informeras om Leverantören inte klarar av att utföra uppdraget enligt avtal inom ramen för kapacitetstaket, exempelvis om verksamheten saknar tillräckligt med utbildad personal. Leverantören ska informera kommunen när uppdragets storlek närmar sig kapacitetstaket.

Ändring av kapaciteten kan maximalt ske fyra (4) gånger per år och ska godkännas av kommunen. Anmälan om förändrad kapacitet ska göras på *Blankett för ändring*, som återfinns på www.huddinge.se/utforare och ska skickas till upphandling@huddinge.se.

På anmälan ska framgå nuvarande kapacitetstak, nytt kapacitetstak samt en kort redogörelse över skälet till att kapacitetstaket ändras.

Den nya kapaciteten träder i kraft efter det att kommunen har mottagit och godkänt anmälan. En minskning av kapaciteten kan aldrig innebära att enskilda personer som redan har valt leverantör tvingas att välja en annan leverantör.

1.16 Skyldighet att ta emot beställning

Leverantören ska ta emot nya beställningar inom ramen för eventuellt kapacitetstak och geografiskt område. Så länge kapacitetstaket inte är uppnått kan inga uppdrag avvisas.

Leverantören kan inte tacka nej till utökning av antal timmar till en enskild person där Leverantören redan utför insatser. Detta gäller även om kapacitetstaket har uppnåtts.

Leverantören kan inte avsäga sig ett pågående uppdrag.

Om en enskild person flyttar utanför Leverantörens geografiska område upphör Leverantörens uppdrag.

Kommunen kan dock bevilja Leverantören uppskov att ta emot enskilda vid kapacitetsbrist. Detta förutsätter en skriftlig anmälan från Leverantören och att kapacitetsbristen medför risk för den enskildes säkerhet eller allvarliga arbetsmiljöproblem.

1.17 Byte av leverantör

Den enskilde har rätt att byta leverantör utan att ange orsak.

Leverantören ska vara behjälplig när en enskild väljer att byta leverantör och följa kommunens rutin för *Byte av utförare* som återfinns på www.huddinge.se/utforare

1.18 Lokal

Leverantören ska senast i samband med avtalets start ha en lokal som bas för verksamheten.

Lokalen ska vara belägen så att den kan nås i rimlig tid för all personal. Det innebär att alla ska kunna nå lokalen efter avslutat besök inom 45 minuter, inklusive gångtid och användande av eventuella färdmedel och lokaltrafik.

Lokalen ska vara anpassad efter verksamhetens och uppdragets omfattning och leva upp till kraven i Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 2020:1. Det innebär bland annat att det ska finnas:

- förvaringsutrymmen åt personal
- omklädningsrum med tvättplats och med möjlighet att byta om enskilt
- tillräckligt med toaletter
- anpassade matutrymmen för personal
- anpassade utrymmen för rast och vila för personal
- tillräckliga utrymmen för att Leverantören ska kunna hålla i arbetsmöten med all personal samtidigt.

Leverantören ska ha fler lokaler om uppdraget kräver det, eller om detta krav inte går att uppfylla med en lokal.

1.19 Arbetstekniska hjälpmedel

Leverantören ansvarar för att införskaffa de arbetstekniska hjälpmedel som personalen är i behov av för att kunna utföra sina arbetsuppgifter hos den enskilde.

Regionen eller av regionen upphandlad leverantör av hemrehabilitering ansvarar för personligt utprovade hjälpmedel som den enskilde har behov av. Regionen eller leverantör på uppdrag av regionen ansvarar för att instruera Leverantörens personal om hur den enskildes hjälpmedel ska hanteras.

1.20 Tolk

Leverantören ska vid behov se till att tolk anlitas. Detta gäller även teckenspråkstolk. Kostnad för tolk ingår i ersättningen.

2. KRAV PÅ PERSONAL/BEMANNING

2.1 Verksamhetsansvarig

Roll och ansvar

Verksamhetsansvarig är den person som ansvarar för den dagliga driften av verksamheten. Verksamhetsansvarig är den person som Kommunen har kontakt med angående pågående uppdrag och avtalets efterlevnad. Efter att Kommunen godkänt en verksamhetsansvarig person kan inte den rollen senare ges någon annan i verksamheten och ansvaret kan inte delegeras vidare, se *byte av verksamhetsansvarig*.

I rollen som verksamhetsansvarig ingår brukaransvar, personalansvar, arbetsmiljöansvar, budgetansvar och ansvar för att Kommunens avtal och andra tillämpliga lagar och regler efterlevs. Den verksamhetsansvarige ska ha mandat i företaget att vidta nödvändiga åtgärder enligt detta avtal, i verksamheten i Huddinge kommun.

Verksamhetsansvarig ska vara fysiskt på plats i verksamheten en majoritet av arbetstiden.

Den person som är verksamhetsansvarig ska inte ha andra uppdrag inom ramen för sin anställning så att tjänstgöringsgraden överstiger 100% av heltid.

Krav på kompetens

Verksamhetsansvarig ska ha någon av följande högskoleexamina:

- socionomutbildning
- social omsorgsutbildning
- högskoleexamen om minst tre års heltidsstudier inom beteendevetenskap eller hälso- och sjukvård med kompletterande högskolepoäng i socialrätt.

Vidare ska verksamhetsansvarig ha ytterligare följande kompetens:

- Utbildning och kunskap om arbetsrätt.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet.

Krav på erfarenhet

Verksamhetsansvarig ska ha:

- Minst 24 månaders erfarenhet av arbete inom verksamheter vars uppdrag utgår från socialtjänstlagen (SoL) och som är inriktade mot äldreomsorg eller funktionshinderområdet.
- Minst sex månaders sammanhängande uppdrag i ledande ställning med personalansvar inom verksamhet som utgår från SoL med inriktning mot äldreomsorg eller funktionshinderområdet.

Erfarenheten ska vara förvärvad under de 5 senaste åren.

Delat verksamhetsansvar

Om uppdraget i Huddinge kommun växer ska Leverantören anställa fler verksamhetsansvariga personer när omfattningen kräver det för att exempelvis ansvara för olika områden, arbetsgrupper och lokaler.

2.2 Byte av verksamhetsansvarig eller tillfällig ersättare

Vid anställning av ny verksamhetsansvarig ska detta omgående anmälas skriftligen till Kommunen för godkännande. Det ska göras på *Blankett för ny verksamhetsansvarig* som återfinns på www.huddinge.se/utforare och skickas till upphandling@huddinge.se

Under särskilda omständigheter, exempelvis gälla vid byte av verksamhetsansvarig, vid längre sjukskrivning eller tjänstledighet, kan leverantör, under maximalt tre månader, ha en verksamhetsansvarig som inte uppfyller ovanstående krav.

Leverantören ska i sådana fall skriftligen informera kommunen att en tillfällig verksamhetsansvarig tillsatts, namn på denne samt kontaktuppgifter.

2.3 Verksamhetsansvariges kompetensutveckling

Leverantören ska skapa förutsättningar för och avsätta tid till den verksamhetsansvariges kompetensutveckling.

Leverantören ska se till att verksamhetsansvariga vid behov tar del av ledarskapsutbildningar.

2.4 Arbetsledning utanför kontorstid

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för att det i verksamheten, under uppdragets alla timmar, ska vara känt för personalen vem som är arbetsledare då verksamhetsansvarig inte är i tjänst.

2.5 Bemanning

Leverantören ska utföra insatserna utifrån varje enskild persons behov och i enlighet med beställning. Uppdraget ska utföras med avtalad kvalitet och se till den enskildes trygghet och säkerhet. Med detta avses som minst att:

- Det ska finnas personal i sådan omfattning och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på insatserna så att den enskildes behov alltid kan tillgodoses.
- Leverantören ska verka för att uppnå hög personalkontinuitet och ha en stabil personalgrupp i verksamheten så att timavlönade vikarier endast används vid behov och i så liten omfattning som möjligt.

- Leverantören ska säkerställa kvaliteten i utförandet av beställningen även vid ordinarie personals frånvaro på grund av sjukdom, semesterar etcetera.
- Leverantören ska ha ett system för vikarietäckning från och med dag ett (1) vid personalens frånvaro. Undantag från kravet på vikarietäckning från dag ett (1) kan vara om insatsen kräver ledsagare eller avlösare med särskild eller specifik kompetens.
- Leverantören ska säkerställa att personalen alltid går att nå under pågående arbete.

Kommunen har rätt att vid uppföljning kontakta Leverantörens personal. Leverantören ska informera all personal om att kontakt kan komma att ske.

2.6 Personalens kompetens

Leverantören ska tillhandahålla den personal som är nödvändig för att bedriva verksamheten enligt förfrågningsunderlaget. All personal ska ha personlig lämplighet.

Leverantören ska erbjuda personal med adekvat utbildning, det vill säga gymnasie- eller YH-utbildning för de enskilda som har behov av det. I möjligaste mån ska Leverantören vid rekrytering av personal leva upp till Socialstyrelsens allmänna råd, *SOSFS 2014:2, Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning.*

All personal som utför insatsen ska ha fördjupade kunskaper om den enskildes individuella behov. För enskilda med begränsade möjligheter att kommunicera ska personalen tillsammans med den enskilde systematiskt arbeta med alternativ kommunikation

2.7 Förflyttningsteknik

Leverantören ska se till att personal får utbildning i förflyttningsteknik. Utbildningen ska som minst innehålla moment om:

- ergonomi
- anatomi
- bemötande
- etik
- lyft från olika positioner och situationer, tex upp från golv, dusch etcetera
- förhindra olika sorters skada på hud, skelett, muskler etcetera
- att lyfta med den enskilde, funktionsbevarande.

2.8 Kunskap om och hantering av livsmedel

Leverantörens personal ska ha adekvata kunskaper i livsmedelshygien och näringslära samt baskunskaper i matlagning i de fall det krävs för att utföra uppdraget i beställningen.

2.9 Kompetensutveckling

Leverantören ansvarar för att personalen har den kompetens som krävs för att utföra insatserna och att personalen ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutvecklingen inom verksamhetsområdet.

Med detta avses som minst att:

- Leverantören inventerar och dokumenterar all personals behov av utbildning, fortbildning och handledning.
- Alla i personalgruppen har en individuell kompetensutvecklingsplan.

2.10 Introduktion av ny personal

Leverantören ska säkerställa att nyanställd personal får den introduktion som är nödvändig för att kunna utföra uppdraget enligt avtalet och med god kvalitet.

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för introduktion av ny personal. Det innebär att Leverantören som minst säkerställer att all ny personal har kunskap enligt detta förfrågningsunderlag.

Leverantören ska i rutinen för varje aktivitet som ska utföras definiera vem eller vilken funktion som gör vad, när och hur.

2.11 Utdrag ur belastningsregistret

Vid nyanställning ska samtlig personal uppvisa utdrag ur belastningsregistret. Utdraget får vara högst sex månader gammalt.

För vuxeninsatser ska det i registerutdrag granskas om den anställde har gjort sig skyldig till brott mot 3, 4, 6, 8–10 och 14 kap. brottsbalken, narkotikastrafflagen samt lagen om förbud mot vissa hälsofarliga varor, om brotten lett till någon annan påföljd än böter.

För insatser som ges till barn eller ungdomar omfattas Leverantören av lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder samt lag (2013:852) om registerkontroll av personer som ska arbeta med barn. Leverantören ska garantera att personalen som ska arbeta mot kommunen har genomgått registerkontroll via belastningsregistret.

Kommunen ska ha rätt att ta del av utdrag ur belastningsregistret rörande Leverantörens personal som ska arbeta mot kommunen om kommunen så begär det.

2.12 Anställning av anhörig eller närstående

Kommunen godkänner anställning av anhörig eller närstående för att utföra vissa insatser för barn under 18 år enligt nedan. Som anhörig räknas syskon och föräldrar. Som närstående räknas övriga personer som står den enskilde nära såsom släktingar utöver den närmaste familjen och vänner.

Anställer Leverantören en anhörig eller närstående för att utföra uppdraget så ska det säkerställas att den anhörige eller närstående är lämplig för uppdraget och har nödvändiga kunskaper för att genomföra uppdraget.

För anställning av anhörig eller närstående ska Leverantören informera Kommunens biståndshandläggare innan rekrytering av den anhörige påbörjas.

Kategori A: Ledsagarservice

För barn under 18 år kan en anhörig eller närstående anställas som ledsagare.

Kategori B och C: Avlösarservice, avlösning i hemmet

För barn under 18 år kan en anhörig eller närstående med undantag för hushållsmedlemmar, anställas som avlösare.

Det är Leverantörens skyldighet att vidta de åtgärder som krävs för att säkerställa att kravet efterlevs.

2.13 Förvaltare, god man eller annat uppdrag

Leverantörens personal får inte ha uppdrag som förvaltare, god man eller annat uppdrag för personer som får insatser inom Leverantörens egen verksamhet.

2.14 Hot och våld

Leverantören ska ha skriftliga och implementerade rutiner för att förebygga och hantera hot och våld som personal kan utsättas för.

2.15 Muta, gåva och testamente

Enligt 10 kap 5 § Brottsbalken kan personal dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller också efter det att anställningen har upphört, till exempel vid mottagande av förmån genom testamente.

Inom omsorgsverksamheter är kravet extra skarpt. Endast enklare blommor eller till exempel att bjudas på fika är tillåtet.

Leverantören ska informera medarbetarna om förbudet och ska vidta disciplinära åtgärder om personal bryter mot det.

3. KRAV PÅ VERKSAMHETSSYSTEM

3.1 Användning av Huddinge kommuns verksamhetssystem

Leverantören ska använda Kommunens verksamhetssystem för att ta emot och verkställa beställningar.

Lösningen för åtkomst till verksamhetssystem och funktionalitet i verksamhetssystem kan komma att förändras och vidareutvecklas under avtalstiden. Detta kan leda till nya krav på förändrade arbetssätt hos Leverantören. Förändringarna kan också leda till nya kostnader för till exempel teknisk utrustning som Leverantören själv får bekosta.

Om Leverantören planerar förändringar i sin egen IT-miljö måste kontakt tas med Kommunen för att få aktuella tekniska förutsättningar. Leverantören ansvarar för att åtkomst och användning av verksamhetssystem fungerar efter förändringar i den egna IT-miljön.

Leverantören ska ha skriftliga och implementerade rutiner för att hantera eventuella driftstopp i verksamhetssystemen.

Det ska på dagtid alltid finnas personal med behörighet till kommunens verksamhetssystem.

I anslutning till avtalstecknande kommer Leverantören kallas till en obligatorisk utbildning.

I det fall kommunen kräver inloggning via tvåfaktorsautentisering ska Leverantören följa kommunens rutin för detta.

Leverantören ska delge kommunen genomförandeplaner via kommunens verksamhetssystem i det fall att kommunen beslutar om det.

3.2 Teknisk försörjning

Leverantören ska på egen bekostnad anskaffa mobiltelefoner med abonnemang till den egna personalen.

Leverantören tecknar och bekostar själv abonnemang och leveransavtal för all nödvändig teknisk försörjning med respektive leverantör eller underleverantör.

4. KRAV PÅ HANTERING AV BESTÄLLNING OCH DOKUMENTATION

4.1 Ta emot beställning och påbörja insats

När den enskilde fått ett biståndsbeslut och valt leverantör skickar biståndshandläggaren en beställning via Huddinge kommuns verksamhetssystem. Leverantören ska påbörja insatser inom 7 dagar. Detta gäller oavsett om det rör en person som redan har insatser eller om det är en helt ny beställning.

Om Leverantören inte kan åta sig uppdraget ska detta, senast samma dag som beställningen mottogs, meddelas biståndshandläggaren per e-post med angivande av orsak.

Leverantören ska även kunna ta emot beställningar via telefax, vid eventuellt driftsstopp i verksamhetssystemet. Telefaxen ska förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av översänd information.

Beställningen från biståndshandläggaren beskriver uppdraget till Leverantören. Beställningen är utformad så att det framgår vilka insatser som ska utföras och målet med dessa. Dessutom anges bedömd maxtid för utförandet av insatserna.

Att leverantören påbörjar insatser innebär att kontakt tas med den enskilde, en gemensam planering upprättas och/eller insatser utförs i enlighet med beställningen. Om Leverantören åtar sig uppdraget men inte lyckats påbörja insats ska detta snarast meddelas biståndshandläggaren.

4.2 Informationsskyldighet vid förändring av den enskildes behov

Leverantören ska omgående kontakta biståndshandläggaren om den enskildes behov förändras varaktigt i sådan grad att biståndsbeslutet behöver följas upp. Förändringar av den enskildes behov ska framgå av Leverantörens dokumentation.

Om den enskilde avlider ska biståndshandläggaren meddelas så snart som möjligt.

Leverantören ska i akuta situationer tillgodose den enskildes behov av hjälp även då biståndsbeslut inte finns samt återkoppla till biståndshandläggaren så snart som möjligt, dock senast nästkommande vardag.

Leverantören ska rapportera om den enskilde är inlagd på sjukhus eller denna har avlidit enligt Huddinge kommuns instruktion som återfinns på www.huddinge.se/utforare

4.3 Social dokumentation

Leverantören ska dokumentera i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5).

Leverantören ska lämna uppgifter till biståndshandläggaren om detta behövs för handläggningen av ärendet. Leverantören inhämtar den enskildes samtycke.

Personakt

Personakter omfattar de handlingar som rör en enskild person och dennes insatser, så som:

- grunduppgifter om den enskilde, till exempel namn, personuppgifter och kontaktuppgifter
- beslut och beställning av insats
- uppföljning/omprövning av beslut
- genomförandeplan
- journal
- andra dokument av vikt för omsorgen om den enskilde.

Personakten ska löpande rensas och hållas uppdaterad under verkställigheten för uppdraget.

Journal

Leverantören ska löpande dokumentera genomförandet och uppföljningen av den enskildes beviljade insatser. Journalen ska föras från och med att beställningen verkställs till att den avslutas. Det som dokumenteras ska vara tillräckligt, väsentligt och korrekt. Utgångspunkten för journalen ska vara planeringen av insatserna som gjorts i genomförandeplanen.

Genomförandeplan

Leverantören ska tillsammans med den enskilde eller dennes legale företrädare upprätta en genomförandeplan. Genomförandeplanen ska vara underskriven av den enskilde eller dennes legale företrädare. Genomförandeplanen ska utgå från den enskildes behov, önskemål och vilja. Genomförandeplanen ska innehålla korta och långsiktiga mål som ska vara tydliga och uppföljningsbara.

Genomförandeplanen ska upprättas senast tre veckor efter att insatsen har påbörjats och ska delges kommunen.

Leverantören ska följa upp om arbetet med den enskilde bedrivs i enlighet med genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska alltid följas upp vid förändrat hjälpbehov. Som minst ska genomförandeplanen följas upp en gång per år.

Resultat av utförda insatser ska delges biståndshandläggaren inför kommunens uppföljning av insatsen.

4.4 Den enskildes samtycke till kommunens insyn

Leverantören ska i samband med att genomförandeplan upprättas/följs upp inhämta den enskildes samtycke till att Kommunens biståndshandläggare får ta del av genomförandeplanen. Samtycket ska alltid dokumenteras.

Vid uppföljning och kontroll av verksamheten ska Leverantören vara kommunen behjälplig med att inhämta samtycke från den enskilde för att delge Kommunen genomförandeplanen och den sociala dokumentationen. Samtycket inhämtas på Kommunens begäran och på blankett framtagen av Kommunen.

4.5 Utlämnande av handling i personakt

Leverantören ska leva upp till bestämmelserna om utlämnande av handling enligt 17 kap. SoL samt 23e § LSS i relation till den enskilde eller dennes företrädare.

4.6 IBIC

Införande av dokumentationsmetoden *individens behov i centrum* (IBIC) pågår för närvarande inom kommunen. Under avtalsperioden kommer införandet att omfatta även utförandet av insatser.

När IBIC införs ska Leverantören övergå till detta arbetssätt, det vill säga att dokumentera samt att följa upp utförda insatser i enlighet med IBIC.

Leverantören ansvarar för att utbilda sin personal vid övergången till IBIC.

4.7 Förvaring av dokumentation

All dokumentation som rör enskild ska enligt gällande lagstiftning förvaras och hanteras på ett betryggande sätt.

4.8 Överlämnande av dokumentation vid byte av leverantör

Leverantören ska vid överlämnande av dokumentation till annan leverantör inhämta skriftligt medgivande från den enskilde eller dennes legale företrädare.

4.9 Bevarande, rensning, gallring och överlämnande av personakt efter avslutad insats

Leverantören ansvarar för att all dokumentation utformas och gallras i enlighet med för var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Leverantören ska:

- Efter att en enskilds verkställighet avslutas, till exempel då hen flyttar, byter leverantör eller avlider, ska Leverantören bevara personakten i 2 år efter sista anteckningen,
- efter dessa 2 år ska Leverantören gallra de personakter som *inte* rör personer födda på datum 5, 15, eller 25.
- Efter att personakter som ska arkiveras är rensade ska Leverantören överlämna dessa till socialförvaltningen.

Överlämningen ska ske enligt *Rutin för bevarande, rensning, gallring och överlämnande av personakt enligt socialtjänstlagen* (SoL), som återfinns på www.huddinge.se/utforare

4.10 Klagomål och synpunkter

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för hur klagomål och synpunkter hanteras i verksamheten (5 kap, *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*).

4.11 Avvikelse

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för hur avvikelser som personalen uppmärksammar ska dokumenteras och hanteras i verksamheten (5 kap,

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete).

4.12 Rapporteringsskyldighet - lex Sarah

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah (27 kap, SoL och 5 kap, *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*).

Rapport och utredning ska ske enligt Huddinge kommuns instruktion som återfinns på www.huddinge.se/utforare

Observera att Leverantörens egna blanketter inte får användas för rapportering och utredning av lex Sarah.

Rapport samt avslutad utredning skickas till saf-kundval@huddinge.se och ifall de innehåller personuppgifter ska de skickas med rekommenderat brev till Huddinge kommun, socialförvaltningen, stöd- och utvecklingsenheten, 141 85 Huddinge.

4.13 Egenkontroll av pågående uppdrag

Leverantören ska säkerställa nödvändig insyn i utförandet av insatserna i enskildas hem och motverka uppkomsten av beroendeförhållande mellan den enskilde och den personal som utför insatserna.

Leverantören ska regelbundet följa upp att insatserna utförs enligt Kommunens beställning. Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för att systematiskt kontrollera att de enskildas insatser utförs enligt beställning och genomförandeplan (5 kap, *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*).

5. KRAV PÅ TJÄNSTEN

5.1 Insatser

Kategori A

Ledsagarservice enligt LSS:

Ledsagarservice är en insats som ska möjliggöra en aktiv fritid utanför hemmet genom att erbjuda stöd till, från och under till exempel kultur- och fritidsaktiviteter, besök hos släkt och vänner samt promenader.

Insatsen kan även tillgodose behov av ledsagning vid till exempel sjukhusbesök.

Ledsagarservice ska alltid vara individuellt utformad och ha karaktären av personlig service. Önskemål vad gäller val av ledsagare, ska i möjligaste mån tillgodoses.

Omvårdnad och eller medicinska insatser ingår inte i ledsagarservicen.

Insatsen ska kunna utföras alla dagar i veckan.

Målgrupp för insatsen är personer inom någon av LSS personkretsar.

Kategori B

Avlösarservice i hemmet enligt LSS:

Avlösarservice innebär avlösning i det egna hemmet, det vill säga att en person tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller andra närstående. Föräldrar till barn

med funktionsnedsättning behöver ofta hjälp med avlösning för att kunna koppla av eller genomföra aktiviteter som barnet med funktionsnedsättning inte deltar i.

Likaså kan avlösarservice vara en förutsättning för att föräldrarna skall kunna ägna sig åt barnets syskon. När en vuxen person med funktionsnedsättning bor hos sina föräldrar/anhöriga kan avlösarservice bli aktuellt för att anhöriga ska få möjlighet att vila från uppgiften eller tid för egna aktiviteter.

Avlösarservice ges i eller i nära anslutning till hemmet. Avlösarservice kan ges såväl som en regelbunden insats som i situationer som inte kan förutses. Insatsen ska kunna utföras alla dagar i veckan, dygnet runt.

Målgrupp för insatsen är personer inom någon av LSS personkretsar.

Kategori C

Ledsagning enligt SoL för barn under 18 år:

Ledsagning för barn och ungdomar beviljas i syfte att bistå personer som på grund av en funktionsnedsättning har svårigheter att själva kunna förflytta sig till och från aktiviteter utanför bostaden.

Insatsen beviljas i huvudsak ungdomar (13–17 år). Om det finns särskilda skäl kan ledsagarservice beviljas till barn yngre än 13 år.

Insatsen ledsagning ska vara individuellt utformad och ha karaktären av personlig service. Omvårdnad och/eller medicinska insatser ingår inte i ledsagningen.

Insatsen ska kunna utföras alla dagar i veckan.

Avlösning i hemmet enligt SoL för barn under 18 år:

Insatsen ska underlätta för föräldrar eller närstående till barn med funktionsnedsättning och eller långvarig sjukdom. Huvudsyftet med insatsen är att föräldrar eller närstående som vårdar ska få avlastning. Avlösning ges i eller i nära anslutning till hemmet.

Insatsen ska kunna utföras alla dagar i veckan, dygnet runt.

5.2 Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Insatsens innehåll ska därför utformas tillsammans med den enskilde så att hen har möjlighet att påverka och bestämma. Ett reellt inflytande över ledsagarservice/ledsagning och avlösarservice/avlösning är en förutsättning för självbestämmande.

5.3 Värdegrund

Leverantören ska arbeta efter en tydligt formulerad värdegrund. Värdegrunden ska omfatta den enskilde och personal och utgå ifrån alla människors lika värde, lika rätt till social trygghet och innefatta målet att den enskilde ska ha goda levnadsvillkor och möjlighet att leva som andra.

Värdegrunden ska överensstämma med intentionerna enligt LSS.

5.4 Barnperspektivet

Leverantören ska säkerställa att barns rättigheter synliggörs och uppmärksammas i ärenden där barn är direkt eller indirekt berörda av insatsens utförande.

Barnkonventionens samtliga artiklar ska tas i beaktande.

För insatser som vänder sig till barn och unga ska Leverantören utforma insatsen med hänsyn till det enskilda barnets bästa och varje barns rätt till delaktighet och inflytande. Barnet ska ges relevant och anpassad information samt ges möjlighet att framföra sina åsikter under planeringen av insatsen, upprättandet av genomförandeplanen och under genomförandet. Barnets åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till dess ålder och mognad.

Av Leverantörens dokumentation ska det framgå vilken information som delgivits barnet, hur barnet har getts möjlighet att framföra sina åsikter och vilken kommunikationsmetod som använts samt hur hänsyn har tagits till barnets bästa i genomförande av insatsen. Det ska även framgå vilka åsikter barnet har gett uttryck för.

Leverantören ska ha skriftliga och implementerade rutiner för hur personalen ska agera när det finns oro för att barn far illa. Orosanmälan till socialtjänsten i Huddinge görs via huddinge.se eller kommunens servicecenter.

5.5 Introduktion av nya brukare/kunder

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin för hur nya personer med insatser tas emot och introduceras, samt hur det planeras in i verksamheten. Introduktionen ska vara anpassad till den enskildes behov.

Leverantören ska i rutinen för varje aktivitet som ska utföras definiera vem eller vilken funktion som gör vad, när och hur.

5.6 Kontaktansvarig

Den enskilde ska ha en kontaktansvarig inom personalgruppen. Den kontaktansvarige ska ha fördjupad kännedom om den enskilde och dennes behov. Kontaktansvarig ska också hålla kontakt med närstående eller företrädare, samt vara behjälplig i samverkan med andra tänkbara aktörer.

Så långt det är möjligt ska den kontaktansvarige svara för de dagliga insatserna hos den enskilde.

Den enskilde har rätt att byta kontaktansvarig.

Leverantören ska ha en skriftlig och implementerad rutin som beskriver den kontaktansvariges uppdrag.

5.7 Egenvård

Regionens primärvård är ansvarig för hälso- och sjukvårdsinsatser under utförandet av insatsen.

Leverantören ska bistå den enskilde med att få kontakt med hälso- och sjukvården om det behövs.

Beslut om praktisk hjälp med egenvård tas av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal och beslutet ska vara skriftligt. Det ska tydligt framgå vilka moment som ska utföras av Leverantörens personal.

I de fall en hälso- och sjukvårdsuppgift inte bedömts som egenvård eller praktisk hjälp med egenvård ska Leverantörens personal kunna motta delegering för hälso- och sjukvårdsuppgifter. Delegeringen utfärdas skriftligt av legitimerad personal.

Läkemedel som hanteras som en delegerad uppgift av personalen ska vara dosdispenserade eller iordningställda av legitimerad personal.

5.8 Basala hygienrutiner

Leverantörens personal ska alltid tillämpa basala hygienrutiner i det personnära omvårdnadsarbetet. Leverantören ansvarar för att all personal har god kännedom om rutinerna samt skapar förutsättningar för att dessa följs.

5.9 Rutiner för nyckelhantering

I de fall det krävs för att utföra uppdraget ska Leverantören ha skriftliga och implementerade rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nycklar. Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas till den enskilde.

Leverantören ska i rutinen för varje aktivitet som ska utföras definiera vem eller vilken funktion som gör vad, när och hur.

Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos Leverantörens personal bärs av Leverantören. Tillverkning av nycklar för att Leverantören ska kunna utföra beviljade insatser betalas av den enskilde.

5.10 När den enskilde inte öppnar dörren

För situationer då Leverantören inte har nycklar till den enskilde och denne inte öppnar vid planerade besök ska det finnas en skriftlig och implementerad rutin för hur personalen ska agera i en sådan situation.

Leverantören ska dokumentera en överenskommelse med den enskilde om hur sådana situationer ska hanteras

5.11 Hantering av den enskildes pengar

Utgångspunkten är att den enskilde själv, dennes god man eller förvaltare, hanterar de privata medlen. I eventuella undantagsfall om privata medel hanteras av Leverantören ska skriftliga och implementerade rutiner finnas för detta. Leverantören ska i rutinen för varje aktivitet som ska utföras definiera vem eller vilken funktion som gör vad, när och hur.

5.12 Samordnad individuell plan - SIP

Samordnad individuell plan (SIP) är en plan som ska upprättas tillsammans med den enskilde som har behov av insatser från både socialtjänst och hälso- och sjukvård då det finns behov av samordning.

Leverantören ska vara insatt i hur arbetet med SIP går till och ha erforderliga processer och rutiner för det.

Vid behov hos enskilda ska Leverantören kontakta biståndshandläggaren för att initiera en SIP.

5.13 Individuell plan enligt LSS

Den enskilde har rätt att begära att få en individuell plan enligt § 10 LSS upprättad. Leverantören ska i de fall den enskilde begär det medverka vid upprättandet.

5.14 Våld i nära relationer

Leverantören ska ha skriftliga och implementerade rutiner för att upptäcka och hantera våld i nära relationer.

5.15 Samverkan kring anhörigstöd

Leverantören ska vid behov aktivt samverka med anhörigstöd Huddinge. Information finns på Huddinge.se. www.huddinge.se/anhorig-huddinge/