

Kravspecifikation

Upphandling av dagverksamhet för personer från 65 år

1 Villkor för uppdraget

1.1 Förteckning över kravspecifikationen

Detta dokument är indelat i tre avsnitt:

1. Villkor för uppdraget
2. Krav på uppdraget
3. Uppföljning

1.2 Beställning av insats

Den enskilde ansöker om dagverksamhet hos kommunens biståndshandläggare som fattar beslut om insats och omfattning. Utifrån den enskildes val gör biståndshandläggaren en beställning hos aktuell leverantör.

1.3 Skyldighet att ta emot beställning

Leverantören förbinder sig att ta emot den kund som valt leverantören.

Uppdrag ska påbörjas inom två veckor efter det att leverantören har tagit emot och kvitterat beställning från biståndshandläggaren.

1.4 Förändring av omsorgsbehov

Tillfälliga förändringar i den enskildes behov som påverkar utformningen och omfattningen av insatsen ska dokumenteras. Bedöms förändringen vara av mer varaktig karaktär ska biståndshandläggarens kontaktas.

1.5 Information till kunder om godkända leverantörer

Leverantören ska i samband med att avtal tecknas överlämna information om företaget och dess verksamhet. Informationen kommer t.ex. att redovisas på kommunens hemsida i verktyget "Jämför service" samt i det material som biståndshandläggarna lämnar i samband med den enskildes val.

Kommunen beslutar vilken information som ska publiceras och hur den ska vara disponerad.

Leverantören ansvarar för att uppgifterna om leverantören är aktuella och förändringar under avtalstiden ska omgående meddelas kommunen.

1.6 Kapacitetstak/antal platser

Leverantörens kapacitetstak: *(enligt ansökan)*

Leverantören har möjlighet att förändra sitt kapacitetstak under avtalsperioden. Om leverantören önskar sänka alternativt öka sitt kapacitetstak ska leverantören meddela kommunen detta innan förändringen träder i kraft.

Leverantör kan ansöka om att ändra sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år.

Leverantör är alltid skyldig att utföra beställda insatser inklusive eventuella utökningar hos befintliga kunder även om kapacitetstaket sänks.

De leverantörer som har ett avtalat kapacitetstak ska själv meddela kommunen när kapacitetstaket är nått.

1.7 Ickevalsalternativ

För den enskilde som inte kan eller vill välja leverantör finns ett ickevalsalternativ. Val av ickevalsalternativ sker enligt fastställd turordning bland godkända leverantörer.

1.8 Rutiner för omval

Den enskilde kan byta leverantör. Vid händelse av ett byte meddelar kommunens biståndshandläggare berörd leverantör.

Vid byte av leverantör har den enskilde en veckas uppsägningstid.

1.9 Marknadsföring

Leverantörens marknadsföring ska ske med stor respekt för den enskilde och för övriga leverantörer. Leverantörer som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen.

Leverantören ska i sin marknadsföring ange eventuella underleverantörer.

När leverantören marknadsför sig ska det tydligt framgå att det handlar om reklam och vilken organisation som är avsändare.

Om leverantören avser att marknadsföra så kallade tilläggstjänster, ska det tydligt framgå att tjänsterna som erbjuds inte omfattar biståndsbedömd insats och att avgiften för dessa tjänster inte ingår i kommunens maxtaxa.

2 Krav på uppdraget

2.1 Lagar, förordningar och föreskrifter

Leverantören ska vara förtrogen med och följa alla inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter.

Leverantören ska följa de nationella, regionala och lokala mål, policys och riktlinjer som är relevanta för uppdraget. Leverantören ska också följa utveckling och aktuell forskning inom området.

2.2 Beskrivning av uppdraget

(se punkt 1.2 i "Allmän orientering, upphandlingsföreskrifter och krav på sökande")

2.2.1 Geografiskt område

(se punkt 1.3 i "Allmän orientering, upphandlingsföreskrifter och krav på sökande")

2.2.2 Öppettider

Dagverksamhet ska erbjudas helgfri måndag till fredag mellan kl. 09.00 – 16.00 under hela året, även under så kallade klämdagar, samt dag före röd dag med undantag för midsommarafton, julafton och nyårsafton.

Från och med år 2025 kan leverantören välja att utöka öppettiderna och erbjuda dagverksamhet även lördag och söndag mellan kl. 09.00 – 16.00 mot en förhöjd dygnsersättning. Dagverksamhet ska då erbjudas alla lördagar och söndagar under hela året med undantag för påskafton, midsommarafton, julafton och nyårsafton.

Samtliga punkter i kravspecifikationer ska utföras även under helgen, inklusive hälso-och sjukvård enligt Hälso-och sjukvårdslagen (HSL) med god kvalitet.

Om leverantören valt att utöka öppettider under helg och vill återgå till att enbart erbjuda dagverksamhet på helgfria vardagar gäller samma villkor som punkt 1.6. "Uppsägning av avtal" i kontraktet.

Förändrad efterfrågan kan innebära behov av ändrade öppettider.

2.2.3 Måltider

Leverantören ska tillhandahålla ett huvudmål (lunch) samt mellanmål/kaffe på för- och eftermiddag utifrån kundernas önskemål.

Vid behov ska specialkostern kunna erbjudas.

Leverantören fakturerar kunden för kostnaderna för kaffe och lunch.

2.2.4 Resor till och från dagverksamheten

Om den enskilde, som normalt reser med färdtjänst, är i behov av taxiresor eller motsvarande till och från dagverksamheten, kan kommunens biståndshandläggare bevilja så kallade turbundna resor.

Leverantören ska följa de rutiner för turbundna resor som har utarbetats av Täby kommun. Rutinerna kommer att överlämnas i samband med avtalstecknandet.

2.2.5 Tilläggstjänster

Leverantören har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster menas tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet samt i åtagandet enligt detta avtal och därmed är momspliktiga.

Den enskilde ska få tydlig information om att de tilläggstjänster som erbjuds inte ingår i biståndsbeslutet.

Köp av tilläggstjänster får inte vara en förutsättning för att leverantörens uppdrag ska verkställas.

2.3 Kvaliteten på uppdraget

2.3.1 Socialtjänstlagen (2001:453), SoL

Insatser av god kvalitet

Leverantören ska utföra omsorg och service med god kvalitet dygnet runt årets alla dagar. Med god kvalitet menas att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter som är tillämpliga för den aktuella verksamheten.

Den enskilde ska ha tillgång till de individuella hjälpmedel som behövs i dagverksamheten.

Privatliv och integritet

Den enskildes integritet och privatliv ska respekteras. Det innebär t.ex. att den enskilde själv

får bestämma om den kroppsliga omsorgen och vem som ska utföra den eller hur måltidssituationen ska ordnas (t.ex. dukning, bordsplacering, önskemål om att äta i avskildhet och måltidernas tidpunkt).

Självbestämmande, delaktighet och individanpassning

Den enskilde ska bemötas med respekt och med hänsyn till individuella önskemål. Insatserna ska planeras och genomföras tillsammans med den enskilde och med hänsyn till individuella behov, förutsättningar och önskemål.

Den enskilde ska på ett enkelt sätt kunna framföra sina åsikter och önskemål. Om den enskilde behöver hjälp för att kommunicera, t.ex. genom tolk, ska leverantören tillhandahålla det.

Enskild som har en demenssjukdom ska ges en personcentrerad omvårdnad. Utgångspunkt ska vara den enskildes upplevelse av sin verklighet och utformas ifrån information om den enskildes livsmönster, värderingar och preferenser.

Gott bemötande

Den enskilde ska bemötas med respekt och hänsyn.

Trygghet

När insatsen påbörjas ska den enskilde få en skriftlig information som beskriver hur verksamheten fungerar, hur klagomål och synpunkter hanteras samt hur kontakt nås med verksamhetsansvarig.

Den enskilde ska ha en utsedd kontaktman samt en namngiven ersättare för denne.

Leverantören ansvarar för att den enskilde ska kunna identifiera den personal som arbetar i verksamheten samt eventuella underleverantörer genom att varje anställd bär en namnskylt med namn och företagets logotyp.

Meningsfull tillvaro

Den enskilde ska erbjudas aktiviteter enskilt eller i grupp som är anpassade till hans/hennes önskemål och förutsättningar.

2.3.1.1 Rutin för anmälan om missförhållanden (Lex Sarah)

Leverantören ska ha en rutin för utredning, anmälan och åtgärdande av missförhållanden i verksamheten enligt gällande lagstiftning.

Leverantören ska göra rutinen känd bland dem som omfattas av anmälningsplikten.

Rapportering till socialnämnden ska ske enligt kommunens rutin.

2.3.2 Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), HSL

Leverantören ska utföra hälso-och sjukvård enligt 18-18 §§ Hälso-och sjukvårdslagen (HSL) med god kvalitet dygnet runt årets alla dagar. Med god kvalitet menas att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter som är tillämpliga för den aktuella verksamheten.

Leverantören ska följa de riktlinjer för HSL som gäller i Täby kommun, se länk nedan.

<http://www.taby.se/Global/Omsorg%20och%20socialt%20st%c3%b6d/MAS/HSL%20riktlinjer%20till%20n%c3%a4mnd%20juni%202013%20slutlig%20version.pdf>

Leverantören ska följa de överenskommelser om samverkan som träffats mellan Stockholms läns landsting och Täby kommun.

Leverantören ansvarar för att nödvändiga rutiner för hälso-och sjukvård finns upprättade och följs.

Leverantören ska samarbeta med såväl kommunens MAS som landstingets primärvård.

Medicinska bedömningar ska göras tillsammans med behandlande läkare. Leverantören ska ha ett avtal med en läkarorganisation.

Den enskilde ska erbjudas kontinuerlig träning och rehabilitering för att upprätthålla fysiska och psykiska funktioner. Den enskilde ska ha en namngiven patientansvarig arbetsterapeut och sjukgymnast.

Leverantören ska tillhandahålla och bekosta den medicintekniska utrustning, de hjälpmedel och övrig utrustning som krävs för att fullgöra åtagandet.

2.3.2.1 Anmälan enligt Lex Maria

Leverantören ansvarar för att tillse att kommunens MAS informeras när den enskilde har eller har riskerats att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom (Lex Maria). Se, Täby kommuns rutin, Lex Maria.

2.3.3 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Leverantören ska ha och arbeta efter ett ledningssystem för kvalitet som motsvarar de krav som framgår i Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9.

2.3.3.1 Rapportering till kvalitetsregister

Leverantören ska medverka och rapportera i undersökningar inom äldreomsorgen som görs på kommunal och nationell nivå. Det kan till exempel handla om registrering i Äldreguiden eller brukarundersökningar.

Leverantören ska registrera i aktuella kvalitetsregister för fortsatt utveckling av hälso- och sjukvården, till exempel Svenskt BSPD-register (beteendemässiga och psykiska symptom vid demens), Senior Alert och Svenska palliativregistret.

2.4 Dokumentation

Dokumentationen ska göras utifrån gällande lagstiftning inom socialtjänstens respektive hälso- och sjukvårdens områden. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig ska detta antecknas.

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras skyddad mot obehörigs åtkomst, brand och fukt.

När insatsen avslutas eller när kommunen så begär ansvarar leverantören för att samtliga handlingar och all dokumentation som rör den enskilde överlämnas till kommunen utan kostnad.

Leverantören ansvarar för att all dokumentation och gallring sker i enlighet med gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter. Sekretessbelagda uppgifter får inte skickas med e-post.

2.5 Ledningens kompetens

Leverantören ska under hela avtalstiden ha personal för ledning av verksamheten med den kompetens som Inspektionen för vård och omsorg (motsvarande) kräver för att meddela tillstånd att bedriva dagverksamhet. Personen i fråga ska överensstämma med aktuellt tillstånd från Länsstyrelsen, Socialstyrelsen eller Inspektionen för vård och omsorg. Om leverantören byter verksamhetsansvarig under avtalstiden, ska detta anmälas till kommunen för kontroll av att ställda krav uppfylls.

Kommunen kan när som helst under avtalstiden begära kopia på anställningsbevis och lönebesked.

2.6 Personalens kompetens

Dagverksamheten ska under dess öppethållande vara bemannad med personal med sådan kompetens och erfarenhet att den enskildes behov av omsorg, hälso- och sjukvård och personligt stöd kan tillgodoses.

All personal ska ha god förmåga att kommunicera och dokumentera på det svenska språket.

Leverantören ska vid uppföljning eller när kommunen så begär redovisa planerad och genomförd fortbildning och kompetensutveckling för samtliga personalkategorier.

2.7 Bemanning

Dagverksamheten ska vara bemannad med sådan personalstyrka att den enskildes utifrån individuella behov alltid kan tillförsäkras god omsorg och vård samt nödvändig tillsyn och säkerhet.

Utbildning, konferenser och semester för personalen får inte påverka verksamhetens kvalitet och öppettider. Vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semestrar m.m. ska verksamheten bemannas utifrån den individuella beställningen för den enskilde som myndigheten angivit.

2.8 IT-system

Leverantören tecknar själv och bekostar abonnemang för nödvändig teknisk utrustning såsom telefoner och datorer.

Leverantören ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system, ett IT-baserat verksamhetssystem.

Kommunen betalar abonnemangsavgiften för det webbaserade it-stödet samt tillhandahåller och bekostar utbildnings- och informationsmaterial. Kommunen tillhandahåller och bekostar även support på bastjänsten. Leverantören ska ha tillgång till dator med internetuppkoppling och SITHS-kort för att kunna nå det webbaserade it-stödet.

2.9 Samverkan

Leverantören ska arbeta i enlighet med de skriftliga samverkansavtal och överenskommelser som kommunen träffar med till exempel landstinget/primärvården.

Leverantören ska följa aktuella rutiner för samverkan och överrapportering och vid behov ta emot och lämna nödvändig rapportering kring den enskilde.

Leverantören ska delta i de möten som kommunen kallar till.

2.10 Anhörigstöd

Leverantören ska bedriva anhörigstöd enligt gällande lagstiftning och föreskrifter.

3 Uppföljning

Det är av väsentlig betydelse för kommunen att de leverantörer som kommunen tecknar avtal med fullgör sina åtagande utifrån avtalet. Leverantören förbinder sig därför att biträda kommunen vid uppföljning och utvärdering av verksamheten samt att lämna nödvändiga statistikuppgifter.

Kommunen genomför olika typer av uppföljningar och kontroller så som uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, uppföljningar av synpunkter och klagomål, olika stickprovskontroller och vid behov fördjupade uppföljningar.

Företrädare från kommunen såsom tjänstemän och revisorer har rätt att under avtalstiden följa upp och kontrollera leverantörens verksamhet. Leverantören förbinder sig att ge kommunen tillträde och insyn i sådan utsträckning att kommunen kan genomföra sitt uppdrag.

Kommunen kan även uppdra åt fristående konsulter eller dylikt att utföra uppföljning och kontroll. Leverantören förbinder sig i sådant fall att även ge denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

I uppföljningen ingår även att leverantören lämnar uppgifter som efterfrågas av exempelvis Socialstyrelsen, Inspektionen för vård och omsorg, Sveriges kommuner och landsting och Statistiska centralbyrån.

3.1 Redovisning av uppföljningsresultat

Resultatet av brukarundersökningar och verksamhetsuppföljningar kommer att redovisas på kommunens hemsida.

3.2 Kommunens tillträde för kontroll

Kommunen ska ges tillträde till leverantörens lokaler om kommunen bedömer det vara nödvändigt för att genomföra uppföljningen.