

Kravspecifikation

Boendestöd enligt 4 kap. 1 § SoL enligt lag
(2008:962) om valfrihetssystem (LOV)

Dnr: SON 2021/432-72

1. Krav på tjänsten

1.1. Beskrivning av uppdraget

Leverantören ska tillhandahålla insatsen boendestöd enligt 4 kap. § 1 SoL till de vuxna brukare som, inom ramen för kommunens valfrihetssystem, valt leverantören.

Leverantören ska tillhandahålla insatsen årets alla dagar mellan kl. 07.00-22.00 inom det geografiska området Täby kommun.

Insatsen boendestöd är en praktisk, pedagogisk och social insats som syftar till att stärka brukarens förmåga att klara vardagen i bostaden och ute i samhället. Insatsen boendestöd kan även omfatta insatser utanför bostaden, exempelvis besök hos myndigheter. Insatsen ska präglas av en hög grad av delaktighet samt värna om brukarens integritet och självbestämmande. Personalen ska göra aktiviteter tillsammans med brukaren så långt det är möjligt. Insatsen ska stödja brukaren i att planera, genomföra samt vara delaktig i vardagssysslor.

Insatsen ska utgå ifrån brukarens egna behov och resurser samt bidra till att skapa normalisering i vardagen och möjliggöra ett självständigt liv.

Hälso- och sjukvårdsinsatser ingår inte i leverantörens uppdrag från kommunen. Region Stockholm svarar för hälso- och sjukvårdsinsatser samt för förskrivning av individuella hjälpmedel. Delegeringar ingår inte i uppdraget. Leverantören ska ha ett reglerat samarbete med aktuella vårdcentraler.

Hjälp med egenvård kan utföras av leverantörens personal först efter skriftligt beslut från legitimerad yrkesutövare inom hälso- och sjukvården.

1.2. Direktiv för uppdragets genomförande

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för socialtjänsten i Täby kommun. Kommunen beslutar därmed i alla frågor som innefattar myndighetsutövning. Leverantören får inte från annan än kommunen motta eller inhämta direktiv för uppdragets genomförande.

1.3. Uppdragets genomförande

Leverantören ska vara förtrogen med och följa vid var tid gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Leverantören får inte vidta åtgärd som kan förväntas medföra åsidosättande av lag eller avtal eller vad som annars kan strida mot vad som är allmänt godtaget inom leverantörens arbetsområde. Leverantör ska på egen bekostnad ombesörja, införskaffa och vidmakthålla samtliga tillstånd, bemyndiganden, dispenser och licenser som krävs för utförande av uppdraget.

Leverantören ansvarar för att verksamhet som hanterar livsmedel är registrerad hos för verksamheten aktuellt miljö- och hälsoskyddskontor.

1.3.1 Skyldighet att ta emot uppdrag

Leverantören ska ta emot de brukare som valt leverantören. Uppdraget ska påbörjas inom fjorton (14) arbetsdagar efter det att leverantören mottagit kommunens uppdrag, om inte annat har överenskommits.

1.3.2 Avslutande av uppdrag

Beställt uppdrag ska pågå till dess att uppdraget avslutas av kommunens handläggare.

1.3.3 Byte av leverantör

Brukaren kan välja att byta leverantör. Brukaren meddelar önskemål om byte av leverantör till kommunen. Kommunens biståndshandläggare meddelar berörda leverantörer om bytet.

Leverantörens uppdrag fortsätter under brukarens uppsägningstid som är sju (7) dagar. Byte till ny leverantör ska ske med minsta möjliga negativa påverkan för brukaren och andra berörda.

1.4. Planering av insatser

Planering och genomförande av beställd insats ska dokumenteras i en genomförandeplan. Genomförandeplanen ska upprättas tillsammans med brukaren, och/eller vid behov annan person utsedd av brukaren, inom fjorton (14) arbetsdagar efter att insatsen har påbörjats. Om brukaren behöver hjälp att kommunicera via tolk vid planering av genomförandet ska leverantören tillhandahålla och bekosta detta.

Av planen ska det framgå på vilket sätt brukaren, och vid behov annan person utsedd av brukaren, varit delaktiga i planeringen.

Genomförandeplanen ska följas upp löpande och revideras vid behov (minst en gång per år) samt vid nytt uppdrag från kommunen.

En kopia på genomförandeplanen ska skickas till kommunens biståndshandläggare. I det fall leverantören anser att det behövs mer än fjorton (14) arbetsdagar för att upprätta genomförandeplanen ska leverantören kontakta kommunens biståndshandläggare och ange skälen för detta samt den nya önskade tidpunkten för inlämnandet. Endast om kommunen godkännt ett nytt datum för inlämnande av genomförandeplan kan tidsgränsen om fjorton (14) arbetsdagar överskridas.

Leverantören ska ha en skriftlig rutin som beskriver hur brukarens individuella genomförandeplan ska upprättas och följas upp.

1.5. Genomförandet av insatser

1.5.1 Inflytande och delaktighet

Brukaren ska ges omsorg och stöd med god kvalitet.

Brukaren ska kunna ta del av, vara en del av eller påverka planering och beslut som rör brukaren och insatsen. Brukaren ska även kunna utöva inflytande över insatsen som ges.

Leverantören ska i samband med att insatsen påbörjas informera brukaren och/eller dennes legala företrädare samt eventuella anhöriga om verksamheten. Brukaren ska även få information om hur klagomål och synpunkter hanteras.

1.5.2 Trygghet och tillgänglighet

Insatsen ska utföras av ett begränsat antal personer och på ett likartat sätt oavsett vem som utför insatsen. Brukaren och/eller dennes legala företrädare ska ha tillgång till aktuell information om hur och när verksamhetsansvarig kan nås.

Information om verksamheten ska finnas tillgänglig utifrån brukares specifika behov, till exempel på lättläst svenska, på brukarens hemspråk eller via kommunikationshjälpmedel. Om brukaren behöver hjälp att kommunicera via tolk ska leverantören tillhandahålla och bekosta detta.

Brukaren ska få en stöd-/kontaktperson som utses i personalgruppen. Stöd-/kontaktpersonen har ett särskilt ansvar för exempelvis planering och inköp samt för att hjälpa brukaren att upprätthålla sina kontakter. Stöd-/kontaktpersonens uppgift ska utformas utifrån varje brukares egen förmåga och behov. Uppgifterna ska bestämmas i samråd med brukaren eller med brukarens legala företrädare, om brukaren inte kan föra sin egen talan. Utsedd stöd-/kontaktperson ska ha en namngiven ersättare.

Om brukaren får behov av en legal företrädare ska detta meddelas omgående till överförmyndaren. Med legal företrädare avses god man eller förvaltare. Verksamhetsansvarig och personal hos leverantören får inte åta sig att vara legal företrädare eller ombud åt brukare för vilka leverantören utför uppdrag.

Hantering av privata medel och värdesaker ska i första hand skötas av brukaren själv eller dennes legala företrädare. Om leverantören bistår brukaren med detta ska det finnas en skriftlig rutin för hanteringen som bland annat inkluderar brukarens samtycke.

All personal ska ha kunskap inom området våld i nära relationer. För att säkerställa att leverantören inte löper risk att oavsiktligt lämna ut skyddade personuppgifter ska leverantören ha en beslutad och internt förankrad process/rutin för hantering av skyddade personuppgifter. Processen/rutinen ska utgå från Skatteverkets vägledning för hantering av skyddade personuppgifter i svensk förvaltning.

1.5.3 Bemötande

Brukaren ska bemötas med respekt och med hänsyn till individuella behov och önskemål.

Leverantörens personal ska använda individuellt anpassade kommunikationssätt och metoder som stödjer kommunikation och möjliggör för brukaren att uttrycka sina åsikter och önskemål.

Leverantörens personal ska ha kunskap om suicid och suicidpreventiva arbete. Leverantören ska även ha rutiner för att hantera suicidalt beteende.

1.5.3.1 Salutogent förhållningssätt

Personal bör ha ett salutogent (hälsofrämjande) förhållningssätt vilket innebär att leverantören ska fokusera på brukarens styrkor istället för brukarens svaghet och svårigheter. Ett salutogent förhållningssätt bidrar till att stärka brukarens känsla av sammanhang och ökar möjligheterna till ett gott självförtroende och delaktighet.

1.5.4 Förändringar av brukares behov

Leverantören ska omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare i kommunen om brukarens behov förändras, om brukaren inte tar emot planerade insatser eller brukaren tas in på sjukhus eller har avlidit. Ett förändrat behov kan i vissa fall innebära ett nytt biståndsbeslut och ett nytt uppdrag. I sådant fall ska leverantören revidera genomförandeplanen så att den överensstämmer med det nya uppdraget.

Biståndshandläggaren ska även kontaktas när andra förändringar äger rum, exempelvis om brukaren inte tar emot stöd eller har tagits in på sjukhus eller har avlidit.

1.5.4.1 Ansvar för utskrivningsklar patient

Leverantören ska underlätta så att brukare som vårdats på sjukhus kan återvända till sitt boende. Förutsättningen är att sjukvården bedömt att brukaren är utskrivningsklar. I de fall vårdcentral kallar brukaren till samverkansmöte (SIP-möte) ska leverantörens personal delta i dessa möten.

1.5.4.2 Om brukaren är oanträffbar

Leverantören ska ha en rutin för hur denne agerar om den enskilde inte går att nå på överenskommen tid. Leverantören är skyldig att snarast meddela biståndshandläggaren. Leverantören ska även kontakta anhöriga och nätverk om samtycke finns sedan tidigare från brukaren.

1.5.5 Identifiering av personal

Brukaren ska kunna identifiera leverantörens personal, inklusive personal från eventuella underleverantörer.

1.5.6 Hjälpmedel

Leverantörens personal ska stödja brukaren i att använda sina hjälpmedel på ett korrekt och säkert sätt.

1.5.7 Riskbedömning och åtgärder vid händelse

Leverantören ska upprätta en riskbedömning för varje enskild brukare, av denna ska identifierade risker framgå och vilka åtgärder personal ska vidta när en sådan händelse uppstår. Riskbedömningen ska revideras vid behov och vara väl känd av all personal som arbetar med den aktuella brukaren.

1.5.8 Dödsfall

Leverantören ska ha en rutin för hur leverantörens personal, i samband med att en insats ska ges, hanterar en situation där personalen finner brukaren avliden eller då brukaren avlider under insatsen. Leverantören ska i rutinen beskriva hur kontakt tas med anhöriga och sjukvården. Leverantören är skyldig att snarast meddela biståndshandläggaren i händelse av detta slag. Rutinen ska vara väl känd för personalen.

1.5.9 Barnperspektiv/barnkonventionen

Leverantören ska i sitt arbete följa FN:s konvention om barnets rättigheter (barnkonventionen). Arbetet ska även följa bestämmelserna i 1 kap 2 § SoL om att särskilt beakta barnets bästa, som utgår från artikel 3 i barnkonventionen, samt 11 kap 10 § SoL om barnets rätt att komma till tals.

Detta innebär exempelvis att om brukaren har barn som bor i bostaden så ska barnperspektivet beaktas vid utförandet av insatsen.

1.5.9.1 Vid misstanke om att barn far illa

Personal inom till exempel, hälso- och sjukvården, tandvården, förskolan, skolan, socialtjänsten är skyldiga att enligt 14 kap 1 § Socialtjänstlagen (SoL), anmäla om det råder misstanke att ett barn (ålder 0–18 år) far illa eller riskerar att fara illa till Täby kommun socialtjänst. Anmälningsskyldigheten gäller också de som är verksamma inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som berör barn och ungdom eller annan yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet inom hälso- och sjukvården eller på socialtjänstens område. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hantering av orosanmälan för barn.

1.6. Dokumentation och rapportering

1.6.1 Dokumentation under genomförandet

Leverantören är skyldig att löpande dokumentera utförandet av insatsen. Exempelvis ska mottagande, genomförande, uppföljning och avslut av insatser dokumenteras. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för dokumentation som är väl känd av all personal i verksamheten.

Dokumentationen ska ske i enlighet med vid var tid gällande lagar samt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd.

All dokumentation som rör brukaren ska förvaras skyddad mot obehörigas åtkomst, brand och fukt.

Gällande akter för brukare födda dag 5, 15 och 25 i varje månad så gäller undantag för gallring med hänsyn till forskningens behov. Vid avslut av uppdrag för brukare född dag 5, 15 eller 25 ska akterna för dessa brukare överlämnas till Täby kommun.

Sekretessbelagda uppgifter får inte skickas med e-post.

1.6.2 Rapportering av utförda insatser

Leverantörens personal ska, via smarttelefon, registrera varje besök hos brukaren samt vilka insatser som utförts. Den personal som gör besöket och utför insatserna loggar in via låset i dörren, eller om inget digitalt lås finns, NFC-tag i dörrposten. Inloggningen sker när besöket påbörjas. När besöket avslutas registreras de insatser som utförts under besöket och besöket avslutas genom logg i dörren eller NFC-tag i dörrposten. Efter avslutat arbetspass kontrollerar personal eller ledning att återrapportering utförts korrekt, därefter godkänns arbetspasset. Godkända arbetspass med tillhörande insatser överförs automatiskt till kommunens verksamhetssystem och bildar underlag för ersättning till leverantören.

Kommunen kommer vid uppföljning bedöma tidsåtgången för utförda insatser för att säkerställa att beställt uppdrag utförts med god kvalitet. I de fall tiden inte medger att insatserna kan ha utförts kontraktsevenligt kan kommunen avstå från att ersätta för de insatser som orimligt kan ha utförts.

Inrapporterade uppgifter ligger till grund för leverantörens ersättning och används även som underlag vid kommunens uppföljning av såväl individuella insatser som kontraktsvillkor.

Undantag gällande registrering enligt ovan kan endast godkännas av kommunen.

1.6.3 Uppföljning

Kommunen följer löpande upp att brukaren får sina behov tillgodosedda i enlighet med beställning.

Leverantören ska på begäran av kommunen kunna beskriva de arbetssätt och metoder som tillämpas.

Kommunen ska kunna ta del av nödvändig information i den sociala journalen och brukarens genomförandeplan vid till exempel uppföljning eller omprövning av ett beslut.

1.7. Rapportering av avvikelser och missförhållanden

Leverantörens personal ska rapportera till verksamhetsansvarig vid misstanke om avvikelse, missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande som rör brukaren.

Leverantören ansvarar för att socialnämnden informeras om inkomna rapporter samt anmälningar ("lex Sarah") till Inspektionen för vård och omsorg IVO.

Leverantören ska ha en skriftlig rutin för rapportering, utredning, anmälan samt åtgärdande av missförhållanden och påtagliga risker i verksamheten enligt gällande föreskrift.

1.8. Lex Maja

Sedan 1 april 2019 gäller en sekretessbrytande regel i 10 kapitlet 20 a § offentlighets och sekretesslagen (OSL) avseende uppgifter om djur. Sekretessen enligt 25 kap. 1 § och 26 kap. 1 § hindrar inte att en uppgift om ett djur som är nödvändig för ett ingripande av en kontrollmyndighet för djurskydd eller Polismyndigheten lämnas till dessa myndigheter om personal inom hälso- och sjukvården eller socialtjänsten påträffar ett djur som:

1. tydligt utsätts för vanvård eller misshandel, eller
2. uppenbart uppvisar symtom på sjukdom eller är allvarligt skadat.

En uppgift enligt första stycket får lämnas endast om det bedöms att bristen inte kan åtgärdas i samråd med den som håller djuret.

Leverantören ansvarar för att all personal känner till den sekretessbrytande regeln gällande lex Maja.

Leverantören ska ha rutiner för hantering enligt lex Maja.

1.9. Tystnadsplikt

All personal inklusive praktikanter, timanställda samt konsulter och underleverantörer ska informeras om och tillämpa de bestämmelser om tystnadsplikt som råder enligt vid var tid gällande lagstiftning.

1.10. Livsmedelshantering

Leverantören ansvarar för att det i verksamheten finns rutiner för livsmedelshantering och att personalen följer dessa. Vid hantering av lagade måltider ansvarar leverantören för att tillämpa egenkontroll.

2. Krav på ledning och organisation

2.1. Ledning, kompetens och bemanning

Leverantören ansvarar för att verksamheten har den ledning, organisation, bemanning och kompetens som krävs för att utföra uppdraget under hela kontraktstiden i enlighet med gällande lagar och föreskrifter samt enligt kontraktsvillkoren.

Utförandet av brukarens insats får inte påverkas av utbildning, konferens, semester eller annan frånvaro hos personalen.

2.2. Verksamhetsansvarigs kompetens

Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. En sådan person ska under hela avtalstiden finnas, inneha adekvat kompetens och kännedom om tillämpliga lagar, föreskrifter, allmänna råd, riktlinjer och praxis som gäller för verksamheten.

Utbildningar som är genomförda i annat land än Sverige ska vara validerade av behörig myndighet.

Adekvat kompetens innebär minst:

- Utbildning från högskola inom socialtjänstområdet, exempelvis socionomutbildning, motsvarande minst tre (3) års heltidsstudier samt
- Två (2) års erfarenhet som verksamhetsansvarig inom hemtjänst, boendestöd, personlig assistans, ledsagar- och avlösarservice under de senaste fem (5) åren, samt
- Sex (6) månaders praktisk erfarenhet av arbete med personer med psykisk funktionsnedsättning, eller
- Annan utbildning och/eller erfarenhet inom socialtjänstområdet som av kommunen bedöms likvärdig.

Verksamhetsansvarig ska ha sin huvudsakliga arbetsplats på det lokala kontor där den personal som ska arbeta i Täby kommun utgår ifrån. Omfattningen av verksamhetsansvarigs fysiska närvaro ska minst vara:

- 0,25 av heltid vid 1-30 brukare i kommunen
- 0,50 av heltid vid 31-60 brukare i kommunen
- 0,75 av heltid vid 61-90 brukare i kommunen
- 1,0 av heltid vid 91 eller fler brukare i kommunen

2.2.1 Byte av verksamhetsansvarig

Om verksamhetsansvarig byts ut under kontraktstiden ska ny verksamhetsansvarig godkännas av kommunen. Detsamma gäller om verksamheten tar in en vikarierande verksamhetsansvarig över en sammanhängande period som är längre än två (2) månader. Meritförteckning samt utbildningsbevis och intyg som bekräftar att den nya verksamhetsansvarige uppfyller ställda kompetenskrav enligt punkt 2.2 ska lämnas till kommunen för godkännande innan tillträde.

2.3. Omsorgspersonalens kompetens

Verksamheten ska vara bemannad med personal som innehar sådan kompetens och erfarenhet att brukarens behov av omsorg och personligt stöd kan tillgodoses.

Samtlig personal ska ha kunskaper, förmågor och färdigheter, enligt vid var tid gällande allmänt råd från Socialstyrelsen gällande personalens grundläggande kunskaper, som behövs för att garantera brukaren omsorg och stöd av god kvalitet. Det innebär till exempel att ha kunskaper om människors olika förutsättningar och behov, att bedöma när någon annan kompetens än den egna behövs och ha kunskap om gällande regelverk.

För att kravet på omsorgspersonalens kompetens ska anses vara uppfyllt behöver personalen ha god kunskap om den enskilde brukarens funktionsnedsättning och inneha den specifika kompetensen som krävs för att möta denne brukare. Exempel på specifik kompetens kan vara motiverande samtal, lågaffektivt bemötande eller alternativ kompletterande kommunikation (AKK).

Samtlig personal ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva på det svenska språket. För personal som behöver utveckla sina språkkunskaper i svenska ska leverantören erbjuda särskilt stöd.

2.3.1 Plan för kompetensförsörjning

Leverantören ska ha ett introduktionsprogram som tillämpas vid nyanställning och vid anställning av vikarier. Leverantören ska erbjuda personal kontinuerlig handledning, fortbildning och kompetensutveckling.

Leverantören ska ha en plan för kompetensförsörjning som säkerställer att leverantörens personal vid var tid har den kompetens som behövs för att utföra uppdraget enligt avtalade krav. Kommunen ska på begäran kunna ta del av aktuell plan.

2.4. Anhörig- och objektanställning

Anhöriganställningar och objektanställningar får inte förekomma.

Med anhöriganställning menas att en anhörig eller närstående till en brukare anställs för att utföra insatser hos aktuell brukare. Som anhörig räknas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn samt deras makar, sambor och barn. Som närstående räknas övriga personer som står brukaren nära såsom släktingar och vänner.

Med objektsanställning menas att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en brukare.

2.5. Personal som inte är svenska medborgare

Leverantören ansvarar för att personal som är EU-medborgare är registrerad hos Skatteverket och har uppehållsrätt. Leverantören ansvarar också för att kontrollera hos Migrationsverket att personal som inte är EU-medborgare har uppehålls- och arbetstillstånd samt att personal som är asylsökande är undantagen från skyldigheten att ha uppehållstillstånd (AT-UND).

Kommunen kan komma att kontrollera att det finns en skriftlig rutin för kontroll av uppehålls- och arbetstillstånd samt att anställningskontrakt finns.

2.6. Gåvor och förmåner

Leverantören ska ha en skriftlig rutin som säkerställer att all personal är informerad om förbud mot att i samband med uppdraget ta emot gåvor eller förmån, samt vilka åtgärder leverantören kommer att vidta om personal bryter mot detta förbud. Förbudet gäller också efter det att anställningen har upphört, till exempel mottagande av förmån genom gåva eller testamente.

3. Krav på leverantören

3.1. Information om leverantören

Leverantören ska senast i samband med kontraktstecknandet lämna information om verksamheten till kommunen. Informationen publiceras på kommunens webbplats.

Leverantören ansvarar för att den information som publiceras är aktuell, eventuella förändringar ska löpande meddelas kommunen.

3.2. Information om förändringar i IVO-tillståndet

Leverantören ska skriftligen informera kommunen om förändringar i IVO-tillståndet.

Om verksamheten har haft tillsynsbesök från IVO, haft inkomna klagomål/synpunkter eller lex Sarah-anmälningar som föranlett att verksamheten har fått en anmärkning från IVO är leverantören skyldiga att meddela kommunen detta.

3.3. Teknisk utrustning

Leverantören ska ha och bekosta den tekniska utrustning och de nödvändiga abonnemang som krävs för att kunna hantera administration och kommunikation till kommunen via, vid var tid aktuellt, verksamhetssystem. Kommunen använder för närvarande verksamhetssystemet Pulsen Combine. Leverantören ska använda av kommunen godkänd säkerhetslösning för autentisering (inloggning) i verksamhetssystemet. Abonnemangs-/licensavgifter för verksamhetssystemet betalas av kommunen.

Kommunen tillhandahåller tillhörande utbildnings- och informationsmaterial till ett begränsat antal användare, så kallade super users, samt tillser att leverantören kostnadsfritt erhåller grundläggande användarsupport.

Leverantören förbinder sig att, via verksamhetssystemet, ta emot och bekräfta beställningar, upprätta, verkställa och följa upp genomförandeplaner, skapa och godkänna underlag för ersättning samt andra, för utförandet av tjänsten nödvändiga, administrativa åtgärder.

3.4. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Leverantören ska bedriva ett kontinuerligt och långsiktigt arbete för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Leverantören ska tillämpa ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, som uppfyller de krav som ställs i Socialstyrelsens föreskrift och som är anpassat till leverantörens verksamhet, i det dagliga arbetet. I leverantörens ansvar ingår att upprätta och implementera de rutiner som behövs.

Kvalitetsledningssystemet ska följas upp, utvärderas och utvecklas kontinuerligt utifrån verksamhetens behov och eventuella förändringar i Socialstyrelsens föreskrift.

3.5. Miljö

Leverantören ska arbeta för uthållig resursanvändning och integrera miljöfrågor som en naturlig del i arbetet. Leverantören ska verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer. Källsortering av avfall ska ske i den utsträckning verksamhetens förutsättningar medger det.