



Vård- och omsorgsboende - Stockholms stad

ANBU DSINBJUDAN

Dnr: ALD 2024/299



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Allmän orientering

- 1.1 Upphandlande myndighet
- 1.2 Upphandlingsform
- 1.3 Syfte med upphandlingen
- 1.4 Definition av vård- och omsorgsboende
- 1.5 Uppdragets omfattning och målgrupp
- 1.6 Särskild inriktning
- 1.7 Nationella minoriteter
- 1.8 Kapacitetstak
- 1.9 Skyldighet att ta emot nya uppdrag
- 1.10 Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient
- 1.11 Byte av utförare
- 1.12 Ickeval
- 1.13 Tilläggstjänster
- 1.14 Avgifter

2 Administrativa krav

- 2.1 Handläggningstid och kontraktsstart
- 2.2 Elektronisk ansökan
- 2.3 Ansökans utformning
- 2.4 Information, frågor och svar
- 2.5 Originalhandlingar
- 2.6 Ansökans innehåll
- 2.7 Alternativ kontraktsstart för nytt boende
- 2.8 Ansökans giltighet
- 2.9 Handläggning av ansökan
- 2.10 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering
- 2.11 Begäran om sekretess
- 2.12 Godkännande av ansökan, underrättelse om beslut och kontrakt

3 Krav på utföraren och kvaliteten

- 3.1 Gällande lagstiftning och bestämmelser
- 3.2 Tillstånd
- 3.3 Omständigheter som kan medföra uteslutning
- 3.4 Förtroende
- 3.5 Stadens egen erfarenhet
- 3.6 Erfarenheter från andra kommuner
- 3.7 Registrering
- 3.8 Ekonomisk och finansiell ställning
- 3.9 Skatter och avgifter m.m.
- 3.10 Ägarförhållande
- 3.11 Huvudbok
- 3.12 Kvalitetsledningssystem
- 3.13 Ansvarig för den dagliga driften och ledningen
- 3.14 Arbetsledning
- 3.15 Verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen
- 3.16 Personuppgiftsansvar
- 3.17 Möten, utbildning och seminarium
- 3.18 Utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande
- 3.19 Boendemiljö
- 3.20 Hyra
- 3.21 Personal
 - 3.21.1 Teamarbete
 - 3.21.2 Kompetenskrav
 - 3.21.3 Rekrytering och åtgärder vid misstanke av brott



- 3.21.4 Anställnings- och löneform
- 3.21.5 Arbetsplanering/schemaläggning
- 3.21.6 Introduktion
- 3.21.7 Utbildning, fortbildning och handledning
- 3.21.8 Praktikanter, elever och studenter
- 3.21.9 Identifikation
- 3.21.10 Tystnadsplikt
- 3.21.11 Mutor, gåvor och testamenten
- 3.22 Biståndsbeslut och beställning
- 3.23 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem
- 3.24 Köhanteringssystem
- 3.25 Överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar
- 3.26 Inflyttning
- 3.27 Kontaktmannaskap
- 3.28 Delaktighet
- 3.29 Anhöriga
- 3.30 Mat och måltider
- 3.31 Aktiv och meningsfull tillvaro
- 3.32 Ledsagning och individuella aktiviteter utanför boendet
- 3.33 Hörselfrämjande miljö och omsorg
- 3.34 Kommunikation och tolk
- 3.35 Demensvård
- 3.36 Psykisk hälsa
- 3.37 Uppmärksamma hot, våld och försummelse
- 3.38 Kläder, textilier och tvätt
- 3.39 Städning
- 3.40 Hantering av privata medel
- 3.41 Nyckelhantering
- 3.42 Samverkan och informationsöverföring
- 3.43 Samverkan med regionen
- 3.44 Hälso- och sjukvård
- 3.45 Systematiskt patientsäkerhetsarbete
 - 3.45.1 Patientsäkerhetsberättelse
- 3.46 Nationella kvalitetsregister
 - 3.46.1 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)
 - 3.46.2 Läkemedelshantering
 - 3.46.3 Delegering
 - 3.46.4 Läkarinsatser
 - 3.46.5 Munhälsa
 - 3.46.6 Fotsjukvård
 - 3.46.7 Inkontinensvård
 - 3.46.8 Rehabilitering
 - 3.46.9 Medicintekniska produkter, tekniska hjälpmedel och förbrukningsartiklar
- 3.47 Vårdhygienisk standard, smittförebyggande åtgärder och basala hygienrutiner
- 3.48 Extremväder
- 3.49 Dokumentation
 - 3.49.1 Social dokumentation
 - 3.49.2 Hälso- och sjukvårdsdokumentation
- 3.50 Frånvarorapportering
- 3.51 Förändring av omvårdnadsbehov
- 3.52 Synpunkts- och klagomålshantering
- 3.53 Avvikelser
- 3.54 Rapporterings- och anmälningsskyldighet för missförhållande (Lex Sarah)
- 3.55 Lex Maria
- 3.56 Lex Maja
- 3.57 Vård i livets slutskede



3.58 Omhändertagande av avlidna samt transport och förvaring

4 Parboende

4.1 Parboende

5 Särskilda kontraktsvillkor

5.1 Miljöhänsyn

5.2 Arbets- och anställningsvillkor

5.3 Arbetsmiljöansvar

5.4 Arbetsgivaransvar

5.5 Personalförsörjning

5.6 Revisors krav

5.7 Meddelarfrihet

5.8 Antidiskrimineringsklausul

6 Ersättning och betalningsrutiner

6.1 Ersättning

6.2 Fakturering och betalningsrutiner

7 Uppföljning

8 Kommersiella villkor

8.1 Kontraktstid

8.2 Kontraktshandlingarnas inbördes ordning

8.3 Ändringar och tillägg

8.4 Beställningsstopp

8.5 Uppsägning

8.6 Upphörande av kontrakt vid avsaknad av tillstånd

8.7 Hävning av kontrakt

8.8 Marknadsföring och information om utföraren

8.9 Underleverantör

8.10 Ansvar

8.11 Ändrade ägarförhållanden

8.12 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag

8.13 Skadeståndsskyldighet

8.14 Försäkringar

8.15 Information mellan staden och utföraren

8.16 Allmänhetens rätt till insyn

8.17 Extraordinära händelser och höjd beredskap

8.18 Force majeure

8.19 Tvist mellan staden och utförare

9 Accept och lämnande av ansökan

9.1 Accept och lämnande av ansökan



1 Allmän orientering

Välkommen att ansöka om att bli en utförare i Stockholms stads valfrihetssystem för vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg. Nedan följer inledande information som ger en överblick av upphandlingen.

Punkter i detta dokument utgör också kontraktsvillkor.

1.1 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Stockholms stad genom dess äldrenämnd - organisationsnummer 212000-0142. För information om Stockholms stad se <https://start.stockholm>.

1.2 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

1.3 Syfte med upphandlingen

Syftet med upphandlingen är att få en mångfald av utförare som:

- kan genomföra uppdraget med hög kvalitet utifrån gällande regelverk och stadens mål och ansvar
- arbetar utifrån inriktningen att den enskilde ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (Värdegrund se p. 3.18).

1.4 Definition av vård- och omsorgsboende

Särskilt boende är Socialtjänstlagens (SoL) samlingsnamn avseende boenden för äldre som beviljas genom biståndsbeslut enligt SoL. I Stockholms stad är samlingsnamnet vård- och omsorgsboende som i sin tur indelas i vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg och vård- och omsorgsboende med hemtjänst (servicehus). I denna upphandling avses med begreppet vård- och omsorgsboende uteslutande boenden med heldygnsomsorg.

1.5 Uppdragets omfattning och målgrupp

Köp av plats i vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg för personer 65 år och äldre inom kategorierna:

1. Somatisk vård och omsorg

För personer som till följd av ålderdom, fysiska och psykiska funktionsnedsättningar eller allvarlig sjukdom har ett varaktigt behov av mer eller mindre omfattande vård- och omsorgsinsatser dygnet runt.

2. Demenssjukdom

För äldre med demenssjukdomar (neurokognitiva störningar eller svikt). I denna upphandling de vanligaste typerna av demenssjukdomar såsom Alzheimers sjukdom och vaskulär demens. Vård- och omsorgsboenden för olika sjukdomsdiagnoser eller funktionsnedsättningar som kräver specialkompetens bland personalen, såsom frontallobsdemens eller psykiatriska diagnoser, betecknar staden som profilboenden och sådana boenden ingår inte i stadens valfrihetssystem och upphandlas därmed inte enligt LOV. Biståndsbeslut om vård- och omsorgsboende för personer med demenssjukdom ska, som huvudregel, ha föregåtts av en demensutredning och en fastställd demensdiagnos.

Boendet ska vara beläget inom Stockholms län.

Den enskilde ska kunna bo kvar på vård- och omsorgsboendet till livets slut oavsett vårdtyngd och/eller eventuella förändrade omvårdnadsbehov.

Ingen volymgaranti ges då det är den enskilde som själv väljer vård- och omsorgsboende. Det innebär inte heller något åtagande för utföraren att under kontraktperioden förbehålla angivet antal platser för staden. Om det finns en ledig plats inom angivet kapacitetstak får dock staden inte nekas att avropa platsen, se punkt 1.8 Kapacitetstak.

Statistik och fakta om äldreomsorgen, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>



1.6 Särskild inriktning

Ett av målen med stadens valfrihetssystem är att det ska finnas många aktörer att välja bland och med olika inriktningar. Utifrån detta mål värdesätter staden att utföraren inom ramen för respektive kategori av boende, har olika inriktningar som kan vara av intresse för den enskilde när denne ska välja boende. Det kan exempelvis gälla inriktningar utifrån språk, kultur och religion eller olika typer av intresseområden, se även punkt 1.7 Nationella minoriteter.

1.7 Nationella minoriteter

Sverige har fem nationella minoriteter som bland annat har rätt till äldreomsorg på sitt språk - judar, romer, samer, sverigefinnar och tornedalingar. Staden är förvaltningsområde för finska, meänkieli och samiska vilket innebär ett särskilt ansvar för att tillgodose efterfrågan och behov av äldreomsorg på dessa språk. Staden ser därför gärna utförare som kan kommunicera på de nationella minoritetsspråken samt har kompetens om de nationella minoriteternas kultur. Uppgifter om utförarens kapacitet att erbjuda omsorg på de nationella minoritetsspråken ska hållas uppdaterad på Hitta vård- och omsorgsboende, se punkt 8.8 Marknadsföring och information om utföraren.

Mer information om nationella minoriteter och hur staden arbetar med dessa frågor, se <https://start.stockholm/om-stockholms-stad/sa-arbetar-staden/nationella-minoriteter/>

1.8 Kapacitetstak

I ansökan anges hur många platser per kategori som maximalt upplåts till staden att köpa, så kallat kapacitetstak - se punkt 1.8.

Utföraren kan ändra kapacitetstak under kontraktstiden genom att via e-post anmäla nytt kapacitetstak till avtalsförvaltare vid äldreförvaltningen.

Vid utökning eller minskning av kapaciteten per kategori träder det nya kapacitetstaket i kraft så snart utföraren fått detta bekräftat av äldreförvaltningen, dock senast inom 3 veckor.

Vid minskning av kapacitetstak ska de boende som är från Stockholms stad kunna bo kvar. Den individuella beställningen gäller så länge avropet består.

Observera att förändring av kapacitetstak kan kräva ett förnyat tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO), se punk 3.2 Tillstånd.

I de fall utföraren vill ha med ett nytt boende i stadens valfrihetssystem krävs att en ny ansökan görs för det boendet.

1.9 Skyldighet att ta emot nya uppdrag

Inom angivet kapacitetstak är utföraren skyldig att snarast ta emot den enskilde som har tackat ja till erbjuden plats, oavsett vårdtyngd, och kan inte tacka nej till nya uppdrag.

1.10 Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient

Den enskilde som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sitt boende. Förutsättningen är att sjukhuset bedömt den enskilde vara utskrivningsklar och att beställaren bedömt att denne kan återvända till boendet. Fullföljs inte detta åtagande ska utföraren ersätta beställaren för vad denne nödgas utge till regionen för sjukhusvistelsen.

1.11 Byte av utförare

Den enskilde har alltid rätt att flytta till ett annat vård- och omsorgsboende. I de fall den enskilde väljer att flytta, får den ursprungliga utföraren ersättning i sju dagar efter att den enskilde flyttat, se punkt 6.1 Ersättning.

1.12 Ickeval

I enlighet med 9 kap. 2 § LOV ska det finnas ickevalsalternativ för de personer som inte kan eller inte vill välja.

Stadens ickevalsalternativ för vård- och omsorgsboende utgörs av den närmaste kommunala utföraren i den stadsdel där den enskilde bor som har en passande verksamhet. I de fall det saknas ledig plats hos kommunal utförare i den stadsdel som den enskilde bor utses ickevalsalternativet genom närhetsprincipen. Den utförare som ligger närmast den enskildes bostad och som har en passande verksamhet är ickevalsalternativ.



1.13 Tilläggstjänster

Utöver de tjänster som omfattas av denna upphandling har utföraren rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster till den enskilde.

Vid köp av tilläggstjänster bör utföraren upprätta ett skriftligt avtal med den enskilde så att avgränsningen mellan biståndsbedömda insatser och tilläggstjänster framgår.

Tilläggstjänsterna får inte:

- vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja utförare
- vara en del av utförarens åtaganden i enlighet med detta förfrågningsunderlag
- användas för att täcka den enskildes behov av insatser.

1.14 Avgifter

Utföraren får inte ta ut avgifter av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av detta kontrakt. Se även under rubriken 8.8 marknadsföring och information om utföraren.

Avgifter för tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till den enskilde.

2 Administrativa krav

I detta avsnitt följer de formella kraven för upphandlingen.

2.1 Handläggningstid och kontraktstart

Staden går igenom inkomna ansökningar och tecknar kontrakt fyra gånger per år. Handläggningstid för inkomna ansökningar är enligt följande:

Ansökan senast inkommit till staden – 15 januari
Kontrakt gäller fr.o.m. – 1 mars

Ansökan senast inkommit till staden – 15 april
Kontrakt gäller fr.o.m. – 1 juni

Ansökan senast inkommit till staden – 15 augusti
Kontrakt gäller fr.o.m. – 1 oktober

Ansökan senast inkommit till staden – 15 oktober
Kontrakt gäller fr.o.m. – 1 december

Om datumet den 15:e infaller på en lördag, söndag eller annan helgdag, gäller istället närmast följande vardag.

Dessa handläggningstider gäller under förutsättning att ansökan är komplett. Ansökningar som inte är kompletta kan i vissa fall ligga kvar till nästa handläggningsperiod alternativt prövas på befintligt underlag. Detta kan komma att leda till att ansökan avslås.



2.2 Elektronisk ansökan

Ansökan lämnas elektroniskt via upphandlingsverktyget Kommers Annons. För tillgång till systemet krävs en inloggning. Användarnamn och lösenord fås genom att göra en enkel registrering på <https://www.kommersannons.se/stockholm/>. Efter genomförd registrering fås omedelbar tillgång till systemet. Det är kostnadsfritt för sökande att använda systemet och att lämna ansökan. Vid frågor eller behov av support i hanteringen av systemet går det bra att kontakta systemleverantören Primona på support@primona.se.

Sökande får genom Kommers Annons:

- Tillkommande information.
- Kontroll av att alla frågor ställda i förfrågningsunderlaget är besvarade vid avlämnandet
- En tydlig information om inte alla obligatoriska krav är uppfyllda.

Registrering av uppgifter i Kommers Annons

Ansökan registreras i det bolag som ansökan avser. För sökande som sedan tidigare har registrerat konto i Kommers Annons är det viktigt att kontrollera att registrerade uppgifter stämmer avseende företagsnamn, organisationsnummer, kontaktuppgifter m.m. Uppgifter som inte stämmer ska ändras innan ansökan skickas in.

Konsult

Konsult som lämnar in ansökan på uppdrag ska ha inloggning för det bolag som ansökan lämnas för.

2.3 Ansökans utformning

Hela ansökningsförfarandet genomförs på svenska och ansökan ska lämnas elektroniskt via Kommers Annons.

Ansökan ska utformas i enlighet med förfrågningsunderlaget. Reservationer accepteras inte.

2.4 Information, frågor och svar

Frågor ställs via frågor- och svarsfunktionen i Kommers Annons. Staden besvarar frågor via samma funktion.

Om förfrågningsunderlaget upplevs som oklart eller otydligt i något avseende är det viktigt att staden kontaktas så att missförstånd kan undvikas.

Endast skriftlig kompletterande uppgift lämnad av staden är bindande för både staden och sökande.

2.5 Originalhandlingar

Dokument som begärs in av staden ska skannas in och laddas upp som bilaga till ansökan. Staden förbehåller sig rätten att vid behov begära att dessa dokument även uppvisas i original. Detta gäller även under kontraktstiden.

2.6 Ansökans innehåll

Ansökan lämnas per vård- och omsorgsboende för en eller båda kategorierna, se punkt 1.5 Uppdragets omfattning och målgrupp.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Ange namn på vård- och omsorgsboendet
- Frågan besvaras av samtliga. Ansökan avser kategori 1 - somatisk vård- och omsorg. Om, ja ange antalet platser som offereras till staden i kommentarsfältet.
- Frågan besvaras av samtliga. Ansökan avser kategori 2 - demenssjukdom. Om, ja ange antalet platser som offereras till staden i kommentarsfältet.



2.7 Alternativ kontraktsstart för nytt boende

Det finns fyra ordinarie tillfällen per år för kontraktsstart, se punkt 2.1 handläggningstider och kontraktsstart.

För nya boenden som planeras att startas mellan två tillfällen för kontraktsstart finns möjlighet att ange alternativt datum för kontraktsstart. För ansökningsförfarande gäller dock ordinarie handläggningstider. Det innebär exempelvis att för ett nytt boende som planeras att startas den 15 maj ska ansökan ha inkommit senast den 15 januari.

Samtliga krav i förfrågningsunderlaget ska uppfyllas med undantag för att tillstånd utfärdat av IVO inte måste innehas vid tidpunkten för ansökans inlämnande utan redovisas först i samband med kontraktstecknande.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Omfattar ansökan boende/platser som planeras starta mellan två tillfällen för kontraktsstart?
- Om ja, anges beräknad tidpunkt för verksamhetsstart.

2.8 Ansökans giltighet

Sökande är bunden av sin ansökan till dess att staden fattat beslut om godkännande och kontrakt tecknats. Sökande ska bekräfta ansökans giltighet.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Ansökans giltighet bekräftas. (ja/nej svar)

2.9 Handläggning av ansökan

I handläggning ingår kontroll av att:

- ansökan är korrekt och komplett besvarad och inte innehåller förbehåll
- sökande uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget
- samtliga krav har accepterats.

Som en del av handläggningen kan staden komma att kalla till ett möte. Vid detta möte ska sökande ha med sig sitt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:19, se punkt 3.12 Kvalitetsledningssystem.

2.10 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Staden kan tillåta att sökande rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Staden kan också begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Staden är dock inte skyldig att medge komplettering eller förtydligande.



2.11 Begäran om sekretess

Staden omfattas av offentlighetsprincipen, vilket innebär att allmänheten har rätt att ta del av till myndigheten inkomna handlingar. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna sekretessbeläggas måste stöd för detta finnas i sekretesslagen.

Inkommen ansökan är i huvudregel offentlig. Av 31 kap. 16 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL följer dock att sekretess gäller för uppgift i ansökan som rör sökandens affärs- eller driftsförhållanden, om det av särskild anledning kan antas att sökanden lider skada om uppgiften röjs.

Anser sökande att vissa uppgifter i inlämnad ansökan omfattas av sekretess ska sökande precisera vilka uppgifter detta gäller och motivera på vilket sätt sökande skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut. Det är dock staden, i egenskap av offentlig myndighet, som beslutar om en uppgift kan sekretessbeläggas. Beslutet kan överklagas till kammarrätten.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Sekretess begärs på vissa uppgifter i ansökan. - Om ja, ska sökande i textfältet precisera för vilka uppgifter sekretess begärs samt motivering till på vilket sätt sökande skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut. Vänligen bifoga bilaga om inte svarsfältet räcker till.

2.12 Godkännande av ansökan, underrättelse om beslut och kontrakt

För att ansökan ska godkännas krävs att samtliga villkor uppfylls.

Beslut fattas av äldredirektören för äldreförvaltningen på uppdrag av äldrenämnden. Snarast efter det att beslut fattats kommer sökande att skriftligen informeras. Information om beslut sker via Kommers Annons.

Utförare ska efter beslut meddelats vara beredd att underteckna kontrakt.

3 Krav på utföraren och kvalitet

I detta avsnitt följer krav som ställs på organisationen och kvaliteten på uppdragets utförande.

3.1 Gällande lagstiftning och bestämmelser

Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, patientsäkerhetslagen, patientdatalagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetslagstiftningen, arbetsmiljölagen, dataskyddsförordningen samt alla vid tidpunkten tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd, föreskrifter och riktlinjer. Verksamheten ska också bedrivas i enlighet med övriga styrande dokument som vid tidpunkten finns från relevanta myndigheter och staden.

Det är utförarens ansvar att bevaka, hålla sig uppdaterad, följa utvecklingen samt anpassa verksamheten utifrån gällande lagstiftning, förordningar, riktlinjer med mera.



3.2 Tillstånd

Det krävs tillstånd för att bedriva vård- och omsorgsboende - se 7 kapitlet 1 § första stycket 2 socialtjänstlagen (SoL). Tillstånd utfärdas av Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Till ansökan ska bifogas aktuellt beslut om tillstånd och tillståndsbevis. För boenden som planeras starta mellan två ordinarie datum för kontraktstart ska tillstånd från IVO redovisas i samband med tecknande av kontrakt, se punkt 2.7

Utföraren ska under kontraktstiden inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar.

Har utföraren fått sitt tillstånd för boendet återkallat av IVO och det är en pågående process där dom ännu inte vunnit laga kraft kommer ansökan inte att godkännas.

Se även under punkt 8.6 Upphörande av kontrakt vid avsaknad av tillstånd.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Sökande ska till ansökan bifoga aktuellt beslut och tillståndsbevis från IVO för respektive boende som ansökan avser

3.3 Omständigheter som kan medföra uteslutning

Sökande kan komma att uteslutas om staden får kännedom om att någon av förutsättningarna i 7 kap 1 § i lag (2008:962) om valfrihetssystem föreligger.

Staden får utesluta en sökande som:

- är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
- genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och staden kan visa detta,
- inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om sökande är en juridisk person, får sökande uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

Staden får begära att sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 kan utgöras av hävning som staden eller annan kommun gjort med utföraren under de senaste 5 åren från ansökningstillfället inom verksamhetsområdet vård- och omsorgsboende eller motsvarande verksamhetsområde. Med motsvarande verksamhetsområde avses uppdrag inom äldreomsorg och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387), LSS, exempelvis hemtjänst, dagverksamhet och/eller vård- och omsorgsboende.

Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



3.4 Förtroende

Har företrädare för utföraren (ägare/styrelserepresentant/vd) genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet kan detta medföra att utföraren inte godkänns även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen.

Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

3.5 Stadens egen erfarenhet

Staden kommer att använda egen erfarenhet från vård- och omsorgsboende/motsvarande uppdrag som utföraren eller företrädare för denne (ägare/styrelserepresentant/vd) genomfört åt staden under de fyra senaste åren från ansökningstillfället. Vad som avses med motsvarande uppdrag, se punkt 3.3. Finns dokumenterade brister som inte är oväsentliga och som inte har rättats på ett av staden godkänt sätt kan ansökan komma att avslås. Vård- och omsorgsboende beviljas den enskilde som är i behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser. Det är därför av avgörande betydelse att dessa insatser utförs med hög kvalitet samt i enlighet med socialtjänstlagens värdegrund och stadens värdighetsgarantier, se punkt 3.18. Staden kommer därför ha ett särskilt fokus på detta krav.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

3.6 Erfarenheter från andra kommuner

Staden kommer att använda erfarenhet från vård- och omsorgsboende/motsvarande uppdrag som utföraren eller företrädare för denne (ägare/styrelserepresentant/vd) genomfört åt andra kommuner under de fyra senaste åren från ansökningstillfället. Vad som avses med motsvarande uppdrag, se under punkt 3.3. Finns dokumenterade brister som inte är oväsentliga och som inte har rättats på ett av kommunen godkänt sätt kan ansökan komma att avslås. Vård- och omsorgsboende beviljas den enskilde som är i behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser. Det är därför av avgörande betydelse att dessa insatser utförs med hög kvalitet samt i enlighet med socialtjänstlagens värdegrund och stadens värdighetsgarantier, se punkt 3.18. Staden kommer därför ha ett särskilt fokus på detta krav.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



3.7 Registrering

Sökande ska vara registrerad i aktiebolagsregister, handelsbolagsregister eller motsvarande register om sådan skyldighet finns. Staden kommer att kontrollera detta och sökande behöver inte bifoga några dokument som styrker kravet på registrering.

För stiftelse eller ideell förening ska bifogas stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare.

Utföraren ska hos Skatteverket, senast i samband med kontraktstecknande, vara registrerad för SNI-Kod (Standard för svensk näringsgrensindelning):

87301 - äldreomsorg i särskilda boendeformer

Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Lämnas ansökan av stiftelse, ekonomisk- eller ideell förening. Om ja ska stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare, bifogas till ansökan.

3.8 Ekonomisk och finansiell ställning

Det är av stor betydelse att de utförare som staden tecknar kontrakt med har en stabil ekonomisk/finansiell bas och därigenom ekonomiska förutsättningar att fullgöra uppdraget under den tid som kontraktet och det enskilda uppdraget gäller.

Sökandes finansiella och ekonomiska ställning ska vara riskklass 3 eller högre i UC.

Styrkande av ekonomisk och finansiell ställning

För bolag och enskild firma kommer staden att kontrollera riskklass via UC och utföraren behöver inte bifoga några dokument. Uppfyller sökande inte kravet om riskklass 3 eller högre kan ekonomisk och finansiell ställning styrkas på annat sätt, se nedan.

För övriga organisationsformer ska sökandes ekonomiska och finansiella ställning styrkas genom att sökande till ansökan bifogar den senaste årsredovisningen. Årsredovisningen ska även skickas in på begäran under kontraktstiden. Finns inte årsredovisning, exempelvis p.g.a. att sökande har en nystartad verksamhet, ska ekonomisk och finansiell ställning styrkas på annat sätt som staden kan godta, se nedan.

Styrkande av finansiell ställning på annat sätt

Ekonomisk och finansiell ställning kan styrkas på annat sätt genom exempelvis intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandes förpliktelser under minst tre månader från kontraktstart. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare. Moderbolaget/garanten ska uppfylla kravet om riskklass 3 eller högre hos UC. Detta kontrolleras av staden.

Ovanstående utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Om ja, ska sökande inge dokument och intyg gällande ekonomisk och finansiell ställning som framgår för respektive organisationsform och situation.



3.9 Skatter och avgifter m.m.

Staden tecknar endast kontrakt med organisationer/juridiska personer som följer gällande lagar m.m. och som fullgör sina skyldigheter - bl.a. att betala skatt, sociala avgifter och att inkomma med årsredovisning. Sökande ska därför uppfylla de i Sverige eller i det land sökande verkar ställda lagkrav på registrerings- skatte- och avgiftsskyldigheter. Staden kommer i första hand att kontrollera detta och sökande behöver inte bifoga några dokument. Sökande ska dock vara beredd att på begäran inkomma med dokument som styrker att kravet är uppfyllt.

Om det under kontraktstiden uppdagas att utföraren eller underleverantör i väsentligt hänseende eller vid frekventa tillfällen underlåtit att inbetala förfallen skatt eller avgift, eller underlåter att inkomma med årsredovisning eller i övrigt inte lever upp till legala bestämmelser, kan detta betraktas som sådant kontraktsbrott som medför hävningsrätt för staden.

Utföraren ska vara registrerad för F-skatt senast i samband med kontraktstecknande.

Ovanstående utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden.

3.10 Ägarförhållande

Staden kan begära in uppgifter rörande ägarförhållanden.

3.11 Huvudbok

Staden kan begära att få ta del av utförarens huvudbok.

3.12 Kvalitetsledningssystem

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet och innehålla:

- processer med tillhörande rutiner
- riskanalys
- egenkontroll.

Ledningssystemet ska möjliggöra säkerställande av att verksamheten uppfyller de krav och mål som genom lag och föreskrifter ställs på verksamheten.

Kvalitets- och ledningssystemet ska kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov och förändringar i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Kvalitetsledningssystemet ska inte bifogas ansökan utan vid ett eventuellt möte som staden bjuder in till, se punkt 2.9.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Sökande bekräftar att kraven på ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete uppfylls



3.13 Ansvarig för den dagliga driften och ledningen

Ansvarig för den dagliga driften (den som står som föreståndare på tillståndet från IVO) har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet. Det är därför ett krav att ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten.

Ansvarig för den dagliga driften ska leda och organisera det dagliga arbetet så att uppdraget utförs utifrån kontraktet. Det innebär att:

- den enskilde tillförsäkras service och omvårdnad av hög kvalitet och som uppfyller kraven på säkerhet
- den enskilde tillförsäkras inflytande, trygghet och värdighet
- verksamheten kännetecknas av god etik
- dialog förs med personalen utifrån värdegrund och evidensbaserad praktik

Vidare ingår i ansvaret att:

- personal med lämplig utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras
- personalens behov av kompetensutveckling och handledning bevakas och tillgodoses
- god arbetsmiljö och goda arbetsvillkor upprätthålls
- verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar
- verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.

Byte av ansvarig för den dagliga driften

Om utföraren under kontraktstiden byter den som är ansvarig för den dagliga driften (föreståndare) ska utföraren:

1. inledningsvis inkomma med dokument från IVO som styrker att ansökan om byte av ansvarig för den dagliga driften är inskickad
2. därefter inkomma med nytt tillstånd om byte av ansvarig för den dagliga driften (föreståndare) från IVO.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Ange namn på den person som ska vara ansvarig för den dagliga driften/föreståndare?
- Den som är ansvarig för den dagliga driften är densamme som finns angiven som föreståndare på aktuellt tillstånd från IVO.

3.14 Arbetsledning

Utföraren ska säkerställa att det i boendet finns arbetsledning dygnet runt. Det ska dygnet runt, årets samtliga dagar, finnas en arbetsledare på plats i verksamheten och det ska vara känt för personal, enskilda och närstående vem denne är.

Detta innebär att det ska finnas en utsedd person på plats som har i uppdrag att arbetsleda och fördela arbetet när ansvarig chef inte är på plats under kvällar, nätter och helger, men denne person har inte ansvaret som ligger på chef i dennes arbetsgivarroll. Det innebär att händelser och situationer som kan uppstå under kvällar, nätter och helger, där det krävs beslut som ligger inom ansvarig chefs mandat och befogenheter inte kan fördelas till arbetsledaren. Det behöver därför finnas en tydlig beskrivning av vad arbetsledningen omfattar och vad arbetsledaren inte har befogenhet att hantera i de fall arbetsledaren inte är chef. Utföraren/ansvarig chef ska vidare säkerställa att utsedda arbetsledare har rätt förutsättningar och rätt kompetens för uppdraget.

Ledningsorganisationen ska möjliggöra närvarande, handledande och kompetenta chefer som stöd för utvecklingen av ett engagerat medarbetarskap vid det aktuella boendet.

3.15 Verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen

Utföraren ska i sin organisation ha en person som svarar för verksamheten enligt 4 kap. 2§ HSL (2017:30), så kallad verksamhetschef enligt HSL. Verksamhetschefens ansvar framgår av hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80).

3.16 Personuppgiftsansvar

Utföraren är enligt tillämpligt regelverk personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som görs i utförarens verksamhet.



3.17 Möten, utbildning och seminarium

Staden anordnar och bjuder in till olika former av möten, seminarium och utbildningar. Vissa av dessa kan komma att vara obligatoriska för utföraren att delta i, vilket i sådana fall framgår av respektive inbjudan.

3.18 Utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande

Värdegrund

Omsorgen om den enskilde ska inriktas på att den enskilde får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrunden). Värdegrunden och värdighetsgarantierna har sin utgångspunkt i socialtjänstlagen 2001:453, SoL 5 kap 4 § och Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre SOSFS 2012:3. Utföraren ska ha en tydlig värdegrund och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten. Alla som utför uppdrag åt Stockholms stad ska därutöver följa den värdegrund och de värdighetsgarantier som kommunfullmäktige beslutat om. För mer information om stadens värdegrund och värdighetsgarantier, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>

Inriktning, mål och åtagande

Utföraren ska arbeta för att bedriva en verksamhet som skapar hemkänsla för den enskilde. Boendet ska erbjuda den enskilde möjlighet att delta i ett hems förekommande sysslor, utevistelse och andra aktiviteter. Den enskilde ska få hjälp att träna för att upprätthålla befintliga psykiska och fysiska funktioner. Årstider, helger, helgdagar, traditioner och personliga bemerkelsedagar ska uppmärksammas och firas.

Boendet och insatserna ska vara utformad så att den enskildes kapacitet och resurser tillvaratas och att dennes sociala och kulturella nätverk bevaras. Insatserna för den enskilde ska bygga på en helhetssyn på dennes situation, förutsättningar och behov. Den enskilde ska ha möjlighet att behålla värdighet och livskvalitet genom att erbjudas en trygg, överblickbar och bekväm miljö med stimulans för att maximalt kunna utnyttja sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga.

Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Den enskilde bör erbjudas hjälp av personal som, förutom svenska, talar dennes modersmål.

Den enskilde ska garanteras tillsyn och insatser alla tider på dygnet. Insatserna ska utformas tillsammans med den enskilde så att denne har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över insatserna är en förutsättning för självbestämmande. Inom ramen för beställningen ska insatserna utformas enligt den enskildes önskemål. Den enskilde har rätt till personlig omvårdnad dagligen - exempelvis dusch, rakning, munvård och enklare hårvård. Därutöver har den enskilde rätt till särskild personlig omvårdnad i samband med dusch - exempelvis hårvård, nagelvård, och fotvård. Den enskilde ska även få gå på toaletten när den så önskar. Insatserna ska så långt som möjligt anpassas efter den enskildes dygnsrytm.

Insatserna ska genomsyras av gott bemötande, vilket handlar om att visa respekt för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes integritet får inte kränkas.

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att dennes behov blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är kontinuitet. Insatserna ska ges med:

- Personalkontinuitet - insatserna utförs av så få antal personal som möjligt
- Tidskontinuitet - insatserna utförs på de tider som överenskommit med den enskilde
- Omsorgskontinuitet - insatserna utförs på det sätt som den enskilde önskar samt på ett likartat sätt oavsett vem som utför dessa.

En annan viktig förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är personalens tillgänglighet.

Vård- och omsorg på lika villkor

Utföraren ansvarar för att ha ett systematiskt arbetssätt för att säkerställa att alla, oavsett kön, könsidentitet, etnicitet, sexuell läggning, religion och funktionsnedsättning, får vård och omsorg på lika villkor. Metoder för detta arbete är ett inkluderande och normkritiskt förhållningssätt, jämställdhetsintegrering och jämställdhetsanalys.



3.19 Boendemiljö

En ändamålsenlig boendemiljö ska erbjudas den enskilde. Som grundregel erbjuds den enskilde eget rum/lägenhet med tillgång till egen toalett och dusch samt kokmöjligheter. Den enskilde ska ha tillgång till egen nyckel, eller motsvarande lösning, till rummet/lägenheten. Bostaden ska vara så stor att det finns tillräckligt utrymme för egna tillhörigheter och förvaringsutrymme.

Den enskilde ska i regel möblera sitt eget rum/lägenhet och använda egna sänglinnen och handdukar. Om den enskilde av olika skäl inte kan ordna sänglinnen och handdukar ansvarar utföraren för att tillhandahålla detta kostnadsfritt.

Trygghetslarm

I grundtryggheten ingår tillgång till trygghetslarm. För personer med demenssjukdom kan andra typer av larm finnas under förutsättning att dessa larm innebär motsvarande eller högre trygghet.

Säng

Hemvårdssäng med tillhörande standardmadrass ska ingå som grundutrustning i samtliga rum/lägenheter. Utföraren ansvarar för och bekostar fortlöpande återanskaffning av madrasser så att dessa alltid håller god hygienisk standard. Har den enskilde behov av specialanpassad säng ska leverantören kunna tillgodose detta

Gemensamma lokaler

I boendet ska det finnas gemensamma lokaler för måltider, kulturinslag och andra sociala aktiviteter.

Tidningar och TV

Utföraren ansvarar för att det finns tillgång till dagstidning och TV i gemensamhetsutrymmen i direkt anslutning till den enskildes lägenhet/rum.

Nätverksuppkoppling

Utföraren ansvarar även för att det finns tillgång till fri trådlös nätverksuppkoppling för den enskilde i boendets gemensamhetsutrymme. Utföraren ansvarar för samtliga kostnader för detta.

Förbrukningsartiklar

I utförarens åtaganden ingår att tillhandahålla förbrukningsartiklar såsom toalettpapper, hushållspapper, diverse engångsmaterial (ex. tvättlappar, servetter, madrasskydd m.m.), tvättmedel, sköljmedel, diskmedel, glödlampor, städutrustning, diverse rengöringsmedel samt i förekommande fall inkontinenshjälpmedel. Utföraren får inte ta ut avgift för sådana förbrukningsartiklar av den enskilde.

Kemiska produkter och annan utrustning, som kan utgöra en fara för den enskilde, ska förvaras säkert.

3.20 Hyra

Utföraren ansvarar för hyresförhållandet med den enskilde. Hyran får inte överstiga vad som följer av en bruksvärdesbedömning och hyreskontrakt ska upprättas i enlighet med gällande hyreslagstiftning. Om den boende inte är nöjd med den hyra som tas ut finns möjlighet att överklaga till hyresnämnden.

3.21 Personal

I enlighet med 2 kap 3 § i socialtjänstförordningen (2001:937) ska det, utifrån den enskildes aktuella behov, finnas tillgång till personal dygnet runt som utan dröjsmål kan uppmärksamma om en boende behöver stöd och hjälp. Den boende ska ges det stöd och den hjälp som behövs till skydd för liv, personlig säkerhet eller hälsa.

Utföraren ansvarar för att verksamheten är bemannad dygnet runt årets alla dagar med sådan kompetens och med sådan personalstyrka att de enskilda alltid tillförsäkras nödvändig tillsyn och säkerhet såväl beträffande hälso- och sjukvård som personlig omvårdnad.

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som krävs. Det innebär att utföraren ansvarar för att det alltid finns tillräckligt med personal, av olika yrkeskategorier med adekvat utbildning och tillräcklig kompetens för att:

- uppfylla kraven på god kvalitet i den vård och omsorg som ges,
- upprätthålla trygghet och god säkerhet för de boende såväl beträffande medicinsk som personlig omvårdnad,
- kunna utföra genomförandeplanens innehåll, inklusive utevistelse, aktivering, stimulans och en meningsfull dag för de enskilda,
- genomföra och säkerställa dokumentation, planeringsarbete, kompetensutveckling, reflektion och diskussion om förhållningssätt och metoder.



3.21.1 Teamarbete

Utföraren ska organisera verksamheten så att samarbete och kommunikation sker mellan olika professioner och med andra aktörer. De olika professionerna, inklusive läkare, ska samarbeta för att säkerställa en trygg och säker vård och omsorg utifrån ett personcentrerat arbetssätt. Samarbetet ska ske med kunskap och förståelse för varandras roller samt med kunskap om vikten av en tydlig kommunikation. Teamarbetet ska bedrivas mot ett väl definierat gemensamt mål och med ömsesidig förståelse för situationen som bidrar till gemensamma beslut.

3.21.2 Kompetenskrav

All personal ska ha relevant utbildning för uppdraget. När det gäller omvårdnadspersonal ska personalen ha yrkesförberedande utbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller 1500 poäng utifrån nationella yrkespaketet för undersköterskor vård och omsorg. För information om nationella yrkespaketet för vård- och omsorg, se <https://www.skolverket.se/>.

Äldre utbildningar som undersköterska exempelvis från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet kan godkännas se <https://legitimation.socialstyrelsen.se/skyddad-yrkestitel-for-underskoterska/information-om-skyddad-yrkestitel/>.

Kravet gäller inte vid anställning av semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

De krav som ställs i Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre enligt SOSFS 2011:12, ska uppfyllas. Utföraren ska upprätta en plan för uppfyllande av dessa krav.

Personal ska behärska svenska språket i tal och skrift motsvarande svenska 1 eller svenska som andra språk 1 100 gymnasiepoäng.

All legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal ska för verksamheten ha adekvat utbildning och erfarenhet.

3.21.3 Rekrytering och åtgärder vid misstanke av brott

Utföraren ska tillämpa en omsorgsfull rekryteringsprocess som följer god sed på arbetsmarknaden där referenstagning och kontroll av utbildningsbevis, intyg ,betyg etc. utförs.

Utföraren ska ha en rutin för att vidta åtgärder mot anställd personal som misstänks för brott mot den enskilde.

3.21.4 Anställnings- och löneform

Grunden för en väl fungerande verksamhet är kompetenta och engagerade medarbetare. För att uppnå detta är trygga anställningar, bra anställningsvillkor och god arbetsmiljö högt prioriterat.

Utföraren ska arbeta aktivt för att behålla personal inom verksamheten och därmed ge förutsättningar för personalkontinuitet. För att öka kontinuiteten ska tillsvidareanställning med heltid vara norm. Anställning av timavlönade ska, utöver vad som krävs för att täcka upp vid ordinarie personals kortare frånvaro, undvikas. Utföraren ska ha en rutin för att introducera ny personal på ett bra och säkert sätt i verksamheten så att kontinuitet och kvalitet kan upprätthållas.

Minst 90 procent av den arbetade tiden ska utföras av personal som är tillsvidareanställda på heltid. Anpassningen görs för att börja gälla med 80 procent den 1 juni 2025.

Kraven på tillsvidareanställningar med heltid kommer att skärpas ytterligare i enlighet med beslut i kommunfullmäktige om att tillsvidareanställningar med heltid gäller som norm i Stockholms stad. Utföraren ska därför upprätta planer för 2025 och för 2026. Av dessa ska framgå statistik över andel arbetad tid av heltidsarbetande med tillsvidareanställning samt utförarens planering för att uppfylla krav på att 90 procent av den arbetade tiden ska utföras av personal som är tillsvidareanställd på heltid.

3.21.5 Arbetsplanering/schemaläggning

Scheman ska läggas så att det finns tillräcklig tid för muntlig och skriftlig överrapportering mellan arbetspassen. Det ska finnas skriftliga rutiner för detta.



3.21.6 Introduktion

Utföraren ska se till att nyanställd personal får introduktion. Det ska finnas en skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. Introduktionsprogrammet ska vara anpassat till verksamheten så att nyanställd personal har förutsättningar och kompetens att utföra de arbetsinsatser/moment som ingår i arbetet.

3.21.7 Utbildning, fortbildning och handledning

Utföraren ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Utföraren ska ha individuella kompetensutvecklingsplaner för personalen och en generell kompetensutvecklingsplan för verksamheten. Den generella kompetensutvecklingsplanen ska innehålla uppgifter om utbildning (både gemensamma utbildningar och individuella), omfattning, när i tid och vilken personal som ska genomgå respektive utbildning.

3.21.8 Praktikanter, elever och studenter

En stor utmaning de kommande åren är att behålla och rekrytera den personal som behövs och att dessa har rätt kompetens. Att ta emot praktikanter, elever och studenter är ett sätt att arbeta för att främja den framtida personalförsörjningen. Utföraren ska ta emot praktikanter, elever och studenter samt aktivt och engagerat arbeta med detta.

3.21.9 Identifikation

Utföraren ansvarar för att dess anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär namnbricka på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av namnbrickan ska det framgå personalens namn, yrkestitel och vilket företag eller organisation denne är anställd av.

3.21.10 Tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att personalen efterlever lagstiftningen om tystnadsplikt som gäller för personal inom socialtjänst och hälso- och sjukvård. Utföraren ska se till att all personal är informerad om bestämmelserna och har undertecknat en förbindelse om tystnadsplikt.

3.21.11 Mutor, gåvor och testamenten

Enligt 10 kap 5 § Brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag 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, t.ex. mottagande av förmån genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet, men undantagsvis kan gåvor såsom enklare blomma, kakor eller choklad accepteras. Utföraren ansvarar för att all personal är informerad om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Utföraren ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

3.22 Biståndsbeslut och beställning

Stockholms stad, genom dess stadsdelsnämnder, är såsom huvudman för äldreomsorgen i staden ytterst ansvarig för den enskilda placeringen och beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning.

Det är biståndshandläggaren som utreder, bedömer och fattar biståndsbeslut om vård- och omsorgsboende utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer. Av biståndsbeslutet framgår vilken kategori av vård- och omsorgsboende som den enskilde är i behov av. Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning.

Stadsdelsnämnderna kommer att göra beställning utifrån villkor i kontraktet och den enskildes önskemål. Beställningen ska i normalfallet gälla så länge som biståndsbeslutet kvarstår. För beställningen gäller villkoren i kontraktet även efter kontraktstidens slut, så länge tjänsten behövs. Detta gäller dock inte i de fall kontraktet hävs.



3.23 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem

I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av vård- och omsorgsboende ska biståndshandläggaren informera om rätten att välja boende och möjligheten att ställa sig i kö till önskat boende.

Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att den enskilde ska kunna göra ett aktivt val av vård- och omsorgsboende. Den enskilde ska även informeras om möjligheten att besöka boenden innan denne gör val.

Utföraren ansvarar för att informationen på Hitta vård- och omsorgsboende hålls uppdaterad, se punkt 8.8 Marknadsföring och information om utföraren.

När den enskilde har valt vård- och omsorgsboende så registrerar biståndshandläggaren detta i stadens köhanteringssystem.

3.24 Köhanteringssystem

Stockholms Trygghetsjour, inom äldreförvaltningen, ansvarar för all köhantering till samtliga vård- och omsorgsboenden som ingår i stadens valfrihetssystem oavsett regiform.

Utföraren ansvarar för att meddela köhandläggare vid Stockholms Trygghetsjour när ledig plats uppkommer samt i avsett formulär ange fakta om lägenheten såsom aktuell hyra m.m.

Om inte staden förmedlat den lediga platsen, d.v.s. meddelat utföraren att någon tackat ja till platsen, inom 7 dagar från det att platsen ledigförklarats från utföraren till köhandläggaren, kan utföraren sälja platsen till annan kommun. Utföraren är i dessa fall dock skyldig att meddela köhandläggare om att ledigförklarad plats har sålts till annan kommun.

Utföraren ska kontinuerligt kunna få information om aktuell kö samt kontaktuppgifter till de tre personer som står först i kön för att kunna ta kontakt med den enskilde och/eller dennes närstående för att på så sätt förbereda inför en eventuell kommande flytt till boendet.

För att säkerställa och effektivisera köhantering ska utföraren ha en funktionsbrevlåda för all kommunikation avseende platser.

Mer information om stadens köhanteringssystem samt de anvisningar som gäller för detta finns på stadens hemsida, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>

3.25 Överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar

Stockholms stad ingår i en överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar vid flytt till vård- och omsorgsboende tillsammans med ett antal andra kommuner inom länet. Överenskommelsen innebär ett avsteg från bestämmelsen om ansvarsfördelning enl. 2 a kap 8 § SoL. För de kommuner som ingår i överenskommelsen, fattar utflyttningskommunen istället biståndsbeslut, behåller ansvaret för den enskilde och köper plats av inflyttningskommunen. Inflyttningskommunens regler för eventuell valfrihet samt ersättning gäller vid försäljning av plats enligt överenskommelsen.

Genom denna överenskommelse kan det bli aktuellt för utföraren att även sälja plats till en annan kommun, än Stockholms stad. Precis som alla andra platser, förmedlas sådana placeringar alltid av stadens centrala köhantering och en förfrågan om köp av plats enligt överenskommelsen kommer därmed aldrig direkt från utflyttningskommunen.

3.26 Inflyttning

Vid inflyttning ska den enskilde, närstående och eventuell företrädare (god man eller förvaltare) muntligt och skriftligt informeras om boendets verksamhetsmål och organisation så att det bland annat tydligt framgår vart den enskilde kan vända sig i olika frågor.

Den enskilde ska också upplysas om vem som är utsedd till kontaktman. Den enskilde ska ha träffat sin kontaktman senast dagen efter inflyttningsdagen.



3.27 Kontaktmannaskap

Ett fungerande kontaktmannaskap är en förutsättning för kontinuitet i vården och omsorgen om den enskilde.

Utföraren ska utse en kontaktman för den enskilde samt utse ersättare till denne så att kontinuiteten kan upprätthållas även under ordinarie kontaktmans semester och annan frånvaro.

Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, närstående och eventuell företrädare skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv och behov av service, vård och omsorg. Kontaktmannen ska vidare ha en kontinuerlig dialog med den enskilde och dennes närstående/företrädare så att dessa får möjlighet att ge synpunkter på verksamheten.

Kontaktmannen ska i så stor utsträckning som möjligt utföra omvårdnadsinsatserna och är även ansvarig för planering av samtliga insatser genom att upprätta den enskildes genomförandeplan och därefter ansvara för att den är aktuell.

Kontaktmannen ska företräda och hjälpa den enskilde och vara ett praktiskt stöd i det dagliga livet samt vara den person som är en naturlig länk till närstående m.fl. I uppdraget ingår även att vara den enskilde behjälplig med externa kontakter - exempelvis biståndshandläggare, färdtjänst, läkare, tandvård.

Den enskilde ska ha möjlighet att påverka valet av kontaktman. Utföraren ska ta hänsyn till de enskildas och personals intressen vid utseende av kontaktman, inklusive att beakta eventuella språkkunskaper. Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska denne ha rätt att byta kontaktman.

3.28 Delaktighet

Utföraren ansvarar för information till den enskilde och dennes anhöriga eller företrädare angående boendet och ska sammankalla och samråda med eventuellt förtroenderåd/anhörigråd i frågor som rör verksamheten.

Verksamheten ska säkerställa att den enskilde och, om den enskilde vill, anhöriga ska ha rätt att så långt som möjligt få vara delaktigt i beslut som rör den enskilde. Finns företrädare för den enskilde involveras denne.

Det är önskvärt att förtroenderåd och/eller anhörigråd finns. Om det inte finns, ska utföraren kontinuerligt efterfråga om det finns önskemål om att inrätta förtroenderåd och/eller anhörigråd.

3.29 Anhöriga

Utföraren ska ha ett anhörigperspektiv i sin verksamhet och om den enskilde vill ska utföraren ha en nära samverkan med anhöriga. Anhöriga ska bemötas med erkännande, respekt och delaktighet. För anhörigas trygghet är det viktigt att de känner förtroende för personalen och den verksamhet som utföraren bedriver.

Stockholms stads program för stöd till anhöriga ska i tillämpliga delar följas, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>.

Utföraren ska vidare erbjuda anhöriga:

- Möjlighet till att kontaktman regelbundet kontaktar anhörig/närstående även om inga särskilda händelser har inträffat, under förutsättning av samtycke från den enskilde.
- Möjlighet att delta på anhörigträffar och/eller anhörigråd.



3.30 Mat och måltider

Utföraren ska säkerställa en god, näringsriktig och livsmedelshygieniskt säker kost till den enskilde. Utföraren och eventuell underleverantör ska följa de regelverk som är bindande för alla som hanterar livsmedel.

Mat och dryck och måltider tillhör livets glädjämnen. Det har stor betydelse för både hälsan och livskvalitén. Att täcka behovet av energi och näring är nödvändigt för att bevara hälsa, förebygga undernäring och för att medicinsk behandling ska ge bästa effekt. Matens innehåll ska följa:

- Nordiska näringsrekommendationerna (NNR 2023)
- Livsmedelverkets Nationella riktlinjer för måltider i äldreomsorgen
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2022:49) om förebyggande av och behandling vid undernäring samt "Att förebygga och behandla undernäring, Nationellt kunskapsstöd i hälso- och sjukvård och socialtjänst".

Stockholms stad strävar efter att ha klimatsmarta och hållbara måltider. Utföraren ska följa stadens satsning på att servera ekologisk mat. Av de livsmedel som utföraren köper in för gemensamma ändamål ska minst 70 % vara ekologiska livsmedel räknat i antal kronor per år. De politiska målen om andelen ekologiska livsmedel kan komma att förändras under kontraktstiden.

Det ska finnas möjlighet att välja mellan två varmrätter till både lunch och middag. Lämpliga tillbehör och dryck ska ingå, efterrätt och frukt ska erbjudas varje dag. Matsedeln ska vara variationsrik och säsonganpassad, där även högtidsdagar lyfts fram. Det ska var minst 5 veckors rullande meny. Mat, måltider och dryck ska vara individuellt anpassade och utgå från den enskildes behov och hänsyn tas utifrån medicinska, etiska, kulturella och religiösa skäl. Vid tugg och sväljsvårigheter kan maten behövas konsistensanpassa för att den enskilde ska kunna svälja på ett säkert sätt och för att förebygga undernäring. Specialkost och näringsprodukter ska serveras när behov föreligger.

Måltiderna ska erbjudas jämnt fördelade över dygnet. Det ska även finnas tillgång till näringsrika, energi- och proteinrika, mellanmål/kvällsmål/förrukost samt nattmål och dryck vid sidan om ordinarie måltider. Nattnatten ska inte överstiga elva timmar.

Måltiden ska ge möjlighet till social gemenskap och samtal med andra. Den mat som serveras bör stimulera och tilltala alla sinnen samt serveras i en trivsamt måltidsmiljö. Den enskilde ska ges möjlighet att vara aktivt delaktig vid måltiden. Personal ska delta i måltiderna för att kunna ge individuellt anpassat stöd. Rutiner för omsorgsmåltider ska vara tydliga och implementerade i verksamheten.

Mat, måltider och nutrition ska vara inkluderad i den palliativa vården i livets slutskede och där särskild hänsyn ska tas till den enskildes önskemål och förmåga att inta mat och dryck.

Utföraren ska ha rutiner för regelbundna nutritionsutredningar som omfattar individuella bedömningar och individanpassade åtgärder med uppföljning och utvärdering. Tillgång till dietist ska finnas.

Ett tydligt kvalitets- och servicetänkande ger förutsättningar för en hög och jämn kvalitet på mat och måltider. För detta fordras att ledning och personal får kontinuerlig utbildning med hänsyn till ansvar, befogenheter, arbetsuppgifter och lagstadgade krav, avtal, styrdokument, policy och riktlinjer. System för egenkontroll med bland annat fastlagda rutiner, regelbunden uppföljning och utvärdering ska finnas, samt en tydlig ansvarsfördelning för mat och måltider inom hela organisationen.

Utföraren ska regelbundet följa upp matens kvalitet och upprätthålla en dialog med både de enskilda och med ansvarig i kök eller med matleverantör.

Ta del av mat- måltidspolicy och handbok, appen och e-tjänsten Hållbar hälsa samt övrigt material på stadens hemsida <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/material-utbildningar/mat-maltider/>



3.31 Aktiv och meningsfull tillvaro

Utföraren ansvarar för att de enskilda får daglig fysisk, psykisk, social, kulturell och andlig stimulans efter var och ens förutsättningar och behov. Utföraren ska sträva efter att de enskilda ska känna gemenskap och uppleva sin dag som meningsfull utifrån behov och förutsättningar. Utföraren ska arbeta för att motverka ofrivillig ensamhet och isolering. Individuella önskemål och intressen ska så långt som möjligt tillgodoses.

Arbetet ska organiseras så att vardagslivet är i fokus. Vardagen ska ha ett innehåll där de enskildas förmåga och vilja till aktivitet upprätthålls och tas tillvara. Utföraren ska skapa förutsättningar för spontana aktiviteter i verksamheten, där en viktig person för att detta ska vara möjligt är kontaktsmannen och dennes arbete med den enskilde.

Utföraren ska erbjuda de enskilda minst två olika dagliga aktiviteter plus ytterligare en större aktivitet som ordnas minst en gång i veckan. Aktiviteterna ska, utan att utgöra hälso- och sjukvård, bidra till att stärka psykiska och fysiska funktioner. Aktiviteterna kan till exempel avse kultur eller friskvård, men ska inte utgöras av vad som innefattas i service och omsorg.

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbete för att göra de enskilda delaktiga i såväl utformning som genomförande av aktiviteter och olika sysselsättningar. Aktiviteterna ska utformas och genomföras så att många boende och anhöriga kan förväntas delta kontinuerligt. Aktiviteterna ska anpassas så att även de mest fysiskt- och psykiskt funktionsnedsatta får social, mental och fysisk stimulans utifrån sina behov och förutsättningar. Aktiviteterna ska utformas med särskilt lyhördhet för den enskildes önskemål och behov.

I enlighet med den utevistelserättighet som kommunfullmäktige beslutat om, ska de som bor på vård- och omsorgsboende aktivt erbjudas daglig utevistelse, året runt. De boende som själva vill och har möjlighet, med hänvisning till medicinska skäl, ska ges möjlighet till detta. Med utevistelse menas vistelse utomhus, utanför vård- och omsorgsboendet. Det kan t.ex. ske i en tillhörande trädgård, uteplats eller balkong så väl som i parker och gatumiljö, i närområdet eller längre bort.

Utföraren ska utifrån ett särskilt dokumenterat och kvalitetssäkrat arbetssätt motivera varje enskild och möjliggöra daglig utevistelse för samtliga. Arbetssättet ska omfatta kontinuerlig uppföljning och redovisning för så väl den enskilde som för boendet som helhet. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för aktiviteter och utevistelse.

Som ett komplement till utförarens egen verksamhet ska samarbete med frivilliga organisationer eftersträvas i syfte att tillgodose de enskildas sociala, kulturella, andliga och mentala behov.

3.32 Ledsagning och individuella aktiviteter utanför boendet

Utföraren ansvarar för att personal eller annan lämplig person vid behov följer med den enskilde vid planerade besök till sjukhus, läkare, tandläkare, frisör etc. De enskilda ska också kunna få hjälp med att göra småärenden, mindre inköp och liknande.

Vid akuta situationer, där transport till sjukhus sker i ambulans har utföraren ingen skyldighet att ansvara för att personal följer med.

Andra individuella aktiviteter utanför boendet, med socialt eller kulturellt syfte, kan utföras inom ramen för den enskildes egentid med sin kontaktsman i de fall utföraren tillämpar ett sådant arbetssätt.

I de fall den enskilde, utöver detta, behöver hjälp med ledsagning för särskilt ändamål, kan den enskilde ansöka om ledsagning hos biståndshandläggaren.

3.33 Hörselfrämjande miljö och omsorg

Förekomst av hörselproblematik ökar med stigande ålder och majoriteten av de äldre som bor på vård- och omsorgsboende har därför varierande grad av hörselnedsättningar.

Mot denna bakgrund ska utföraren bedriva ett aktivt arbete för att säkerställa en hörselfrämjande miljö. Det kan exempelvis handla om att utveckla olika arbetssätt, använda tekniska lösningar och hjälpmedel samt åtgärder kring utformningen av den fysiska miljön i syfte att minska buller och andra störande ljud. Utföraren ansvarar även för att säkerställa att all personal har god kunskap om hörselnedsättning och hur en person med nedsatt hörsel bör bemötas.

I detta ansvar ingår också att säkerställa att all personal får kontinuerlig kompetensutveckling om olika hörselhjälpmedel, hur de fungerar, ska hanteras och skötas. Utföraren ska vidare ha rutiner för kontinuerlig kontroll och skötsel av de enskildas hörselhjälpmedel.



3.34 Kommunikation och tolk

Utföraren ansvarar för att den enskilde får hjälp med språklig kommunikation vid tal-, syn- och/eller hörselnedsättning.

Tolk ska vid behov även anlitas för enskilda med annat modersmål än svenska. Mot bakgrund av att staden är s.k. förvaltningsområde för finska, meänkieli och samiska, har enskilda med dessa språk som modersmål särskilda rättigheter att få kommunicera på sitt språk, se punkt 1.7 Nationella minoriteter.

3.35 Demensvård

Utföraren ska arbeta i enlighet med "Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom", bland annat genom att arbeta i det nationella kvalitetsregistret för beteendemässiga och psykiska symtom vid demens (BPSD-registret).

Personalen bör ha kompetens motsvarande utbildningsmodellen Stjärnmärkt eller utbildningscertifiering i enlighet med Silviahemmets modell.

3.36 Psykisk hälsa

Psykisk hälsa är ett paraplybegrepp för psykiskt välbefinnande och psykisk ohälsa.

Utföraren ska arbeta för att motverka ofrivillig ensamhet och social isolering samt i övrigt främja psykiskt välbefinnande. Utföraren ska även arbeta för att motverka och förebygga psykisk ohälsa samt risk för självmordshandlingar.

Utföraren ansvarar för att personalen har kunskap om psykisk ohälsa och självmord hos äldre samt kompetens för att ge den enskilde stöd och hjälp.

Utföraren ska ha rutin och arbetssätt för att upptäcka personer med psykisk ohälsa.

Utföraren ska ha rutin för hur personalen ska agera om det finns en oro/misstanke för självmord.

Staden har en handlingsplan för suicidprevention inom äldreomsorgen, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>

3.37 Uppmärksamma hot, våld och försummelse

Våld i nära relation kan förekomma i alla åldrar och i alla samhällsgrupper. Personalen ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt för hot, våld och/eller försummelse alternativt själv utsätta andra. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt vid dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och hjälp som finns. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för att uppmärksamma hot, våld och försummelse. Utföraren ska också vid behov stödja den enskilde att ta nödvändiga kontakter för att få stöd och hjälp samt vid behov stödja den enskilde i kontakt med polis.

Staden har ett program mot våld i nära relationer, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/material-utbildningar/vald-i-nara-relationer/>

3.38 Kläder, textilier och tvätt

Utföraren ansvarar för att de enskildas personliga kläder, sänglinne, täcke, kuddar med mera tvättas utan kostnad för den enskilde, med undantag för kemtvätt. Tvätt och skötsel av kläder, textilier med mera ska göras så ofta som krävs för att dessa ska vara rena och fräscha. Ett buffertförråd av linne för akuta behov ska finnas. Utföraren ansvarar även för smärre lagning av kläder.

Utföraren svarar för alla kostnader som är förbundna med anskaffning av buffertförråd, tvätt och skötsel av det som anges ovan.



3.39 Städning

Utföraren ansvarar för att lägenheterna, gemensamhetsutrymmen och övriga utrymmen städas i den omfattning så att god hygien och trivsel upprätthålls. Utföraren ska följa de handlingsprogram som finns för vårdrelaterade infektioner.

Den enskildes rum/lägenhet ska städas minst en gång per vecka om det inte finns särskilda behov av tätare insatser.

Storstädning och golvvård ska genomföras regelbundet så att det i hela boendet upprätthålls god hygien och miljö. En komplett städplan med tidsangivelser ska upprättas för hela boendet. Utföraren ansvarar för och bekostar regelbunden fönsterputsning i gemensamhetsutrymmen samt i de boendes lägenheter. Fönsterputs ska ske minst en gång per år och oftare om det krävs för att uppnå normal boendestandard.

Städning och rengöring ska ske med metoder, material och medel som är anpassade och ergonomiskt- och miljömässigt lämpliga för de aktuella utrymmena och materialen. Utföraren ansvarar för att tillhandahålla all städutrustning och städmaterial som krävs. Utföraren ansvarar även för flyttstädning.

3.40 Hantering av privata medel

Den enskilde, anhöriga, god man eller förvaltare sköter i normalfallet den enskildes privata medel. När så inte kan ske, ska utföraren kunna hjälpa till med handhavandet av fickpengar m.m. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för förvaring, hantering och redovisning av den enskildes privata medel, så att en absolut säkerhet uppnås. All personal ska informeras om de rutiner som gäller för hantering av privata medel.

3.41 Nyckelhantering

Utföraren ska administrera och ha skriftliga rutiner för handhavande av nycklar, eller motsvarande, såväl för de enskildas lägenheter som för andra lokaler. Nycklar, eller motsvarande, till läkemedelsförråd får bara handhas av tjänstgörande sjuksköterskor.

3.42 Samverkan och informationsöverföring

Välfungerande samverkan och korrekt informationsöverföring säkrar insatserna till den enskilde. Utifrån den enskildes önskemål och behov ska utföraren samverka inom verksamheten och med anhöriga/närstående, gode män/förvaltare, vårdgivare, myndigheter, föreningar/organisationer m.m. Utföraren ska också säkerställa att det finns samtycke från den enskilde eller dennes företrädare avseende informationsöverföring.

Utföraren ska ha skriftligt dokumenterad rutin för intern och extern samverkan samt informationsöverföring.

Samordnad individuell plan (SIP)

Syftet med en SIP är att den enskilde ska ha inflytande och vara delaktig i planeringen och genomförandet av sin vård och omsorg samt göra det tydligt vem som ansvarar för vad. Den enskilde ska samtycka till att en SIP upprättas. En SIP ska erbjudas till den enskilde när det finns ett samordningsbehov och denne behöver insatser både från hälso- och sjukvården och boendet.

En SIP ska initieras av den som upptäcker behovet av samordnade insatser - exempelvis utföraren, biståndshandläggaren eller hälso- och sjukvården. Den enskilde och/eller deras närstående kan också initiera en SIP. Av en SIP ska det framgå uppgifter om:

- vilka insatser som behövs
- vilka insatser som respektive huvudmans verksamhet ska ansvar för
- vilka åtgärder som vidtas av någon annan än kommunens och regionens verksamheter
- vem av huvudmännens verksamheter som har det övergripande ansvaret för planens uppföljning.

SIP regleras i 2 kap. 7 § socialtjänstlagen (2001:453) SoL och Hälso- och sjukvårdslag (2017:30) 16 kap. 4§.

Förslag till mallar att använda till SIP-planering , se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>



3.43 Samverkan med regionen

God och nära vård kan beskrivas som ett övergripande mål för den förändringsresa som pågår inom vården och omsorgen nationellt. Det innebär att vård, hälsa och omsorg ska ges närmare den enskilde med utgångspunkt i dennes förutsättningar och behov utifrån dennes aktuella livssituation. Förhållningssättet avser en personcentrerad hälso- och sjukvård och omsorg där samarbetet och samverkan mellan regioner, kommuner och stadsdelsförvaltningar är central.

Utföraren ska samverka med Region Stockholm och stadsdelsförvaltningar i enlighet med de samverkansöverenskommelser som tas fram kopplat till uppdraget, se <https://www.storsthlm.se/samverkansomraden/god-och-nara-vard-och-omsorg/vard-och-omsorg-i-samverkan/>

3.44 Hälso- och sjukvård

Kommunal primärvård

Primärvård inkluderar kommunal hälso- och sjukvård och ska svara för behovet av medicinsk bedömning och behandling, omvårdnad, förebyggande arbete och rehabilitering som inte kräver särskilda medicinska eller tekniska resurser eller annan särskild kompetens.

Primärvårdsuppdraget innebär att:

- tillhandahålla de hälso- och sjukvårdstjänster som krävs för vanligt förekommande vårdbehov,
- se till att vården är lätt tillgänglig,
- tillhandahålla förebyggande insatser utifrån patientens individuella behov och förutsättningar,
- tillhandahålla rehabiliterande insatser utifrån patientens individuella behov och förutsättningar,
- samordna olika insatser för patienten i de fall det är mest ändamålsenligt att samordningen sker inom primärvården,
- möjliggöra medverkan vid genomförande av forskningsarbete.

Verksamheten ska planera för resurser i form av tid, personal, kunskap/kompetens och relevant medicinsk utrustning i samband med inflyttning för att uppnå en god patientsäkerhet.

Kommunalt primärvårdsansvar inom vård- och omsorgsboende

Utföraren ansvarar för hälso- och sjukvård i enlighet med 12 kap HSL (2017:30). Utföraren ska säkerställa att hälso- och sjukvårdspersonalen följer HSL, annan tillämplig lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Detta innebär att den ska vara av god kvalitet, med en god hygienisk standard samt tillgodose patientens behov av trygghet dygnet runt. All personal ska ha ett personcentrerat förhållningssätt. Vården ska vara lättillgänglig och främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen. Patientens behov av kontinuitet och säkerhet ska tillgodoses och olika insatser för patienten ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt.

Det ska finnas en utsedd omvårdnadsansvarig sjuksköterska för varje patient. Det innebär bland annat att kontinuerligt bedöma patientens behov av sjukvårdsinsatser och vid behov kontakta läkare.

Hälso- och sjukvården ska omfatta hälso- och sjukvårdsinsatser upp till och med sjuksköterskenivå.

Det ska finnas tillgång till sjuksköterska dygnet runt alla dagar i veckan. Om sjuksköterska inte finns på plats i vård- och omsorgsboendet får inställelsetiden inte överstiga 30 minuter. I de fall utföraren under exempelvis kvällar och nätter tillgodoser behovet av tillgång till sjuksköterska genom mobila team, ska utföraren särskilt säkerställa att detta inte på något sätt inskränker i hälso- och sjukvårdslagets krav på god och säker vård. Detta kan innebära att aktuell organisering och tillgång av sjuksköterska under jourtid kontinuerligt kan behöva ses över och anpassas utifrån de enskildas aktuella behov.

Utföraren ska kunna ge kvalificerad hälso- och sjukvård avseende såväl fysiska som psykiska funktionsnedsättningar inom ramen för den samlade kompetensen av sjuksköterska, fysioterapeut, arbetsterapeut och dietist. Hälso- och sjukvården ska efter läkares ordination kunna innebära kvalificerade och omfattande hälso- och sjukvårdsinsatser som även har utförts i ordinärt boende.

3.45 Systematiskt patientsäkerhetsarbete

Ett systematiskt patientsäkerhetsarbete ska ske enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:40).



3.45.1 Patientsäkerhetsberättelse

Enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) är vårdgivare skyldig att förebygga vårdskada genom att arbeta förebyggande och genom att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete. Vårdgivare ska beskriva hur det organisatoriska ansvaret är fördelat inom verksamheten och senast den 1 mars varje år upprätta patientsäkerhetsberättelse som den som önskar ska kunna ta del av. I patientsäkerhetsberättelsen ska det framgå hur patientsäkerhetsarbetet bedrivits under föregående år, vilka åtgärder som vidtagits för att öka patientsäkerheten samt vilka resultat som uppnåtts. Den enskilde och dennes närstående ska ges möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet.

3.46 Nationella kvalitetsregister

Utföraren ska delta och registrera i de nationella kvalitetsregistren Senior Alert och Svenska Palliativregistret. I förekommande fall ska utföraren även arbeta i enlighet med Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symptom vid demens (BPSD) eller motsvarande system.

3.46.1 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Utföraren ska för verksamheten ha en MAS som ansvarar jämlikt hälso- och sjukvårdslagen 11 kap 4 § för uppgifter enligt 4 kap 6 § Hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80).

3.46.2 Läkemedelshantering

Utföraren ska säkerställa att all läkemedelshantering sker enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården (HSLF-FS 2017:37).

För en säker läkemedelshantering är det viktigt att rutiner kring läkemedelshantering är kända och tillämpas. Gällande lagstiftning, författningar och föreskrifter ska utgöra grunden i rutinerna för vårdgivarens läkemedelshantering. Verksamhetens lokala rutiner ska belysa patientsäkerheten, i läkemedelshanteringens alla delar, från ordination till uppföljning av patientens läkemedelsbehandling.

Sjuksköterska ansvarar för att patienten får de läkemedel som läkaren ordinerat. Bedömer läkaren att patienten inte själv klarar av att sköta sin läkemedelshantering ska läkaren besluta om vilka delar av läkemedelshantering som sjuksköterska ansvarar för. Beslutet ska dokumenteras i hälso- och sjukvårdsjournalen.

Läkemedel som är förskrivna på recept eller dosrecept för dispensering i s.k. ApoDos betalas av den enskilde och omfattas av högkostnadsskyddet.

Utföraren ska säkerställa att det finns tillgång till ett akut läkemedelsförråd. Förrådet bekostas av Region Stockholm.

Utföraren ska minst en gång per år låta genomföra en kvalitetsgranskning av läkemedelshantering och akut läkemedelsförråd av extern granskare, som ska vara farmaceut. Kvalitetsgranskning bekostas av utföraren.

3.46.3 Delegering

Delegering av en arbetsuppgift får endast ske när det är förenligt med god och säker hälso- och sjukvård. Delegering ska tillämpas restriktivt och ske skriftligt (SOSFS 1997:14).

Hur planering av de delegerade arbetsuppgifterna ska fördelas vid varje arbetspass ska framgå av en lokal rutin. Alla händelser/avvikelser som inträffar vid utförandet av den delegerade arbetsuppgiften ska rapporteras enligt lokal rutin.

Sjuksköterska, fysioterapeut och arbetsterapeut ska undervisa och instruera personal som delegeras arbetsuppgifter enligt hälso- och sjukvårdslagen och Patientsäkerhetsförordningen (SFS 2010:1369).

3.46.4 Läkarsatser

Utföraren ska i samråd med region Stockholm se till att samtliga boende har en fast läkarkontakt som kontinuerligt följer upp den enskildes hälsotillstånd i samråd med omvårdnadsansvarig sjuksköterska.

Utföraren ska utifrån de överenskommelser som träffas mellan Region Stockholm ha rutiner för samverkan med läkare och för att läkare kontaktas vid behov, se <https://www.storsthlm.se/samverkansomraden/god-och-nara-var-d-och-omsorg/var-d-och-omsorg-i-samverkan/gemensamma-overenskommelser/>



3.46.5 Munhälsa

Personer som bor i vård- och omsorgsboende omfattas av uppsökande verksamhet för munhälsovård. Detta omfattar munhälsobedömning, individuell rådgivning, utbildning och handledning till omvårdnadspersonal om daglig munvård samt erbjudande om eventuell nödvändig tandvård. Region Stockholm har träffat avtal med tandvårdsföretag som ska genomföra uppsökande verksamhet och som är avgiftsfri för den enskilde.

Utföraren ansvarar för att den som är berättigad till uppsökande verksamhet erbjuds en munhälsobedömning per år. Munhälsobedömning utförs i den enskildes bostad och personal från boendet ska då alltid vara med.

Utföraren ansvarar för att personalen följer de munvårdsåtgärder som framgår av det munvårdskort som upprättas vid bedömningstillfället samt i övrigt ser till att den enskilde får hjälp med daglig munvård. Utföraren ansvarar därutöver även för att all personal har kunskap om munhälsa för äldre. Utföraren ska säkerställa att sjuksköterskor har behörighet till regionens system som används vid vuxentandvård.

3.46.6 Fotsjukvård

Utföraren ansvarar för att de enskilda får fotsjukvård i de fall läkare bedömt att behov av detta finns.

Medicinska fotsjukvårdare som anlitas av utföraren ska ha erforderlig kompetens. Med detta avses utbildning som fotterapeut/fotvårdsspecialist (minst 20 veckor) eller ettårig eftergymnasial utbildning till fotterapeut/fotvårdsspecialist samt genomgången grund- och fördjupningskurs i fotvårdsterapi i diabetesvård eller motsvarande utbildning.

Medicinska fotsjukvårdare ska ha rutiner för att garantera god vårdhygienisk standard som följer gällande handlingsprogram för resistent bakterier, utfärdade av Region Stockholm.

Då fotsjukvård ingår i den hälso- och sjukvård som kommunen ska tillhandahålla omfattas tjänsten av socialtjänstlagens bestämmelser om avgifter. Det innebär att det inte är möjligt att ta ut en avgift av den enskilde för fotsjukvård då detta ingår i vård- och omsorgsavgiften som den enskilde betalar till staden.

3.46.7 Inkontinensvård

Utföraren ansvarar för att bedriva en kvalitetssäkrad inkontinensvård. Individuell förskrivning av inkontinenshjälpmedel ska utföras av hälso- och sjukvårdspersonal, utsedd av verksamhetschef.

3.46.8 Rehabilitering

För varje enskild ska en aktivitets- och funktionsbedömning göras och vid behov ska plan upprättas. Aktivitets- och funktionsbedömningen samt eventuell plan ska följas upp och revideras årligen eller vid behov. Utifrån den enskildes behov ska arbetsterapeut och fysioterapeut ge specifika insatser såväl individuellt som i grupp.

Vården ska innehålla specifika hälso- och sjukvårdsåtgärder vilket syftar till att förebygga, bibehålla, symtomlindra och förbättra psykiska och fysiska funktioner. Målet är att den enskilde ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt med hänsyn till dennes förmåga och önskemål.

Arbetsterapeut och fysioterapeut ska även handleda och ge övrig personal stöd i att arbeta aktivitets- och funktionsbevarande utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt genom att:

- se det friska och stötta till att den enskilde använder sina förmågor
- vara delaktig i upprättandet av den individuella planen
- vara närvarande i den boendes vardag.

Rehabiliterande arbetssätt ska vara en del i den dagliga omvårdnaden vilket ger möjlighet till ökad aktivitet.

Utföraren ansvarar för att det finns erforderlig tillgång till legitimerad arbetsterapeut och legitimerad fysioterapeut så att samtliga krav gällande rehabilitering, handledning samt utprovning och förskrivning av medicintekniska produkter uppfylls.



3.46.9 Medicintekniska produkter, tekniska hjälpmedel och förbrukningsartiklar

Medicintekniska produkter ingår i utförarens hälso- och sjukvårdsansvar. Utföraren ska tillhandahålla och bekosta all medicinteknisk utrustning, såsom individuella hjälpmedel, arbetstekniska hjälpmedel, produkter för vård och behandling inkluderat träningsredskap, förbrukningsartiklar, inkontinenshjälpmedel samt övrig utrustning som åtgår för att fullgöra åtagandet, såvida kostnadsansvaret för ett specifikt hjälpmedel som inte åvilar Region Stockholm.

Verksamhetschef enligt HSL ansvarar för medicintekniska produkter och att endast säkra och medicinskt ändamålsenliga produkter används i verksamheten. Verksamhetschef och annan personals uppgifter och ansvar för medicintekniska produkter ska finnas väl dokumenterade i verksamhetens ledningssystem och tydliggöras i en lokal rutin.

Utföraren ansvarar för att det finns legitimerad personal som har kompetens för att förskriva medicintekniska produkter.

Utföraren ansvarar för att endast personal med kompetens använder de medicintekniska produkter som finns i verksamheten.

Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att kraven utifrån HSLF-FS 2021:52 efterlevs. Detta innebär i huvudsak att:

- verksamheten organiseras så att en säker användning och hantering möjliggörs
- endast säkra och ändamålsenliga produkter används
- spårbarhetskraven uppfylls
- medicintekniska produkter regelbundet får underhåll, service, reparation och besiktning i enlighet med produktens bruksanvisning.

Förebyggande underhåll, service och reparation ska utföras av leverantörens tekniker eller person med dokumenterad utbildning för avsedd produkt.

Information om reglering och kostnadsansvar mellan Region Stockholm och kommunerna i Stockholms län, för föreskrivningsbara hjälpmedel och förbrukningshjälpmedel samt för de medicintekniska produkter som används för vård och omsorg i särskilt boende, dagverksamhet, daglig verksamhet samt socialpsykiatriskt boende finns här: <https://vardgivarguiden.se/kunskapsstod/hjalpmedelsguiden/ansvar-avgifter/ksl-sll-overenskommelsen/>

3.47 Vårdhygienisk standard, smittförebyggande åtgärder och basala hygienrutiner

Utföraren ansvarar för att förebygga, förhindra smitta samt smittspridning och därigenom bidra till insatser av god kvalitet. Utföraren ansvarar för att personalen har kunskap om basala hygienrutiner och hur man kan förebygga, förhindrar smitta och smittspridning. Utföraren ska ha tillgång till vårdhygienisk expertis, såväl i det förebyggande arbetet som vid akuta problem. För att förebygga smittspridning ska tillämpliga handlingsprogram och riktlinjer som utarbetats av vårdhygien Stockholm följas. Dokument kan laddas ner från på <https://vardgivarguiden.se/kunskapsstod/vardhygien/>.

I övrigt hänvisas till socialstyrelsens föreskrifter om basala hygienrutiner inom hälso- och sjukvården mm (SOSFS 2015:10) och smittförebyggande åtgärder i vissa verksamheter enligt SoL och LSS (HSLF-FS 2022:44).

Utföraren ansvarar för att personalen får kontinuerlig utbildning i basala hygienrutiner och hur de förebygger, förhindrar smitta och smittspridning i verksamheten.

Utföraren ska i sitt ledningssystem beskriva hur smitta ska förebyggas, förhindras och vem som ansvarar för olika smittförebyggande åtgärder.

Arbetskläder och skyddsutrustning

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder samt ombesörja tvätt av dessa. Arbetskläderna ska bestå av en underdel och en kortärmad överdel eller en sammansatt över och underdel samt vid behov huvudduk. De ska bytas minst dagligen och kunna tvättas i 60 grader. Arbetskläder ska förvaras avskilt från privata kläder. Utöver detta ska det också finnas skyddskläder, handskar, handsprit m.m. som behövs.

Utföraren ska ha en rutin för basala hygienrutiner.



3.48 Extremväder

Utföraren ska ha en handlingsplan för extremväder, exempelvis värmebölja, och vidta de åtgärder som krävs för att minimera negativa hälsoeffekter för den enskilde.

3.49 Dokumentation

3.49.1 Social dokumentation

Den sociala dokumentationen ska ske utifrån de bestämmelser som framgår av SoL samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2014:5.

Kontaktmannen ska utifrån biståndsbeslutet, och övrigt underlag som överlämnas i samband med beställning, i samråd med den enskilde upprätta en genomförandeplan inom 15 dagar från inflyttningen. Genomförandeplanen är en överenskommelse mellan den enskilde eller ställföreträdare och utföraren. Den enskilde ska få en kopia av genomförandeplanen. Av genomförandeplanen ska framgå med vad och hur den enskilde behöver hjälp, vad denne kan göra själv samt individuella önskemål och intressen. Om det kan ske på lämpligt sätt ska också tidigare intressen beskrivas. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas tillsammans med den enskilde och annan berörd personal.

Omvårdnadspersonal ska föra anteckningar i journal, så att det är möjligt att gå tillbaka i dokumentation för att kunna följa händelser av vikt och avvikelser i förhållande till genomförandeplanen.

Syftet med all dokumentation är att göra insatserna tydliga för den enskilde eller dennes ställföreträdare, vara ett arbetsredskap för personalen samt att kunna följa upp att den enskilde får de insatser som denne har rätt till. Vidare ska dokumentationen vara ett arbetsredskap i omvårdnadsfrågor samt möjliggöra systematisk uppföljning.

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. Originalhandlingar ska skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp.

Utföraren ska, i samband med inflyttningen, inhämta samtycke från den enskilde att utföraren får delge dokumentation som rör den enskilde till beställande nämnd i samband med individuppföljning eller när staden begär det.

Dokumentation i enskild verksamhet regleras i 7 kap 3 § SoL, samt i 7 kap 4 § SoL gällande utlämnande av handling. Dokumentationen ska bevaras och därefter gallras två år efter det att den sista anteckningen gjordes. Gallringen ska vara avslutad senast kalenderåret efter det att gallringsskyldigheten inträdde.

Med hänsyn till forskningens behov ska dokumentation för personer födda den 5:e, 15:e och 25:e i varje månad överlämnas för bevarande till den stadsdelsförvaltning som beslutat om insatsen.

3.49.2 Hälso- och sjukvårdsdokumentation

Hälso- och sjukvårdsdokumentation ska ske i enlighet med patientdatalagen (2008:355) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (HSLFFS 2016:40).

Legitimerad personal ansvarar för att upprätta en patientjournal. Patientjournalen ska innehålla uppgifter som behövs för en god och säker vård av den enskilde. Väsentliga uppgifter ska dokumenteras redan första dagen. Fullständig anamnes, status och riskbedömningar samt plan enligt utförarens verksamhetssystem ska vara upprättade inom två veckor. Plan enligt utförarens verksamhetssystem ska innehålla diagnos, avsett/önskat hälsotillstånd, planerade och utförda ordinationer/åtgärder samt uppföljning och utvärdering. Planen ska uppdateras regelbundet utifrån aktuell planering samt vid större förändringar i hälsotillståndet.

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. Originalhandlingar ska skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp.

3.50 Frånvarorapportering

Den enskildes avgift för aktuell månad minskas i de fall denne varit frånvarande från boendet. För att möjliggöra för staden att fakturera den enskilde rätt belopp varje månad ansvarar utföraren för att senast den 3:e varje månad meddela berörd biståndshandläggare i de fall den enskilde varit frånvarande hela dagar eller del av dag föregående månad och därmed inte ätit alla måltider.



3.51 Förändring av omvårdnadsbehov

Om den enskildes omvårdnadsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslut kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en enskild är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

3.52 Synpunkts- och klagomålshantering

Den enskilde ska alltid veta vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål och kunna lämna sådana på ett enkelt sätt. Klagomål ska besvaras skyndsamt till den enskilde som framfört klagomålet.

Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål från de enskilda och deras närstående, vilket bland annat innebär att utföraren ska ha ett system för synpunkts- och klagomålshantering.

Utföraren ska på begäran av staden när som helst under kontraktstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit samt vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

3.53 Avvikelser

Utföraren ska arbeta systematiskt med avvikelser. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för hur avvikelser i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp och återföras. Verksamheten ska utvecklas utifrån vad som framkommit i sammanställning och analys över inkomna avvikelser.

3.54 Rapporterings- och anmälningsskyldighet för missförhållande (Lex Sarah)

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § SoL. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:5 och 2013:16, ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande

Utföraren ansvarar för att beställande nämnd omedelbart informeras om inkommen rapport. Informationen ska ske på av staden anvisad blankett. Blanketten finns att hämta på stadens hemsida via länk: <https://leverantor.stockholm/socialtjanst-lss/lex-sarah/>

Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande

Utföraren ansvarar för att beställande nämnd omedelbart informeras om anmälan till IVO. Utföraren ska till beställande nämnd skicka dels en kopia på anmälan till IVO dels kopia av den utredning som gjorts med anledning av anmälan. Kopia på utredningen ska skickas till beställande nämnd omgående när den är slutförd, med beaktande av tystnadsplikten. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

Eventuell underleverantör till utföraren har samma lagstadgade ansvar för att bestämmelserna enligt Lex Sarah 14 kap 3 § SoL åtföljs samt att det som anges i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:5 och 2013:16 fullföljs. Utföraren bör även i sitt avtal med underleverantören reglera informationsöverföring mellan parterna vad gäller Lex Sarah-händelser.

3.55 Lex Maria

Verksamhetschef enligt 4 kap. 2§ HSL ansvarar för att rapportering av avvikelser, utredning av händelser och anmälan enligt lex Maria är kända av all personal och att de efterlevs.

3.56 Lex Maja

Personal inom har inom sin yrkesutövning enligt 10 kap. 20 A § offentlighets- och sekretesslagen (OSL) möjlighet att bryta sin sekretess om de i sin yrkesutövning påträffar djur som:

1. tydligt utsätts för vanvård eller misshandel, eller
2. uppenbart uppvisar symptom på sjukdom eller allvarligt skadad.

Uppgift får lämnas endast om det bedöms att bristen inte kan åtgärdas i samråd med den som håller djuret.

Anmälan görs till länsstyrelsen eller polis.

Utföraren ska ha en rutin för Lex Maja.



3.57 Vård i livets slutskede

Vård i livets slutskede ska bedrivas i enlighet med "Nationellt kunskapsstöd för god palliativ vård i livet slutskede". Ett palliativt förhållningssätt ska kännetecknas av en helhetssyn på människan genom att stödja individen att leva med värdighet och med största möjliga välbefinnande och livskvalitet till livets slut.

Utföraren ansvarar för att den enskilde utifrån sina behov får en kvalificerad vård och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Vården ska vara individuellt anpassad utifrån den palliativa vårdens fyra hörnstenar.

När patienten befinner sig i livets slutskede och vården ändras från att vara livsförlängande till att vara symtomlindrande ska ett brytpunktssamtal genomföras mellan läkare, patient och anhöriga. För att uppnå en god vård i livets slut är det även nödvändigt att ha informerande samtal med patient/anhöriga under hela det palliativa förloppet. Det ingår i den palliativa vården att stödja anhöriga under den enskildes sjukdomstid och efter dödsfallet.

Utföraren ansvarar för att det alltid upprättas en skriftlig vårdplan inför vård i livets slutskede. I detta ansvar ingår även att utföraren garanterar att personalen har kunskaper och förutsättningar att så långt som möjligt anpassa vården av den enskilde och omhändertagandet efter döden till den enskildes önskemål och/eller till de sedvanor som kan betingas av kulturell eller etnisk bakgrund.

Utföraren bör sträva efter att utbilda personal till palliativa ombud. Palliativa ombud kan öka förutsättningarna för att tydliggöra, förbättra och kvalitetssäkra en god och säker palliativ vård.

Utföraren ansvarar för att den avlidne tas om hand på ett värdigt och respektfullt sätt och att närstående omgående underrättas samt får möjlighet att ta farväl i lugn och ro.

3.58 Omhändertagande av avlidna samt transport och förvaring

Som vårdgivare för hälso- och sjukvård ansvarar utföraren för att ta hand om dem som avlider i vård- och omsorgsboenden.

Hälso- och sjukvårdens uppgifter ska fullgöras med respekt för den avlidne. Den avlidne ska tas om hand på ett värdigt sätt. De efterlevande ska visas hänsyn och omtanke. Den avlidnes kultur och religion ska beaktas.

Utförarens hälso- och sjukvårdsansvar upphör när kroppen lämnats ut för kistläggning eller motsvarande, beroende på traditioner och olika trosinriktningar. Detta innebär att utföraren ansvarar för transport och förvaring av avlidna samt de kostnader som uppstår i samband med detta. Kostnadsansvaret omfattar också förvaringen av enskilda som avlider under sjukhusvistelse.

4 Parboende



4.1 Parboende

I enlighet med socialtjänstlagen har äldre människor som beviljas eller beviljats plats på vård- och omsorgsboende rätt att få fortsätta bo tillsammans med sin make eller sambo. Detta gäller oavsett om maken eller sambon har behov av vård- och omsorgsboende eller inte.

Parboende i socialtjänstlagens mening förutsätter att makarna eller samborna kan dela lägenhet i ett vård- och omsorgsboende, om inte båda har beviljats vård- och omsorgsboende.

Alla vård- och omsorgsboenden inom valfrihetssystemet har inte lägenheter som är stora nog för att parboende ska vara möjligt. Det är upp till respektive utförare att avgöra om boendet kan erbjuda parboende och valfrihet avseende var parboende ska verkställas råder inte för den enskilde. Det krävs dock tillstånd från IVO för att fler än en person ska få bo i en lägenhet.

Även personer med demenssjukdom har rätt att ansöka om och beviljas att få sammanbo med sin make eller sambo. Parboende är dock oftast inte lämpligt inom ett vård- och omsorgsboende med demensinriktning, om inte båda makarna eller samborna har behov av ett sådant boende. En helhetsbedömning, i samråd med utföraren, av vilken boendeform och lösning som bäst kan tillgodose behoven ska göras i varje enskilt fall.

Medboendes biståndsbehov

Om behov av hjälp uppstår för en medboende i vård- och omsorgsboende kan denne beviljas hemtjänst som då utförs av boendets personal. Beställande stadsdelsnämnd beställer i sådana fall detta separat av utföraren.

Om den medboende efter en tid får så stora hjälpbehov att denne själv vid en ansökan skulle beviljas plats i vård- och omsorgsboende ska biståndshandläggaren initiera en sådan prövning.

Social dokumentation

Socialtjänstlagens regler för dokumentation under genomförande av beslutade stödinsatser avser inte den medboende maken eller sambon, såvida inte den personen för sin del också har beslutade biståndsinsatser som utförs i det särskilda boendet. I sådana fall ska dokumentationen ske i en egen personakt och en egen genomförandeplan upprättas.

Hälso- och sjukvård

Kommunens hälso- och sjukvårdsansvar i särskilda boendeformer omfattar endast de som efter biståndsbeslut av kommunen bor i en sådan boendeform. Medboende ska få hjälp med sina medicinska behov av primärvården.

Vid akuta behov av hälso- och sjukvårdsinsatser ska boendets legitimerade personal vara den medboende behjälplig.

Ersättning till utföraren

Kommunfullmäktige har fastslagit en modell för ersättning vid parboende. Ersättningen avser viss basservice som den medboende får tillgång till i vård- och omsorgsboendet såsom kost, tillgång till personal dygnet runt, trygghetslarm och gemensamma aktiviteter. Om den medboende också beviljas hemtjänst utgår även en timsättning till utföraren.

Aktuella belopp och regler för ersättningar framgår via följande länk: <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/vard-och-omsorgsboende/>

Ersättning för parboende kan komma att ändras under avtalstiden om kommunfullmäktige så beslutar.

Frånvarorapportering

I de fall den medboende har beviljade hemtjänstinsatser ska, förutom frånvaroperioder, även avvikelser av utförd tid i förhållande till beställd tid rapporteras till berörd biståndshandläggare senast den 3:e varje månad.

5 Särskilda kontraktsvillkor

För detta uppdrag finns särskilda kontraktsvillkor. Särskilda kontraktsvillkor behöver inte vara uppfyllda när ansökan skickas in utan ska uppfyllas i samband med kontraktsstart eller under kontraktstiden. Villkoren accepteras under punkt 9.1 Accept av villkor.



5.1 Miljöhänsyn

Stockholms stad är en av de ledande miljöstäderna i Europa och arbetar strategiskt med att minska stadens påverkan på klimat och miljö.

Utföraren ska i sitt miljöarbete arbeta för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten samt minimering av matsvinn.

Kontaktperson i miljöfrågor

Utföraren ska senast vid driftsstart ha en kontaktperson avseende miljöfrågor.

Systematiskt miljöarbete

Utföraren ska senast 12 månader efter driftsstart ha ett system för att arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget minskas. Med detta avses att utföraren ska ha miljöprogram, miljöpolicy eller liknade samt att årlig uppföljning ska göras av det egna miljöarbetet, som vid begäran ska redovisas under kontraktstiden.

Mer information om Stockholms stads arbete med klimat och miljö finns via följande länk: <https://start.stockholm/om-stockholms-stad/sa-arbetar-staden/klimat-och-miljo/>

5.2 Arbets- och anställningsvillkor

Utföraren ska uppfylla särskilda arbets- och anställningsvillkor för omvårdnadspersonal, sjuksköterskor, fysioterapeuter och arbetsterapeuter. Villkoren uppfylls genom att tillämpa:

- kollektivavtal som utföraren är bunden av
- lokalt kollektivavtal som är slutet med stöd av ett centralt kollektivavtal.

För utförare som inte har kollektivavtal ska villkoren avseende lön, semester, arbetstid och tjänstepension tillämpas utifrån följande huvudöverenskommelser inklusive bilagor:

Omvårdnadspersonal - Huvudöverenskommelse (HÖK) med Svenska Kommunalarbetarförbundet

Sjuksköterskor - Huvudöverenskommelse (HÖK) med OFR:s förbudsområde Hälso- och sjukvård

Fysioterapeuter och arbetsterapeuter - Huvudöverenskommelse (HÖK) med Akademiker Alliansen

Se respektive huvudöverenskommelse: Huvudöverenskommelse (HÖK) | SKR

Avsättning till tjänstepensionen ska minst motsvara 6% av den anställdes lön årligen. Inbetalning ska göras även under föräldraledighet och sjukledighet. Intyg från pensionsförvaltare ska kunna uppvisas.

Utföraren ska säkerställa att tillämplig arbetsrättslig lagstiftning efterlevs.

5.3 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML).

Överenskommelse om samordningsansvar ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt arbetsställe. Detsamma gäller vid anlåtande av underleverantör. Oberoende av detta har varje arbetsgivare arbetsmiljöansvar för sina egna anställda.

5.4 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska anställa och ansvara för arbetstagare i egenskap av arbetsgivare och därvid beakta vid var tid gällande lagar och avtal. Utföraren svarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sina arbetstagare.

Utföraren ska inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom utförarens verksamhetsområde. Om utföraren anlitar underleverantör ska utföraren avkräva motsvarande utfästelse av denne.



5.5 Personalförsörjning

Utföraren ska senast tre månader efter kontraktsstart kontakta stadens arbetsmarknadsförvaltning för att ha en dialog om personalförsörjning i samband med utförandet av uppdraget samt utveckla en samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen under löptiden för kontraktet.

Kontaktuppgifter:

Arbetsmarknadsförvaltningen

Enheten för arbetsgivare och samverkan

Telefon: 08-508 49 100

E-post: samverkan.jobbtorg@stockholm.se

5.6 Revisors krav

Utföraren ska ha en godkänd revisor oavsett antal anställda, balansomsättning och nettosättning. Detta gäller från och med 6 månader efter kontraktsstart.

5.7 Meddelarfrihet

Utföraren är skyldig att följa lagen om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter samt lag (2021:890) om särskilt skydd mot represalier för arbetstagare som slår larm om allvarliga missförhållanden.

5.8 Antidiskrimineringsklausul

§ 1 Leverantören förbinder sig att vid utförandet av tjänste- eller byggtreprenadkontrakt i Sverige följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. Härmed avses diskrimineringslagen (2008:567), olaga diskriminering enligt 16 kap. 9 § brottsbalken (1962:700) och förbud mot missgynnande behandling enligt 16 § föräldraledighetslagen (1995:584).

§ 2 Leverantören är under avtalstiden förpliktigad att inom 14 dagar från det att staden begär det, skriftligen redovisa följande uppgifter och handlingar som följer av leverantörens förbindelse enligt 1 §:

a) Dokumentation enligt 3 kap. 13-14 §§ diskrimineringslagen, alternativt en uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att arbetet inte behöver dokumenteras.

b) Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 4-10 §§ diskrimineringslagen.

c) Sanningsförsäkran som anger om leverantören eller anställd som leverantören svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

Leverantören är dessutom skyldig att på stadens begäran redovisa ytterligare information som krävs för att följa upp leverantörens verksamhet enligt § 1. Information ska redovisas senast en (1) vecka efter begäran av staden.

§ 3 Om leverantören inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som denne är skyldig att lämna enligt § 2 eller om leverantören vid utförandet av kontraktet inte uppfyller sina skyldigheter vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning utgår vite med 10 000 kr per varje kalendervecka som påbörjas efter det att sju dagar förflutit sedan leverantören mottagit underrättelse om överträdelsen och till det att rättelse vidtagits. Vite kan maximalt utgå med 100 000 kr per år.

§ 4 Om leverantören eller anställd som denne svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning utgör detta ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt för staden att häva kontraktet.

§ 5 Leverantören ska ålägga underleverantörer samma skyldigheter enligt ovan, under förutsättning att underleverantören i Sverige kommer att utföra en väsentlig del av upphandlingskontraktet.

6 Ersättning och betalningsrutiner



6.1 Ersättning

Ersättning i stadens valfrihetssystem inom vård- och omsorgsboende beslutas av kommunfullmäktige i slutet av varje år i samband med fastställande av budget för nästkommande år.

Ersättningen utgörs av en fast ersättning per dygn för platser i kategorin somatisk vård och omsorg respektive en fast ersättning per dygn för platser i kategorin gruppboende för personer med demenssjukdom.

Utöver vårddygnersättning tillkommer även en lokalschablon per dygn.

Ersättning utgår från och med den dag den enskilde personligen flyttar in till och med den dag denne flyttar eller avlider. Utföraren erhåller en särskild ersättning, oavsett kategori, för tom plats i ytterligare sju dagar efter avflyttning eller dödsfall.

I ersättningssystemet finns även en fast ersättning per dygn för medboende som efter beslut om parboende bor tillsammans med make/maka eller sambo i gemensam lägenhet i ett vård- och omsorgsboende, oavsett kategori.

Ersättningen är lika för samtliga vård- och omsorgsboenden som ingår i valfrihetssystemet, oavsett regiform. I ersättning till privata utförare som staden tecknar kontrakt med genom denna upphandling, finns dock ett påslag om 4,2 % för momskompensation. Kompensation för avsaknaden av rätt att återsöka moms för lokaler kompenseras också genom en högre lokalschablon till privata utförare.

Uppgift om aktuella ersättningar framgår av följande länk: <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/vard-och-omsorgsboende/>



6.2 Fakturering och betalningsrutiner

Alla fakturor ställda till stadens förvaltningar hanteras av en gemensam serviceförvaltning. Fakturan ska vara staden tillhanda senast dag sju månaden efter den månad som fakturan avser. Ersättningen ska då vara utföraren tillhanda senast den 20:e i samma månad. Detta under förutsättning av att fakturan godkänts av staden.

Ev. förändringar/avvikelse ska ha meddelats tidigare så att de kommer med i "körningen" som alltid är den 6:e i varje månad.

Då de tjänster staden köper av utföraren omfattas av sekretess ska fakturor och eventuella bilagor kodas i och med att de ska skannas. För att uppgifterna i fakturorna ska vara sekretesskyddade, ska fakturor och eventuella fakturabilagor kodas med det beslutsID som tas fram för varje beslutad insats i stadens sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet.

Namn och/eller personnummer får inte förekomma på fakturor och eventuella fakturabilagor.

En faktura ställd till stadens förvaltningar ska innehålla:

- Fakturadatum
- Unikt fakturanummer
- Beställarens namn och fakturaadress*
- Referens (IKB-nummer erhålls av beställaren)
- Ert namn och Er adress
- Ert organisationsnummer eller motsvarande
- Uppgift om F-skattebevis
- Vad tjänsten avser (beslutsID för respektive beslutad insats ev. specifikation i bilaga)
- När tjänsten levererades
- Betalningsvillkor, förfallodatum
- Bank- och/eller plusgiro
- Belopp
- Ert momsregistreringsnummer (om moms är aktuellt för tjänsten)
- Momssats (om moms är aktuellt för tjänsten)
- Vid befrielse från moms ska hänvisning till relevant bestämmelse i momslagen anges (Social omsorg enligt 3 kap 4 § momslagen)
- Vid eventuell räntefakturering ska fakturanummer för ursprungsfakturan finnas angiven.
- Ovanstående uppgifter får inte finnas i färgade fält

Faktureringsavgift eller liknande avgift accepteras inte. Eventuell dröjsmålsränta ska utgå enligt räntelagen.

Faktura ska ställas till respektive beställande stadsdelsförvaltning.

Fakturaadress:

Stadsdelsförvaltningens namn

Referens xxx (erhålls från beställaren)

Kund-IDxxx (xxx är förvaltningskod som erhålls från beställaren)

120 21 Stockholm

Elektronisk faktura

Stockholms stad har infört elektronisk handel i syfte att effektivisera stadens inköpsrutiner. Staden ser gärna att utföraren skickar e-faktura. Det inköpssystem som staden idag använder är Agresso. Staden tar emot e-faktura via PEPPOL i format PEPPOL BIS Billing 3.0 eller som Svefaktura 1.0 och även via vår VAN-tjänst Tieto i format Svefaktura 1.0.

Mer information finns via länk: <https://leverantor.stockholm/fakturor/fakturor-till-stockholms-stad-och-stadens-bolag/>

7 Uppföljning

Det är av väsentlig betydelse för staden att de utförare som staden tecknar kontrakt med, fullgör sina åtagande utifrån kontraktets samtliga delar. För att säkerställa att så sker genomför staden olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhets- och avtalsuppföljningar, inspektioner, kvalitetsobservationer, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, uppföljningar av synpunkter och klagomål, olika stickprovskontroller, screening och vid behov fördjupande uppföljningar. Staden ska planera uppföljningarna så att dessa inte inverkar mer än nödvändigt på utförarens verksamhet, se

<https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/kvalitet/uppfoljning/>



Om det vid en fördjupad uppföljning/särskild granskning framkommer att det föreligger brister och att dessa brister inte endast är ringa ska utföraren ersätta staden med en fast avgift om 10 000 kr avseende kostnader för fördjupad uppföljning/särskild granskning.

Företrädare för staden såsom beställande stadsdelsnämnd, avtalsförvaltare, inspektörer, kvalitetsobservatörer, revisorer och andra tjänstemän har rätt att under kontraktstiden följa upp och kontrollera verksamheten. Utföraren förbinder sig att bereda staden tillträde och insyn i sådan utsträckning att staden kan genomföra sitt uppdrag. Staden kan även uppdra åt fristående konsult eller dylikt att utföra uppföljning och kontroll. Utföraren förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

Utföraren ska medverka i de årliga brukarundersökningar som för närvarande genomförs av Socialstyrelsen i syfte att få de enskildas syn på den service, vård och omsorg som ges. Undersökningen ska inte ersätta de brukarundersökningar utföraren själv genomför inom ramen för sin interna kvalitetsuppföljning.

Vartannat år genomförs en så kallad verksamhetsuppföljning utifrån en stadsgemensam uppföljningsmall. Verksamhetsuppföljningen tar sikte på hur kraven i kontraktet uppfylls och på hur verksamheten fungerar.

En samlad bedömning av resultaten av samtliga uppföljningar presenteras för respektive verksamhet på stadens hemsida under "Hitta vård- och omsorgsboende". Resultaten av uppföljningarna sammanställs även i en rapport till kommunfullmäktige.

I uppföljning ingår även att utföraren lämnar uppgifter som efterfrågas av exempelvis Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och och Statistiska Centralbyrån.

Administrativ ordning och reda

För att uppföljningar ska kunna genomföras smidigt ska utföraren ha ordning och reda, exempelvis ska personalens utbildningsbevis och scheman finnas att tillgå.

8 Kommersiella villkor

De kommersiella villkoren som finns i detta avsnitt fastställer ramarna för parternas rättigheter och skyldigheter.

8.1 Kontraktstid

Kontraktstiden är tillsvidare med uppsägningsrätt. För kontraktsstart, se punkt 2.1 Handläggningstid.

8.2 Kontraktshandlingarnas inbördes ordning

Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Tillägg till kontrakt
2. Kontrakt
3. Förfrågningsunderlag med bilagor
4. Ansökan

8.3 Ändringar och tillägg

Staden kan fatta beslut om att under kontraktstiden ändra ersättning, krav på utförare och krav på tjänst. En sådan förändring meddelas skriftligt till utföraren senast sex veckor innan den träder i kraft. Om utföraren inte säger upp kontraktet inom tre veckor från tidpunkten då informationen mottogs, betraktas det som att utföraren har accepterat förändringen.

8.4 Beställningsstopp

Ett beställningsstopp innebär att verksamheten inte är valbar.

Staden har rätt att införa beställningsstopp:

- för att utreda avvikelser eller missförhållanden från kontrakterade krav och villkor
- i avvaktan på att utföraren ska åtgärda avvikelser eller missförhållanden.



8.5 Uppsägning

Utföraren har rätt att säga upp kontraktet med 3 månaders uppsägningstid. Uppsägningen ska ske skriftligt. Vill staden säga upp kontraktet ska detta ske skriftligt med sex månaders uppsägningstid.

8.6 Upphörande av kontrakt vid avsaknad av tillstånd

Återkallas eller upphör utfärdat tillstånd från IVO utgör detta grund för upphörande av kontraktet. Detsamma gäller vid beslut om verksamhetsförbud. Utföraren ska omedelbart kontakta avtalsförvaltare vid äldreförvaltningen i dessa fall.

8.7 Hävning av kontrakt

Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva kontraktet. Hävande part är därvid berättigad till skadestånd. Staden har härutöver rätt att häva kontraktet om utföraren försätts i konkurs eller i övrigt befinner sig vara på sådant obestånd att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

8.8 Marknadsföring och information om utföraren

Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med gällande marknadsföringslagstiftning. I detta ingår bl.a. att utföraren i sin marknadsföring ska följa reglerna om god marknadsföringssed med stor respekt för den enskilde och övriga utförare. Utföraren ska utforma sin marknadsföring på ett ansvarsfullt och professionellt sätt.

Utföraren får inte använda sig av aggressiv och/eller vilseledande marknadsföring, om marknadsföringen är att anse som otillbörlig.

För insatsen vård- och omsorgsboende tar Stockholms stad ut en avgift av den enskilde. Utföraren är skyldig att följa stadens fastställda regler gällande avgifter. Detta innebär bl.a. att utföraren inte får ge den enskilde erbjudanden om rabatterade avgifter för vård- och omsorgsboende t.ex. är det inte tillåtet för utföraren att bekosta, vare sig hela eller delar av, den enskildes avgift.

Staden informerar om utföraren på stadens webbsida under funktionen "Hitta vård- och omsorgsboende". Utföraren ansvarar för att uppgifterna om utföraren är aktuella och förändringar under kontraktstiden ska omgående meddelas staden.

Uppgifter till "Hitta vård- och omsorgsboende" lämnas inte i ansökan. Staden kommer inhämta uppgifterna från godkända utförare innan avtalsstart.

8.9 Underleverantör

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Utföraren ansvarar för att anlitate underleverantörer uppfyller de relevanta krav som anges i detta förfrågningsunderlag.

Utföraren ansvarar också för att underleverantör uppfyller krav om inbetalning av skatter och sociala avgifter samt att de i övrigt lever upp till legala administrativa krav och exempelvis lämnar in årsredovisning i tid etc.

Vid anlitage av underleverantör eller byte av underleverantör under kontraktstiden ankommer det på utföraren att informera de enskilda och andra berörda, om den nye underleverantören.

8.10 Ansvar

Om utföraren inte fullgör sina åtaganden och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse får staden antingen avhjälpa bristen på utförarens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

8.11 Ändrade ägarförhållanden

Förändringar avseende ägarförhållandena hos utföraren ska skriftligen meddelas staden.

8.12 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag

Kontrakt får inte överlätas på annan fysisk eller juridisk person utan stadens skriftliga medgivande.



8.13 Skadeståndsskyldighet

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

8.14 Försäkringar

Utföraren ska teckna och under kontraktperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller staden skadeslös vid skada.

För att styrka att ovannämnda försäkringar tecknats ska utföraren tillställa staden kopia på försäkringsbrev vid undertecknande av kontrakt och därefter på anmodan. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, den enskilde, närstående och utomstående.

8.15 Information mellan staden och utföraren

Utföraren och staden ska fortlöpande informera varandra om förhållanden som kan vara av betydelse för den andra parten.

8.16 Allmänhetens rätt till insyn

I enlighet med 10 kap 9 § kommunallagen ska utföraren, på begäran av staden, tillhandahålla uppgifter som gör det möjligt för staden att ge allmänheten insyn i den verksamhet som omfattas av avtalet och som avser områdena:

- verksamhetens kvalitet,
- avvikelser i verksamheten,
- personalen och dess villkor,
- miljö-, integrations- och jämställdhetsarbete,
- utförandens ekonomi samt
- ägarförhållanden och företrädare.

Informationen ska, om inte annat avtalats lämnas i skriftlig form. Det åligger staden att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos staden.



8.17 Extraordinära händelser och höjd beredskap

Den i avtalet reglerade tjänsten utgör samhällsviktig verksamhet. Staden har ett lagstadgat ansvar för de i avtalet aktuella insatserna som ges enligt socialtjänstlagen respektive hälso- och sjukvårdslagen, vilket innefattar skyldigheten att tillhandahålla dessa insatser med god kvalitet i alla samhällslägen. Tillgången till tjänsten måste därför säkerställas och det är av yttersta vikt att utföraren kan bedriva verksamheten i alla samhällslägen, även under sådana omständigheter som typiskt sett är att anse som force majeure.

Enligt lag om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (2006:544), lag om totalförsvaret och höjd beredskap (1992:1403) samt lag om skydd mot olyckor (2003:778), ska staden bland annat vidta de beredskapsförberedelser som behövs för verksamheten under höjd beredskap. Inom ramen för detta ansvar ingår att staden samverkar med andra aktörer för att de samhällsviktiga funktionerna ska kunna upprätthållas vid extraordinära händelser och höjd beredskap.

Utföraren ansvarar enligt detta avtal för att tjänsten utförs och verksamheten upprätthålls även vid extra ordinära händelser och höjd beredskap enligt det grundläggande syftet med avtalet, men med de anpassningar som staden bestämmer efter samråd med utföraren.

Vid en extraordinär händelse eller höjd beredskap kan staden påkalla ett närmre samarbete mellan parterna. Staden kan exempelvis besluta om att använda utförarens resurser på annat sätt än vad som följer av detta avtal. För genomförande av samhällsviktig verksamhet kan staden även besluta om att utförare, oavsett regiform, ska samarbeta med varandra och berörda förvaltningar inom staden för att gemensamt se till att tillgängliga personalresurser och skyddsutrustning m.m. fördelas på ett lämpligt sätt.

Kontinuitetsplanering och samverkan

Utföraren ska ha en plan för hur utföraren ska kunna upprätthålla en organisation som säkerställer att tjänsten och driften av verksamheten kan fullgöras enligt detta avtal, även vid extraordinära händelser och höjd beredskap. Planen ska även omfatta en lokal krisplan med handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, pandemier, elavbrott, nätverksabotfall och utebliven vattenförsörjning. Utföraren ska även ha en kontinuitetsplanering för utebliven måltidsleverans, eller störningar i försörjningskedjor som kan påverka måltidsverksamhet i verksamheten samt en kontinuitetsplan för uteblivna leveranser av förbrukningsvaror, medicintekniska produkter, läkemedel och skyddsmaterial inom vård och omsorg.

Planen ska efter begäran kunna redovisas och överlämnas till staden inom sex månader efter att utföraren har ingått avtal med staden. Därefter ska planen regelbundet uppdateras och redovisas för staden, på begäran.

Om staden begär att planen ska uppdateras ska staden skriftligen ange vilka delar som ska uppdateras och varför. Utföraren ska efter att den mottagit sådan begäran inom 30 dagar uppdatera och redovisa planen för den staden.

8.18 Force majeure

Vid extraordinär händelse, samt risk för eller hot om sådan händelse, och vid höjd beredskap eller annan omständighet som typiskt sett är att anse som force majeure, ska utföraren fortsätta sina åtaganden enligt detta avtal. Vid sådana situationer åligger det båda parter att verka för att verksamheten kan bedrivas enligt det grundläggande syftet med avtalet, med de anpassningar som staden bestämmer i samråd med utföraren.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska omgående informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

8.19 Tvist mellan staden och utförare

Tvist mellan staden och utförare med anledning av tolkning eller tillämpning av ingånget kontrakt ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

9 Accept och lämnande av ansökan



9.1 Accept och lämnande av ansökan

Härmed intygas att samtliga villkor och krav i förfrågningsunderlaget och förslag till kontrakt uppfylls och accepteras.

Som behörig firmatecknare för sökande/organisationen intygas härmed även att företaget/organisationen och i företaget verksamma personer som genom att vara ägare/delägare eller genom sin befattning i företaget har att fatta beslut att företräda detta eller är utsedd att vara ansvarig för den verksamhet upphandlingen avser, inte är försatt i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud eller är föremål för ansökan om sådana åtgärder. Det försäkras också att ovan angiven personkrets inte är dömda för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom eller gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Sökande intygar att samtliga villkor och krav i förfrågningsunderlaget uppfylls och accepteras. (ja/nej svar)