

Avtal avseende driften av Åsengårdens vård- och omsorgsboende

1 Avtalsvillkor

1.1 Avtalets parter

Mellan Stockholms stad, staden), organisationsnummer 212000-0142 och Humana Omsorg AB, organisationsnummer 556749-0007, har träffats:

Avtal avseende driften av Åsengårdens vård- och omsorgsboende.

Avtalet kommer för stadens räkning att förvaltas av Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning.

1.2 Övergripande beskrivning

Åsengårdens vård- och omsorgsboende ligger på Sparbanksvägen 30, 129 32 Hägersten.

Inom Åsengårdens vård- och omsorgsboende finns 29 lägenheter förlagda på tre våningsplan. Samtliga 29 platser har inriktning demens. På varje våningsplan finns 10 lägenheter (ett med nio lägenheter), kök med matrum och allrum. Gemensam inglasad balkong och tvättstuga finns på varje våningsplan. Varje våningsplan har tillgång till kök, matrum och vardagsrum. Tvättstuga finns på varje våningsplan. Personrum finns på varje plan. Det finns en stor terrass med minnenas trädgård.

1.3 Tillägg till avtal på grund av lagändring

Sedan Humana Omsorg AB, organisationsnummer 556749-0007, genom beslut i äldrenämnden den 9 maj 2017 tilldelats uppdraget att driva Åsengårdens vård- och omsorgsboende är avsikten att Humana Omsorg AB och Stockholms stad genom dess äldrenämnd ska träffa avtal i enlighet med den avtalsförlaga som varit en del av förfrågningsunderlaget i upphandlingen.

Med anledning av ändring i socialtjänstlagen, som har trätt i kraft den 15 april 2017, krävs att entreprenören har IVO:s tillstånd för att driva verksamheten. På grund av IVO:s handläggningstid finns viss risk att Humana Omsorg AB inte kan ta över driften av verksamheten vid den angivna tidpunkten den 1 oktober 2017.

Parterna är därför överens om att villkor för tillstånd och övertagande av verksamheten i förhållande till avtalsförlagan läggs till i enlighet med punkterna:

1.6 Tillstånd

1.7 Tidpunkt för övertagande av drift av verksamheten

1.4 Handlingar som reglerar parternas åtaganden

Förekommer i nedan under 1-6 nämnda kontraktshandlingar mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i nedan angiven ordning.

1. Ändringar och tillägg till avtal, vilka skriftligen godkänts av båda parter
2. Avtal
3. Kompletterande förfrågningsunderlag
4. Förfrågningsunderlag med bilagor.
5. Kompletteringar av anbud enligt 9 kap 8§ LOU
6. Anbud

Trots att entreprenörens åtaganden i sin helhet gäller som avtalsinnehåll, kommer vissa åtaganden lyftas särskilt nedan i detta avtal.

För vissa specifika ändamål (såsom el, tele, IT m.m.) tecknas tilläggsavtal mellan entreprenören och förvaltande stadsdelsnämnd.

1.5 Avtalstid

Avtalstiden från och med 1 oktober 2017 och till och med 30 september 2020.

Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor i tre år med möjlighet till ytterligare förlängning om först tre år och sedan ytterligare två år. Längsta möjliga avtalstid är till och med den 30 september 2028. Överenskommelse om förlängning ska vara skriftlig och träffas senast nio månader före avtalstiden utgång.

1.6 Tillstånd

Entreprenören ska inneha nödvändiga tillstånd för verksamhetens bedrivande, Beviljas inte entreprenören tillstånd som krävs enligt 7 kapitlet SoL, och det beror på entreprenören att tillstånd inte beviljas, så utgör detta grund för hävning av avtalet från stadens sida. Detsamma gäller om entreprenören beviljats tillstånd som sedan återkallas eller upphör.

Innan hävning sker på den här grunden ska staden eftersträva att samråda med entreprenören om orsakerna till att tillståndet ej meddelats eller återkallats.

Förhållanden som entreprenören inte kan råda över, och som kan åtgärdas av staden på ett relativt enkelt sätt, utgör inte grund för hävning.

Utfärdat tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ska redovisas för den förvaltande nämnden senast i samband med verksamhetsövertagandet.

Entreprenören ska under kontraktstiden inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar, såsom byte av chef för verksamheten.

1.7 Tidpunkt för övertagande av driften av verksamheten

Humana Omsorg AB övertar ansvaret för driften av verksamheten fyra veckor efter meddelandedatum för IVO:s tillståndsbeslut.

1.8 Huvudmannaskap

Staden är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövning.

1.9 Allmänhetens rätt till insyn

Entreprenören ska ge allmänheten insyn i verksamheten på det sätt som stadgas i 3 kap. 19 § kommunallagen, vilket innebär att staden har rätt att begära ut material från utföraren som kan vara intressant för medborgarna att ta del av.

1.10 Överlåtelse av avtal och underentreprenör

Detta avtal och den häri reglerade verksamheten får av entreprenören inte, varken helt eller delvis, utan Stadens skriftliga medgivande överlåtas på eller uppdras åt annan. Detta gäller även vid byte av underentreprenör.

Entreprenören ansvarar för att anlitad underleverantör i tillämpliga delar uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag.

1.11 Skatter med mera

Entreprenören förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

Entreprenören garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav. Staden kommer löpande kontrollera att entreprenören fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

Stockholms stad har träffat en överenskommelse med Skatteverket avseende seriositetskontroll av leverantörer. Detta förebyggande samarbete omfattar alla som utför arbete åt staden – samtliga inkommande leverantörer och underentreprenörer.

Stockholms stad har som ambition att enbart göra affärer med seriösa företag, i alla led och under hela avtalets löptid. Konkurrensen ska ske på lika villkor. Syftet med samarbetet är därför att samtliga företag som levererar varor och/eller tjänster till Stockholms stad är seriösa företag som sköter sina skatteredovisningar och sina skatteinbetalningar.

Skatteverket bistår staden med information om alla berörda företag, inför upphandlingar och även med regelbundenhet under avtalstiden. Företag som deltar i Stockholms stads upphandlingar eller redan har träffat avtal med Stockholms stad omfattas av samarbetet. Företag ska försäkra sig om att dess eventuella underentreprenörer sköter sina skatteregistreringar och skatteinbetalningar.

Skatteverket hjälper företag med information. Förfrågan om underentreprenörer kan göras på e-post (upphandlingsinfo.norr@skatteverket.se). Blankett 4820 för att göra förfrågan om underentreprenörer hos Skatteverket kan du hämta på Skatteverkets hemsida <http://www.skatteverket.se>.

Samarbetet innebär också att skatteinformation kan lämnas direkt till ett företag. Det kan till exempel gälla traktamentsfrågor, utländsk arbetskraft eller moms. Frågor kan ställas om alla sorters skattefrågor så att företaget inte oavsiktligt gör några fel i sin skatteredovisning.

1.12 Arbetsgivaransvar

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

Entreprenören 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 entreprenören avkräva motsvarande utfästelse av denne.

1.13 Meddelarfrihet

Personal som är anställd i verksamheten ska beträffande verksamhet som omfattas av avtalet ha i huvudsak samma meddelarfrihet som råder för motsvarande offentligt anställd personal. Denna meddelarfrihet ska inte omfatta uppgifter som avser affärsförhållande, eller som allmänt sett kan rubba konkurrensförhållande för entreprenören. Vidare råder det inte meddelarfrihet för uppgifter om enskildas personliga och privata ekonomiska förhållanden eller som rör säkerhet. I meddelarfriheten innefattas inte heller information som gäller pågående förhandlingar rörande löne- eller andra anställningsvillkor eller som är hemlig enligt lag.

Personer i ledande ställning i företaget, eller därmed jämförlig ställning omfattas inte av den här angivna meddelarfriheten.

Det åligger entreprenören att informera berörd personal om den meddelarfrihet som ska råda i verksamheten.

1.14 Antidiskriminering

§1 Leverantören förbinder sig att vid utförandet av tjänste- eller byggentreprenadkontrakt 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) Jämställdhetsplan enligt 3 kap. 13 § diskrimineringslagen, alternativt en uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att planen inte behöver upprättas.
- b) Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 3-9 §§ 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.

1.15 Arbetsmiljö

Entreprenören ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Tillträdande utförare ska informera sig om tidigare genomförda arbetsmiljöronder, analyser och åtgärdsplaner.

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 anlitande av underentreprenör. Oberoende av detta har varje arbetsgivare arbetsmiljöansvar för sina egna anställda.

Dokumentation från det systematiska arbetsmiljöarbetet såsom till exempel protokoll, riskbedömningar, riskanalyser, åtgärder och åtgärdsplaner ska lämnas över till den som ansvarar för driften när avtalet upphör.

1.16 Dialog med stadens jobbtorg

Entreprenören ska inleda dialog med Jobbtorg inom stadens arbetsmarknadsförvaltning i syfte att pröva om det finns arbetssökande som motsvarar nuvarande, eller kommande, personalbehov hos entreprenören.

1.17 Uppgifter med anledning av förnyad upphandling

Entreprenören förbinder sig att med anledning av förnyad upphandling till staden lämna uppgift om personalstyrkans storlek, fördelningen mellan olika personalkategorier, sysselsättningsgrad och löner. Syftet med detta är att anbudsgivare ska ges likvärdiga förutsättningar att beräkna anbudet.

1.18 Lokaler

Parterna är överens om att det inte föreligger något hyresförhållande mellan parterna och att det inte heller föreligger någon besittningsrätt för entreprenören.

1.19 Miljöarbete

Entreprenören ska i sitt miljöarbete på vård- och omsorgsboendet minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten.

Kontaktperson i miljöfrågor

Entreprenören ska senast vid driftsstart ha en kontaktperson på företaget avseende miljöfrågor.

Systematiskt miljöarbete

Entreprenören ska senast 18 månader efter driftsstart ha ett system för att arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget kan minskas. Systemet ska omfatta den verksamhet som utför den avtalade tjänsten och ska minst inkludera följande delar:

- en införd miljöpolicy (med policy avses de långsiktiga visionerna)
- årlig uppföljning av det egna miljöarbetet som utan anmodan skriftligen lämnas till den förvaltande nämnden.

Stockholms stads miljöprogram

Entreprenören ska senast 18 månader efter driftsstart följa följande delar av Stockholms stads miljöprogram

(<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Stadens-klimat-och-miljoarbete/Miljoprogrammet1/>):

- Delmål 1.1 Staden ska verka för att utsläppen av växthusgaser minskar till högst 2,3 ton per invånare till år 2020.
- Delmål 2.1 Biltrafiken ska minska.
- Delmål 2.2 Stockholm ska ha frisk luft.
- Delmål 2.5 Fossil energi i transportsektorn ska minska.
- Delmål 4.1 Stadens verksamheter ska förebygga uppkomsten av avfall.
- Delmål 4.2 Avfall som uppkommer ska tas om hand resurseffektivt.
- Delmål 4.3 Farligt avfall ska inte förekomma i hushållssoporna.
- Delmål 5.1 Spridningen av miljö- och hälsofarliga ämnen från hushåll, handel, byggande och andra aktörer ska minska.
- Delmål 5.2 Innehållet av miljö- och hälsofarliga ämnen i upphandlade varor och tjänster ska minska.
- Delmål 5.4 Stadens användning av kemiska produkter som innehåller utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen ska minska.

- Delmål 5.6 Negativ påverkan på djur, miljö och människors hälsa från stadens livsmedelskonsumtion ska minska.

Entreprenören ska vid uppföljning redovisa hur man följer de uppställda kraven enligt ovan.

1.20 Omförhandling

Part får påkalla omförhandling av avtalsvillkor under avtalstiden om ändrade förhållanden gör att villkoren väsentligen motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det återopade förhållandet blir känt för den part som återopar omförhandlingsrätten och befriar ej part från skyldighet att fullgöra berörd kontraktsförpliktelse intill dess eventuell överenskommelse om ändring träffats.

1.21 Avtalsbrott

Om entreprenören inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse har Staden rätt att antingen avhjälpa bristen på entreprenörens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen. Staden har även rätt att häva avtalet om entreprenören inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse.

Om entreprenören inte kan tillförsäkra de enskilda en god och säker vård har staden rätt att själv utföra åtagandena på entreprenörens bekostnad i avvaktan på att entreprenören vidtar åtgärder för rättelse. Staden har tolkningsföreträde i dessa avseenden.

Staden har härutöver rätt att häva avtal om entreprenören inte fullgör sina skyldigheter vad gäller socialförsäkringsavgifter och skatter, försätts i konkurs eller eljest befinner sig vara på sådant obestånd att entreprenören inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse äger part häva avtalet. Hävande part är därvid berättigad till skadestånd.

1.22 Vite

Uppfyller inte entreprenören kraven och/eller sina åtaganden i fråga om personalbemanning och utbildning eller om entreprenören inte tillgodoser att de enskilda får en god och säker vård, eller inte uppfyller gjorda åtaganden avseende upphandlingens bedömningsgrunder, äger förvaltande stadsdelsnämnd rätt att göra avdrag på ersättningen med 5 % av den totala månadsersättningen för det aktuella boendet per påbörjad kalendervecka som bristen består. Bristen berättigar även staden till vite med 10 000 kronor per påbörjad kalendervecka. Vitet utgår till den dag bristen upphör. Vitet förfaller till betalning 30 dagar efter det att bristen upphört.

1.23 Försäkringar

Entreprenören ska teckna och under avtalstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring samt andra erforderliga försäkringar som håller beställaren skadeslös vid skada. Ansvarsförsäkringens max belopp ska vara lägst 10 miljoner kronor.

Entreprenören ska styrka att han tecknat ovannämnda försäkringar genom att tillställa staden kopia på försäkringsbrev, först i samband med avtalets undertecknande och därefter när verksamhetsberättelse överlämnats. Entreprenören förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, hjälptagare, närstående och utomstående.

1.24 Skadeståndsansvar

Entreprenören svarar i förhållande till staden för skadestånd, som denne på grund av vållande av entreprenören eller personal som denne ansvarar för, kan komma att förpliktats utge till tredje man.

Uppkommer skador på byggnader, utrustning, maskiner, inventarier eller redskap på grund av försumlighet från personalens sida ska entreprenören svara för eventuella kostnader.

1.25 Extraordinär händelse

I de fall en extra ordinär händelse inträffar, såsom en pandemi, kan staden påkalla ett närmare samarbete mellan staden och de utförare staden har kontrakt med. Vid en eventuell pandemi kan en situation uppkomma då antalet personer i behov av vård och omsorg kraftigt ökar samtidigt som en stor andel av personalen är sjuka. För att se till att enskilda i behov av nödvändiga insatser får sina behov tillgodosedda, kan staden besluta om att utförarna ska samarbeta med varandra och med stadsdelsförvaltningarna för att gemensamt se till att tillgängliga personalresurser fördelas på ett lämpligt sätt.

1.26 Force majeure

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska han, i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har Staden rätt att så länge de består, själv utföra entreprenörens åtaganden. Ersättningen till entreprenören reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden.

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.

1.27 Tvist

Tvist mellan Staden och entreprenören i anledning av tolkning eller tillämpning av det avtal som kommer att slutas mellan parterna ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt, med Stockholms tingsrätt som första instans.

2 KRAV PÅ LEVERANTÖREN

2.1 Erfarenhet och kompetenskrav

Anbudsgivare ska ha dokumenterad kompetens och erfarenhet av att organisera och driva verksamheten enligt de förutsättningar som anges i förfrågningsunderlaget. För att detta ska uppnås ska följande krav uppfyllas:

Anbudsgivarens organisation ska antingen ha drivit motsvarande verksamhet avseende äldreomsorg, eller så ska den anbudsgivande organisationen ha minst en person i ledningen som i annan verksamhet varit ansvarig eller medansvarig för driften av motsvarande verksamhet för äldreomsorg. Med motsvarande verksamhet avses drift av vård- och omsorgsboende för äldre. Verksamhetsansvaret får inte ligga längre tillbaka i tiden än tre år från sista anbudsdag.

Dessutom krävs dokumenterad relevant högskoleutbildning om minst 120 poäng, alternativt 180 högskolepoäng, exempelvis socionom, sjuksköterska, beteendevetare, eller likvärdigt, för en person i anbudsgivarens ledning. Äldre relevant högskoleutbildning, som tidigare omfattade ett lägre antal poäng, kommer att godkännas.

2.2 Ledningssystem

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

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

2.3 Verksamhetschef enligt HSL

Anbudsgivaren ska i sin organisation ha en person som motsvarar de krav som ställs för verksamhetschef för hälso- och sjukvården enligt 29 § HSL. Denna person ska ha dokumenterad relevant utbildning, såsom sjuksköterskelegitimation, socionomutbildning eller annan högskoleutbildning som bedöms vara likvärdig.

2.4 Rekrytering mm

Anbudsgivaren ska ha en plan för nyrekrytering av personal med relevant kompetens så att inte personalbrist uppstår. Detta är särskilt viktigt om det uppstår en generell brist på utbildad personal i Stockholmsområdet.

3 KRAVSPECIFIKATION - krav på tjänstens utförande

3.1 Allmänna krav och förutsättningar

3.1.1 Lagstiftning, riktlinjer, mål, åtaganden

Verksamheten ska bedrivas enligt de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, lagen om patientsäkerhet, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, patientdatalagen och patientlagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter. I vården av personer med demenssjukdom ska "Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom" följas. Vård i livets slutskede ska bedrivas i enlighet med "Nationellt kunskapsstöd för god palliativ vård i livets slutskede".

Äldreomsorgens värdegrund (beslutad av KF den 14 mars 2011):

"Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet."

Stockholms stads värdighetsgaranti inom äldreomsorgen innebär att den enskilde:

- har rätt att få information och vägledning när den enskilde behöver stöd och omsorg
- är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som den enskilde blir beviljad
- har rätt att välja och byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem
- har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa den enskildes rätt till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan den enskilde och dennes utförare om hur den enskilde vill ha sin omsorg, en så kallad genomförandeplan
- ges möjlighet att ansluta sig till omsorgsdagboken så att den enskilde kan följa den dokumentation som skrivs om den enskilde.

Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2012:13, samt Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier ska uppfyllas i allt

arbete. Vidare ska stadens mål för äldreomsorgen, policy, riktlinjer och anvisningar avseende hälso- och sjukvård, äldreomsorg, kost och IT ska efterföljas under hela avtalstiden i de delar som är tillämpliga för denna typ av verksamhet. Mål och åtaganden återfinns i stadens årliga budgetbeslut vilket entreprenören är skyldig att ta del av.

Insatserna ska utföras så att de enskilda får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. De ska ha trygga förhållanden och en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Vidare ska de så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges. Entreprenören ska ha en tydlig värdegrund och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten på de aktuella vård- och omsorgsboendet.

Stockholms stad har stort fokus på arbetet med kvalitetsutveckling. Oavsett om verksamheten drivs i stadens egen regi eller om den är upphandlad på entreprenad, ska kvaliteten i omsorgen till medborgarna vara hög. Staden arbetar för att i verksamheterna uppnå Vision 2040 om ett Stockholm för alla. Därför är det ett krav att även upphandlade entreprenörer utvecklar kvalitetsarbetet. Staden tillhandahåller stöd och underlag för arbetet, till exempel i form av interaktiva moduler och annat material som ska kommuniceras ut i organisationen.

Entreprenören ska varje år utifrån det systematiska kvalitetsarbetet upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse, vilken delges den förvaltande stadsdelsnämnden.

Förvaltande nämnd ansvarar för att entreprenören delges de anvisningar och riktlinjer som efter hand utfärdas av staden och är relevanta för denna typ av verksamhet.

Staden ska informera och ge skriftliga underlag beträffande den enskilde samt annan information som behövs för att entreprenören ska kunna utföra sitt uppdrag.

3.1.2 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, <http://foretag.stockholm.se/Upphandling-Entreprenad/Valfrihetssystem/Aldreomsorg/lex-Sarah/>.

Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande

Utföraren ansvarar för att beställande nämnd omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (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.

Underentreprenörer 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. Det som anges i punkt 4:12 gäller således även för underentreprenörer. Utföraren bör även i sitt avtal med underentreprenören reglera informationsöverföring mellan parterna vad gäller lex Sarah-händelser.

Beskriv här hur anbudsgivaren säkerställer att rutiner om rapporterings- och anmälningsskyldigheter är utformade i enlighet med tillämpliga föreskrifter och väl förankrade hos all personal:

SAMMANFATTNING AV HUMANAS RUTIN FÖR LEX SARAH

Syftet med rutinen är att klargöra tillämpningen av lex Sarah för samtliga medarbetare. Rutinen för lex Sarah ska tillämpas vid missförhållanden och vid risker för missförhållanden och omfattar alla verksamheter som verkar inom området för socialtjänstlagen.

- Det åligger samtliga som arbetar och/eller praktiserar inom vård och omsorg att genast rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden så fort de uppmärksammas.
- Verksamheten ska omedelbart vidta de nödvändiga åtgärder som situationen kräver.
- När rapportering gjorts ska utredning inledas omedelbart utan dröjsmål. Vid allvarliga händelser kan omedelbara åtgärder behöva vidtas för att undanröja eller förhindra fortsatta fysiska eller psykiska besvär för den enskilde.
- Utförda handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och som innebär, eller har inneburit ett allvarligt hot mot, eller har medfört allvarliga konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) på särskild blankett, "Anmälan enligt Lex Sarah".
- Polisanmälan bör göras om det finns anledning att anta att en inträffad händelse är brottslig, vi ska bistå den enskilde om han eller hon vill göra en polisanmälan.
- Beställarens nämnd ska omedelbart informeras om lex Sarahrapport. Beställaren ska också informeras om åtgärder som vidtagits samt om anmälan skickats vidare till IVO, i så fall även kopia på anmälan och genomförd utredning.

UTVECKLINGS- OCH KVALITETSCHEFENS ANSVAR

Humana har en tydlig ansvarsfördelning där utvecklings- och kvalitetschef Titti Tedenryd är den som ansvarar för vårt kvalitetsledningssystem och för att samtliga rutiner i kvalitetsledningssystemet är uppdaterade och korrekt utformade.

För att säkerställa att rutinerna alltid är uppdaterade korrekt i enlighet med de föreskrifter som gäller har vi vårt kvalitetsledningssystem enbart digitalt. Samtliga medarbetare har tillgång till kvalitetsledningssystemet via IT-system och intranät.

RUTINER FÖRANKRAS SYSTEMATISKT HOS ALL PERSONAL

Information om skyldighet att rapportera enligt lex Sarah ges både muntligt och skriftligt när personal påbörjar sin anställning/praktik/arbetsmarknadspolitisk åtgärd, information ges därefter återkommande (minst årligen). Att informera om rapporteringsskyldigheten är verksamhetschefens ansvar.

- Rapporteringsskyldighet del i introduktion av nyanställda, praktikanter och personer i arbetsmarknadspolitiska åtgärder -

Rapporteringsskyldigheten gäller både risker för missförhållande och faktiska missförhållanden.

Rapporteringsskyldighet, enligt bl.a. Lex Sarah, ingår i introduktion av nyanställda.

Introduktionen följer en checklista, specifik för aktuell tjänst. Vi säkerställer att detta har gått igenom under introduktionen genom att både den nya medarbetaren och hans eller hennes erfarna fadder signerar. Informationen lämnas också skriftligt.

- Kontinuerlig uppdatering på avdelningsmöten och kvalitetsråd-

Samtliga avvikelser tas upp på avdelningsmöten och kvalitetsråd. Där går man igenom själva avvikelserna och hur man har hanterat det, vilka åtgärder som vidtagits och hur eventuell

uppföljning ska ske. Vi lyfter positiva exempel och betonar vikten av att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande,

Avvikelse enligt Lex Sarah och Lex Maria tas upp på APT. Man går sedan igenom händelse, hantering, vad vi har lärt oss av det för att undvika att det inträffar liknande händelser igen.

VI SÄKERSTÄLLER ATT VÅR UNDERENTREPRENÖR UPPFYLLER KRAVET

I vårt avtal med Samhall regleras informationsöverföring mellan parterna vad gäller Lex Sarah-händelser. Personal via Samhall genomgår arbetsplatspecifik introduktion, precis som nyanställda, praktikanter och personer i andra arbetsmarknadsåtgärder. I introduktionschecklistan för Samhallanställda finns rapporteringsskyldigheten med.

IT-SYSTEM FÖR AVVIKELSER

Vi har ett IT-system där samtliga avvikelser, däribland Lex Sarah, enligt Humanas rutin, ska dokumenteras inom 24h.

Vid missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande redovisar vi detta till beställaren omedelbart på stadens blankett, i enlighet med förfrågningsunderlaget. Verksamhetschef ansvarar för anmälan till Inspektionen för Vård och Omsorg vid konstaterat missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande. Vi följer då stadens rutin för detta och delger såväl utredning som anmälan till IVO.

KVALITETSARBETET LOKALT

Vi kommer att utse och utbilda ett kvalitetsombud per avdelning/vårningsplan lokalt på boendet som har en viktig roll i det lokala kvalitetsarbetet. Ett kvalitetsombud utses till ordförande i det lokala kvalitetsrådet.

Kvalitetsråd hålls en gång per månad.

INFORMATION TILL DEN ENSKILDE OCH ANHÖRIGA

Vi informerar den enskilde och deras anhöriga om möjligheten att rapportera/anmäla missförhållanden. Dessa har inte anmälningsskyldighet, men de har anmälmöjlighet. Vi informerar om detta dels vid inflyttning och dels vid uppdatering av genomförandeplanen med den enskilde och samverkansplanen med anhöriga.

3.1.3 Datorbaserad dokumentation

Stockholms stad har datorbaserade dokumentationsprogram för dokumentationen enligt SoL (för närvarande ParaSol) respektive ett för dokumentationen enligt HSL (för närvarande Vodok). Omvårdnads- och rehabdokumentation ska ske enligt Stockholms stads system för dokumentation enligt HSL.

Entreprenören ansvarar för fortlöpande dokumentation i stadens IT-baserade verksamhetssystem. Detta gäller, bland annat, uppgifter om antalet vårddagar och måltider som underlag för avgiftsberäkning (se vidare avsnitt 1.10.1.20).

Dokumentation ska handhas på ett betryggande sätt.

Entreprenören ska med stadens hjälp ansluta sig till de datoriserade dokumentationssystem staden har. Entreprenören ska tillgodogöra sig och följa stadens regler och policys avseende informationssäkerhet. Staden ansvarar för att riktlinjer angående detta kommer entreprenören tillhanda. Entreprenören ska tillämpa tydliga rutiner för en säker behörighetsadministration.

Entreprenören ansvarar för löpande personalutbildning i IT-frågor som är nödvändiga för uppdraget. Entreprenören kan komma att erbjudas deltagande i av staden anordnad

utbildning inom ämnesområdet.

Av säkerhetsskäl finns det endast en accessform som ger entreprenören extern åtkomst till stadens sociala system via Internet från egen utrustning och från entreprenörens upphandlade Internetleverantör. För att lösningen ska kunna tillämpas ställs i huvudsak följande krav på den enskilda entreprenören:

- Användare som ska rapportera i stadens system ska införskaffa och använda "hårt certifikat" vid autentisering.
- Entreprenören tillhandahåller och ansvarar för dator med kringutrustning inklusive mjukvara.
- Den Internetleverantör som entreprenören anlitar ska tillhandahålla fasta publika IP-adresser.

Entreprenören står för kostnader som uppstår i samband med administrationen av behörigheter för entreprenörens anställda till de IT-system som används.

Förvaltande stadsdelsnämnd debiterar entreprenören tertialvis för kostnader för entreprenörens rapportering i stadens IT-system. Debiteringen grundas på entreprenörens antal registrerade konton i ParaInn den sista dagen i mars, juli och november. Då stadens kostnader för licenser med mera kan ändras över tid kan ersättningens storlek komma att ändras något under avtalets löptid. Ersättningen är för närvarande 165 kronor per konto och tertial.

3.1.4 Dokumentation enligt SoL

Kontaktman 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. Vid korttidsvård ska genomförandeplanen upprättas inom tre dagar. Genomförandeplanen är en överenskommelse mellan den enskilde och/eller ställföreträdare och entreprenören. Den enskilde ska få en kopia av genomförandeplanen. Av genomförandeplanen ska framgå med vad och hur den enskilde behöver hjälp, samt 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 och se händelser av vikt och avvikelser i förhållande till genomförandeplanen.

Syftet med all dokumentation är att göra insatserna tydliga för den enskilde och dennes företrädare, 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.

Det ska finnas fungerande rutiner för informationsöverföring mellan arbetspass med mera.

Entreprenören ska informera den beställande nämnden om avvikelser från beställning, förändringar i den enskildes vårdbehov eller andra viktiga förändringar i dennes situation, som kan föranleda behov av åtgärder från den beställande nämnden.

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

Entreprenören ska, under förutsättning att den enskilde medgett det, i samband med

individuppföljning eller när beställaren begär det, lämna över kopior av dokumentationen som rör vårdtagaren. I samband med att ett ärende avslutas ska, under förutsättning att den enskilde medgett det, dokumentationen överlämnas till beställaren.

Dokumentation ska ske i stadens datorbaserade dokumentationssystem, (för närvarande ParaSoL), se vidare under punkten 1.10.1.3.

Anbudsgivaren ska här beskriva rutiner för säkerställande av informationsöverföring mellan arbetspass:

INFORMATIONSÖVERFÖRING MELLAN ARBETSPASS

Den sociala dokumentationen utgör grunden i informationsöverföringen mellan arbetspass.

I den sociala journalen förs löpande anteckningar om bl.a. följande:

- Avvikelse från genomförandeplan och den veckoplanering som den enskilde med stöd av kontaktmannen har upprättat
- När den enskilde når delmål eller mål
- Minst en anteckning per vecka för att hålla den sociala dokumentationen levande, även om noteringen bara säger att inga avvikelser från genomförandeplanen har gjorts.

I enlighet med vår rutin för social dokumentation och genomförandeplan ska all personal löpande ta del av (sin avdelnings) boendes målsättningar samt följa utvecklingen i den sociala journalen.

Vid avvikelser från genomförandeplanen ska den som har undertecknat genomförandeplanen kontaktas. Detta för att se om man ska hitta nya strategier för t.ex. motivation, eller om något bör ändras i planeringen.

SCHEMALAGD TID FÖR ÖVERRAPPORTERING MELLAN ARBETSPASS

För att ge personalen möjlighet att ta del av den sociala dokumentationen som förts under föregående arbetspass och andra viktiga noteringar schemalägger vi 15 minuter i slutet/början av arbetspasset (för omsorgspersonal). Under denna kvart ska personalen läsa igenom den sociala dokumentationen samt få muntlig överslagsgivning av sin kollega. Under arbetspasset ska personalen föra social dokumentation löpande under dagen, i direkt anslutning till med händelser aktiviteter osv. Personalen får inte "spara" dokumentationsuppgiften till slutet av arbetspasset, då det riskerar att falla i glömska.

Schemalagd tid för överslagsgivningstid gäller för både omsorgspersonal och sjuksköterska. Sjuksköterskornas tid för överslagsgivning anpassar vi efter hur schemat är förlagt idag samt nödvändig tidsåtgång för säker hälso- och sjukvård.

LOKALA RUTINER FÖR SAMVERKAN

Vi upprättar lokala rutiner för överslagsgivning mellan arbetspass. Vi utgår från Humanas centrala rutiner och anpassar dem lokalt till den aktuella verksamheten.

3.1.5 Samverkan och informationsplikt

Entreprenören och staden ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och en god vård och omsorg vid boendet. Vidare är entreprenören och staden skyldiga att omgående informera varandra om samtliga förändringar och förhållanden som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtaganden och ansvar.

Vid underhålls- och renoveringsarbeten och dylikt som fastighetsägaren/hyresgästen genomför ska entreprenören medverka till att dessa kan genomföras med minsta möjliga olägenhet för de enskilda. Vidare ska entreprenören i sådana situationer efter samråd med den förvaltande nämnden sänka sina kostnader i den utsträckning detta är möjligt. Nämnden

och entreprenören har ett gemensamt ansvar att hålla kostnaderna nere.

3.1.6 Systematiskt kvalitetsarbete

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

Entreprenören ska göra de uppföljningar av verksamheten som krävs för att säkerställa att entreprenörens åtaganden och ansvar uppfylls samt att ansvaret för kvalitetsarbete i övrigt uppfylls. Uppföljningarna bör även ske genom brukarundersökningar.

Den förvaltande nämnden ska informeras om resultatet av genomförda uppföljningar och dokumentationen för uppföljningarna ska hållas tillgänglig för staden.

Entreprenören ska varje år med dokumentationen som utgångspunkt upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse i enlighet med SOFS 2011:9. Kvalitetsberättelsen ska delges den förvaltande nämnden.

Entreprenören ska delta och rapportera i de nationella kvalitetsregistren, Senior Alert och Svenska Palliativregistret. Entreprenören bör arbeta i enlighet med Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symptom vid demens (BPSD) eller motsvarande system.

3.1.7 Uppföljning

Det är av väsentlig betydelse för staden att entreprenören fullgör sina åtaganden utifrån avtalets samtliga delar. Staden genomför därför olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhets- och avtalsuppföljningar, kvalitetsobservationer, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar samt uppföljningar av synpunkter och klagomål. Staden ska planera uppföljningarna så att dessa inte inverkar mer än nödvändigt på entreprenörens verksamhet.

Företrädare för staden såsom förvaltande och beställande stadsdelsnämnd, inspektörer, revisorer, kvalitetsobservatörer och andra tjänstemän har rätt att under avtalstiden följa upp och kontrollera verksamheten. Entreprenören förbinder sig att bereda staden tillträde och insyn i sådan utsträckning att staden kan genomföra sitt uppdrag. Entreprenören ska bistå staden med de uppgifter denne begär såsom uppgifter som efterfrågas för redovisning i stadens tertialrapporter och årsredovisning samt ge staden insyn i dess ekonomiska och finansiella ställning. Staden kan även uppdra åt fristående konsult eller dylikt att utföra uppföljning och kontroll. Entreprenören förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att uppdraget kan genomföras.

Verksamhetsuppföljning genomförs i dagsläget årligen i enlighet med en stadsgemensam uppföljningsmall. I samband med verksamhetsuppföljning genomförs även en kvalitets- och avtalsuppföljning som omfattar uppföljning av avtalets samtliga delar inklusive att åtaganden och övriga villkor uppfylls.

Entreprenören ska medverka i de brukarundersökningar som för närvarande genomförs av Socialstyrelsen i syfte att få de enskildas syn på den service, vård och omsorg som ges. Dessa undersökningar ska inte ersätta de brukarundersökningar utföraren själv genomför inom ramen för sin interna kvalitetsuppföljning. Entreprenören ska redovisa egna genomförda brukarundersökningar till den förvaltande nämnden.

Entreprenören ska lämna de uppgifter som efterfrågas av exempelvis Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och Statistiska Centralbyrån.

Staden arbetar kontinuerligt med att vidareutveckla uppföljningen. Information om detta arbete kommer att ges löpande och entreprenören förutsätts vara delaktig i arbetet.

3.1.8 Publicering av uppföljningsresultat

Resultatet från verksamhetsuppföljningen utifrån den stadsgemensamma uppföljningsmallen presenteras på stadens hemsida under "Hitta och jämför service". Det samlade resultatet från stadens verksamhetsuppföljningar sammanställs även i en rapport till kommunfullmäktige varje år.

Avtalsuppföljningen redovisas till förvaltande stadsdelsnämnd för godkännande.

Resultatet från de brukarundersökningar som genomförs av Socialstyrelsen presenteras på stadens hemsida under "Hitta och jämför service".

Entreprenören ska vid behov lämna aktuell verksamhetsinformation till förvaltande nämnd för uppdatering av "Hitta och jämför service" på stadens hemsida.

3.1.9 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.

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

Entreprenören ska hålla beställaren informerad om synpunkter och klagomål samt till den förvaltande nämnden redovisa mottagna klagomål och vidtagna åtgärder med anledning av dessa.

3.1.10 Köhantering

Stockholms stads valfrietssystem innebär att den enskilde som blir beviljad ett vård- och omsorgsboende själv får välja vilket boende, av dem som ingår i valfrietssystemet och motsvarar den enskildes behov, som han eller hon önskar flytta till. Då alla boenden har ett begränsat antal platser, har staden utformat ett köhanteringssystem som administreras i stadens sociala verksamhetssystem. I systemet har varje vård- och omsorgsboende och boendekategori sin egen kö.

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

I enlighet med stadens anvisningar för köhantering inom valfrietssystemet, får den enskilde stå i kö till maximalt tre olika boenden samtidigt. Förmedling av lediga platser sker i huvudsak efter kötid. Förtur ska dock erbjudas till personer som behöver byta boendeform inom ett boendekomplex med flera olika boendeformer, till exempel från servicehuslägenhet eller seniorboende till vård- och omsorgsboende. Förtur erbjuds också i de fall en enskild som beviljats vård- och omsorgsboende vill flytta till ett boende där dennes make/maka/partner/sambo redan bor. I det fall ett vård- och omsorgsboende av olika anledningar läggs ner erbjuds också förtur till de enskilda som därmed måste flytta till ett annat vård- och omsorgsboende. De har då möjlighet att få förtur till ett utvalt vård- och omsorgsboende vid ett tillfälle.

När en ledig plats erbjuds till den som står först i kön, har denne tre dagar på sig att tacka ja till platsen. Den enskilde, eller företrädare för denne, ska ges möjlighet att se den erbjudna lägenheten och entreprenören ska se till att så kan ske.

Hyreskontrakt ska tecknas inom fyra dagar efter att den enskilde tackat ja. Den beställande nämnden ansvarar för att det upprättas ett andrahandskontrakt mellan den enskilde och den förvaltande nämnden. Entreprenören ska vara staden behjälplig med den administrativa hanteringen i samband med detta.

Inflyttning ska ske sju dagar efter att den enskilde tackat ja. Entreprenören är skyldig att omgående ta emot den person som tackat ja till platsen, oavsett vårdtyngd.

I de fall den som står först i kön tackar nej, ska den lediga platsen erbjudas till den som står på plats nummer två i kön. Den som tackar nej till erbjuden plats förlorar sin plats i den aktuella kön men står kvar i eventuella andra köer. Den som tackar ja till erbjuden lägenhet som denne stått i kö till stryks därmed från de eventuella andra köer som denne också stått i. Om en person som bor i ett vård- och omsorgsboende står i kö till annat boende och tackar nej till erbjudande om lägenhet i önskat boende, stryks denne ur kön och ombeds återkomma om önskan om flyttning uppkommer igen.

För att säkerställa att beviljat bistånd verkställs inom skälig tid (tre månader), ska den enskilde erbjudas ett alternativt likvärdigt boende i de fall plats inte kan erbjudas på något av de boenden som den enskilde önskar flytta till. Den enskilde kan inte heller invänta önskad plats om denne vistas på sjukhus eller korttidsvård, utan får i sådana fall flytta till ett alternativt likvärdigt boende och vänta vidare där.

Entreprenören ansvarar för att meddela köhandläggare vid Stockholms Trygghetsjour när ledig plats uppkommer samt på avsedd blankett ange fakta om lägenheten såsom aktuell hyra m.m. Entreprenören ska i samband med detta även meddela den förvaltande stadsdelsnämnden om att en lägenhet har ledighetsförklarats till köhandläggare.

Entreprenören 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.

3.1.11 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 vidare avsnitt 1.11 "Ersättningsvillkor").

3.1.12 Tomplatsförsäljning till annan kommun

Entreprenören har rätt att sälja tomatser (till plats anknuten tjänst) till annan kommun under förutsättning av godkännande från förvaltande stadsdelsnämnd och bekräftelse från stadens köhandläggare att det inte finns någon som står i kö inom stadens kösystem.

Entreprenör får således inte upplåta plats (tjänst) utan att det antingen finns biståndsbeslut och skriftlig placering från beställande nämnd inom staden, eller godkännande av försäljning av plats till annan kommun från den förvaltande nämnden och bekräftelse från köhandläggare. Upplåtelsen ska ske i enlighet med de rutiner och överenskommelser som träffas med den förvaltande nämnden.

En förutsättning för att plats ska kunna säljas till annan kommun är också att den förvaltande stadsdelsnämnden tecknar hyresavtal med den enskilde som är placerad från den andra kommunen. Den förvaltande nämnden kommer att debitera den enskilde hyra samt den placerande kommunen för kostnader avseende fastighet med mera. Entreprenören har till övriga kommuner informationsplikt angående hyresförhållande och ersättning. Vidare ska entreprenören vara förvaltande nämnd behjälplig med den administrativa hanteringen.

3.1.13 Skyldighet att stänga våningsplan eller avdelning

Har entreprenören tomlatser som uppgår till 20 % eller mer, är entreprenören skyldig att efter stadsdelsförvaltningens anvisningar stänga våning eller på annat sätt avgränsbar del av vård- och omsorgsboendet avseende motsvarande volym. Detta ska ske på bästa sätt för de enskilda och så att entreprenören ges skälig tid. Mellan den förvaltande stadsdelsnämnden och entreprenören kan med anledning av tomlatser också träffas annan överenskommelse angående exempelvis annat nyttjande av lokalen.

3.1.14 Avvecklingsbeslut som påverkar beläggningsgrad

Om staden beslutar att vård- och omsorgsverksamheten i boendet ska avvecklas ska entreprenören informeras om stadens beslut så snart det är möjligt.

Parterna ska gemensamt planera och genomföra avvecklingen så att den inte påverkar kvaliteten i verksamheten eller vården och omsorgen om de enskilda negativt samt så att kostnader minskas så mycket som är möjligt. I förhållande till föregående avtalsvillkor, rörande skyldighet att stänga våningsplan eller avdelning, kan entreprenören därvid ha en utökad skyldighet att stänga ned avdelningar eller våningsplan. Parterna ska under en eventuell avvecklingsprocess aktivt arbeta för att begränsa de olägenheter och kostnader som avvecklingen kan medföra.

Entreprenören har rätt till skälig ersättning för utebliven vinst från avvecklingsbeslutet till dess att den vid avvecklingsbeslutet aktuella avtalsperioden löper ut, om staden inte medverkar till successiv stängning av ifrågavarande verksamhet och det blir en väsentligt minskad inflyttning till följd av stadens avvecklingsbeslut. Den situation som avses är att avtal gäller för år $a+b$, utan att parterna har förlängt för år c , om staden beslutar att vård- och omsorgsverksamheten i boendet ska upphöra efter år b och detta väsentligt påverkar beläggningsgraden för år b . Ramen för ersättningens storlek är minskning i beläggning jämfört med beläggningsgrad per dag under det senaste året före det datum som beslut om avvecklingen blev känt och ersättning ska vara i proportion till sannolikheten för att vinsten skulle ha realiserats.

Staden ska under samma förutsättningar utge skälig ersättning till entreprenören med utgångspunkt från dennes merkostnader som beror på stadens beslut om avveckling av ifrågavarande verksamheten. Skälighetsbedömning ska grundas bland annat på beaktande av orsak till avvecklingen av ifrågavarande verksamheten och entreprenörens medverkan för att minska sina kostnader samt förlust.

Entreprenörens rätt till ersättning enligt detta villkor gäller endast om avvecklingen påverkar verksamhet före utgången av sju års sammanlagd avtalstid.

3.1.15 Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient

Entreprenören ansvarar för att enskilda 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 entreprenören ersätta beställaren för vad denne nödgas utge till landstinget för sjukhusvistelse.

3.1.16 Parboende

I enlighet med socialtjänstlagen har äldre människor som beviljas eller beviljats plats i särskilt boende rätt att få fortsätta bo tillsammans med sin make eller sambo i det särskilda boendet. Detta gäller oavsett om maken eller sambon har behov av särskilt boende eller inte.

I Stockholms stad kan boende för par tillgodoses på olika sätt och i olika boendeformer, exempelvis i samma lägenhet i ett särskilt boende, i sammankopplad parlägenhet eller i separata lägenheter inom samma boende/byggnad. Beroende på i vilken av ovanstående former boende för par tillgodoses, gäller delvis olika regler om biståndsbeslut, insatser till medboende, ersättning och avgifter.

Parboende i socialtjänstlagens mening gäller inom Stockholms stad i första hand ett gemensamt boende inom en avdelning i ett vård- och omsorgsboende och förutsätter att makarna eller samborna kan dela lägenhet, om inte båda har beviljats särskilt boende.

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 således inte för den enskilde.

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. Exempelvis kan det ibland fungera att makarna eller samborna bor tillsammans på en somatisk avdelning.

Medboendes biståndsbehov

Om behov av hjälp uppstår för en medboende i vård- och omsorgsboende kan han eller hon beviljas hemtjänst som då utförs av boendets personal. Beställande stadsdelsnämnd tecknar i sådana fall ett individavtal med entreprenören.

Om den medboende efter en tid får så stora hjälpbehov att han eller hon 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 beslut av kommunen bor i en sådan boendeform, således inte den medboende som får sina medicinska behov tillgodosedda via primärvården. Vid parboende i vård- och omsorgsboende ska dock boendets hälso- och sjukvårdspersonal kunna vara behjälplig för den medboende vid akut uppkomna sjukvårdsbehov.

Ersättning till utföraren

Kommunfullmäktige har fastslagit en modell för ersättning till utförare vad gäller den medboende då två makar eller sambor bor tillsammans i gemensam lägenhet i ett vård- och omsorgsboende. Ersättningen avser viss basservice som finns i boendet såsom kost, tillgång till personal dygnet runt, trygghetslarm och gemensamma aktiviteter. Om han eller hon också får hemtjänst utgår ersättning till boendet enligt ett särskilt ersättningssystem.

Om den person som beviljats vård- och omsorgsboende avlider ska, i stället för basersättning, gällande ersättning för tom plats utgå för den medboende så länge denne bor kvar. Om den medboende avlider eller flyttar gäller att basersättning ska utgå i sju dagar därefter, samt eventuell hemtjänstersättning i fem dagar.

Aktuella belopp för ersättningar framgår via följande länk:

<http://foretag.stockholm.se/Upphandling--Entreprenad/Valfrihetssystem/Aldreomsorg/Vard--och-omsorgsboende/For-dig-som-vill-starta-var-d--och-omsorgsboende/>

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

3.1.17 Den enskildes avgift

Den enskildes avgift för äldreomsorgen följer av staden fastställd taxa och uttages av staden.

Den enskildes avgift för aktuell månad minskas i de fall han eller hon varit frånvarande från boendet. För att möjliggöra för staden att fakturera den enskilde rätt belopp varje månad, ansvarar entreprenören för att senast den 6:e varje månad rapportera i ParaSoL i de fall den enskilde varit frånvarande hela dagar eller del av dag föregående månad och därmed inte ätit alla måltider.

Ovanstående gäller även för medboende som bor tillsammans med make/maka eller sambo på vård- och omsorgsboendet. I de fall den medboende har beviljade hemtjänstinsatser ska, förutom frånvaroperioder, även avvikelse av utförd tid i förhållande till beställd tid rapporteras i ParaSoL senast den 6:e varje månad. Om den medboende inte har beviljade hemtjänstinsatser ska uppgifter om frånvaro och avvikelser gällande dennes måltider rapporteras till berörd biståndshandläggare då detta inte kan göras i ParaSoL.

Entreprenören får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av denna upphandling (se bl.a. avsnitt 1.10.1.25 "Utrustning och förbrukningsartiklar").

3.1.18 Städning av lokalytor med mera

Entreprenören ska svara för städning och skötsel av de lokaler som enbart används av entreprenören. Beträffande lokalytor som används både av entreprenören och den förvaltande stadsdelsnämnden ska parterna sluta separat avtal om skötsel och städning samt fördelning av kostnaderna för detta i samband med tillträdet.

3.1.19 Sophantering

Entreprenören svarar, med iakttagande av gällande bestämmelser, för riskavfall, hantering av sopor och grovsopor samt ansvarar för dessa kostnader.

3.1.20 Utrustning och förbrukningsartiklar

Entreprenören ansvarar för och bekostar fortlöpande återanskaffning av madrasser, så att dessa alltid håller god hygienisk standard. När det gäller övrig sängutrustning, sänglinne, handdukar, textilier med mera ska entreprenören tillhandahålla detta kostnadsfritt i de fall den enskilde inte själv kan ordna detta.

I entreprenörens åtaganden ingår att tillhandahålla och bekosta förbrukningsartiklar såsom toalettpapper, hushållspapper, diverse engångsmaterial (till exempel tvättlappar, servetter, madrasskydd med mera), tvättmedel, sköljmedel, diskmedel, glödlampor, städutrustning och diverse rengöringsmedel. Entreprenören får inte ta ut en avgift för sådana förbrukningsartiklar av den enskilde.

3.1.21 Nyckelhantering

Entreprenören ska i verksamheten 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 endast handhas av legitimerad sjuksköterska.

3.1.22 Larmsystem

Förvaltande nämnd ansvarar för att larmsystem finns installerat. Entreprenören ska omgående och i enlighet med den förvaltande nämndens rutiner, meddela den förvaltande nämnden eller dennes ombud om larmet behöver förnyas eller uppdateras.

Entreprenören ska dygnet runt ansvara för att larmanrop via trygghetstelefon och eller larmindikationer/avikelser från annan välfärdsteknologi (som till exempel sensorer) omedelbart besvaras och åtgärdas.

Entreprenören är skyldig att i förekommande fall en gång per månad testa att larmknapparna fungerar. Samtliga larmknappar ska testas och det ska finnas rutiner och dokumentation som säkerställer att larmet fungerar. Finns annan teknisk lösning installerad istället för det traditionella larmet ska en plan upprättas tillsammans med beställaren för regelbunden funktionstest.

Entreprenören ska bekosta löpande reparationer, service och underhåll samt utbildning till personalen när det gäller larmutrustning. Därutöver svarar entreprenören för underhåll och nyanskaffning av handenheter, personsökare, larmklockor, eventuellt serviceavtal och liknande samt övrig larmutrustning.

Entreprenören svarar för batterier till trygghetslarmet och är betalningsskyldig för kostnader för fel i handhavande och förkommen utrustning.

System och utrustning för larm kan komma att förändras eller bytas ut under avtalstiden.

3.1.23 Telefoni och IT-kommunikation

Entreprenören svarar för samtliga abonnemangs- och trafik kostnader.

3.1.24 Säkerhet

Staden ansvarar för att det finns en godkänd säkerhetsnivå beträffande brandlarm, brandsläckningsutrustning, säkra utrymningsvägar med mera och att det inte finns särskilda säkerhetsrisker betingade av de enskildas ålder eller funktionsnedsättningar. Vid behov förbundna med kostnader eller liknande avseende säkerhet ska förvaltande stadsdelsnämnd kontaktas. Personalen ska regelbundet informeras om rutiner och säkerhetsarbete. Entreprenören ansvarar för att återkommande övningar genomförs och för personalinstruktioner för evakuering av de enskilda.

Entreprenören ska enligt Lagen om skydd mot olyckor (SFS 2003:778) svara för att Systematiskt Brandskyddsarbete (SBA) utförs enligt de förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller för verksamheten och lokaler.

I lokalerna finns på sätt som framgår av bilagorna brandlarm med direktkoppling till brandstation. Fastighetsägaren ansvarar för drift och underhåll. Brandlarmets tekniska del handhas och sköts av staden.

Entreprenören ansvarar för utryckningskostnader vid falsklarm.

3.1.25 Lokal beredskapsplan

Boenden för vård- och omsorg ingår i de förvaltande stadsdelsnämndernas beredskapsplaner, vilket innebär att dess lokaler kan komma att användas som mottagningsplats vid händelse av olycka eller kris. Entreprenören ska vara införstådd härmed och åta sig att följa den förvaltande nämndens anvisningar om en olycks- eller krissituation

skulle inträffa.

3.1.26 Övertagande

Ett bra övertagande vid ett eventuellt byte av entreprenör förutsätter att samtliga berörda (avlämnande och övertagande entreprenör) och den förvaltande nämnden i alla avseenden arbetar för att sätta de enskilda i första rummet. Övertagandet av verksamheten ska organiseras så att det sker på ett sätt som inte medför några brister i hälso- och sjukvården eller i övrig omvårdnad och service. Det förutsätts att entreprenören medverkar i förberedelserna för övertagandet av entreprenaden. Vidare ska entreprenören utse en person som ansvarar på plats för övertagandet.

Staden ska ha möjlighet att genom egen personal följa upp att de enskildas behov inte blir åsidosatta under det praktiska övertagandet.

För att upprätthålla personalkontinuitet ska arbetstagarna i vård- och omsorgsboendet erbjudas anställning hos entreprenören på de villkor som anges i MBL 28 § och LAS 6 b §. Detta krav ställs för att upprätthålla verksamhetens kvalitet för de enskilda.

Beträffande personalantal i bilagorna bör observeras att det kan ske förändringar vad gäller redovisningen av fast anställd personal. Detta kan påverka omfattningen av entreprenörens ansvar enligt gällande bestämmelser om verksamhetsövergång.

Entreprenören ska ha en konkret plan för presentation av företaget och hur övertagandet av verksamhetsdriften och personal kommer att ske. Planen ska kunna redovisas för den förvaltande nämnden, de enskilda och berörd personal.

I de fall anbudsgivares anbud omfattar flera boenden ska denne göra trovärdigt att övertagande av flera boenden kan genomföras i enlighet med ställda krav och utan att påverka driften av annat boende negativt.

Redovisa en konkret plan för hur personal- och verksamhetsövertagandet kommer att ske, inklusive förslag till tidplan, där det framgår att ovanstående krav uppfylls:

ÖVERTAGANDEPROCESS MED TIDPLAN

Humana accepterar och kommer att leva upp till samtliga krav i förfrågningsunderlaget. Vi är mycket måna om att sätta de enskilda i främsta rummet samt att säkerställa att inga brister i omvårdnad och service uppstår vid övertagande. Vi tror på kontinuitet vid verksamhetsövergång och en nära samverkan med de enskilda, deras anhöriga, medarbetarna, överlämnande part och beställaren.

Humanas övertagandeprocess delas upp i; Tilldelning, Fas 1, Fas 2, Uppstarts- och implementeringsfas samt Uppföljning. Beställaren kommer att ha full insyn i hela processen. I vår tidplan utgår vi från att tilldelningsbeslut meddelas i maj 2017, i enlighet med uppgift i förfrågningsunderlaget.

TILLDELNING: MAJ 2017

Processen för övertagande startar från det att tilldelning vunnit laga kraft, dvs. tidigast 10 dagar efter det att tilldelningsbeslutet kommunicerats. Då varje övertagande är unikt anpassar vi uppstartsplanens delmoment efter varje avtal. Personer med olika spetskompetens inom Humana bildar en intern övertagandegrupp under ledning av regionchef Hanna Göthlin som från Humanas sida är ansvarig för övertagandet. Gruppen består bl.a. av personal från HR-avdelning, ekonomiavdelning och löneavdelning. Som projektledare är Hanna Göthlin regelbundet på plats under övertagandeprocessen och kan i övrigt med kort inställelsetid infinna sig. Projektledare är ansvarig för samtliga delar i övertagandeprocessen, men fördelar arbetsuppgifterna inom projektgruppen.

Avtal tecknas då tidsfrist löpt ut och samverkan upprättas med beställarens representanter och berörda fackförbund i syfte att fastställa uppstartsplanen. En nära samverkan med stadsdelsförvaltningens tjänstemän och politiker ser vi som en självklarhet under hela kontraktstiden. Vi föreslår och förordar att en samverkansgrupp bildas med representanter från stadsdelsförvaltningen, vår projektgrupp (övertagandegrupp) och överlämnande part. Vi ser gärna att representant från Kommunal finns med i planeringen av övertagandet. På så sätt blir alla parter i förväg delaktiga och införstådda med vad som sker under de olika faserna.

Vi föreslår att stadsdelsförvaltningen och Humana gemensamt skickar ut ett informationsbrev som berättar om utfallet av upphandlingen där vi får möjlighet att skriftligen informera om oss och hur vi avser att driva verksamheten. Det kommer att finnas personal från Humana tillgänglig via telefon och e-post för att besvara frågor. Humana kommer även att med nuvarande utförare och beställarens tillåtelse, finnas på plats på boendet bestämda dagar och tider inför övertagandet. Detta för att kunna besvara frågor och finnas till hands för personal, boende och anhöriga.

Rekrytering av verksamhetschef: Maj-Juni

Vi startar rekryteringen av verksamhetschef direkt efter att avtal tecknats. Utöver att annonsera arbetar vi uppsökande inom vårt kontaktnät.

Som ledare för en av Humanas verksamheter krävs förmåga att leda verksamheten så att den kontinuerligt utvecklas, förbättras och effektiviseras. Våra medarbetare ska arbeta i en "lärande organisation". Utöver grundkrav som ställs på alla medarbetare (relevant utbildning för tjänsten, flexibla, engagerade och serviceinriktade) ska en ledare inom Humana vara lyhörd, prestigelös samt ha förmåga att entusiasmera och motivera. Våra ledare ska praktisera ett coachande och situationsbaserat ledarskap. Med det menar vi att verksamhetschefen ska uppmuntra medarbetarna att ta egna initiativ och eget ansvar för att hitta flexibla lösningar. Medarbetarna ska ges utrymme och möjlighet till dialog och diskussioner i olika forum bland annat på, handledning, multiprofessionella teammöten och arbetsplatsträffar.

FAS 1: JUNI-AUGUSTI

Under följande del, FAS 1, skaffar vi detaljkunskap om verksamheten och träffar alla parter. Erfarenhetsmässigt vet vi att personal, boende och deras anhöriga i tider av förändring kan känna otrygghet. Tydlig och frekvent information är viktig för att minska eventuella farhågor hos dem som berörs, de bjuds därför vid upprepade tillfällen in för information och dialog med representanter från Humana. Utöver dessa tillfällen kan alla när som helst vända sig direkt till Humanas kontaktpersoner.

I juni, så snart som möjligt, innan sommarledigheterna sätter fart, vill vi genomföra informationsträffar för personal respektive boende/anhöriga. Vi avser att hålla informationsträffar så tidigt som möjligt efter det att avtal tecknats, eftersom risken för oro och spekulativa rykten minimeras genom tidig och tydlig information. Vid informationsträffarna kommer representanter från Humana att presentera företagets värdegrund, arbetssätt, kompetens och tillgänglighet. Vi ser gärna att representanter från stadsdelsförvaltningen också finns med på dessa informationsträffar för att besvara eventuella frågor riktade till dem.

På informationsträffarna för personalen kommer vi att presentera:

- Humana som ny utförare och arbetsgivare
- Övertagandeprocessens olika steg
- Möjlighet att lämna intresseanmälan för t.ex. gruppleddare och diverse ombudsroller
- Avtalets innehåll, kommande förändringar och tidplan för det

- På vilket sätt och när man som medarbetare senast bör lämna besked om att följa med i verksamhetsövergången och därmed få Humana Omsorg som ny arbetsgivare
- Kontaktuppgifter till Humanas ansvariga för övertagandet
- Möjligheten att boka in en personlig träff

Vi lämnar gott om tid för att svara på medarbetarnas frågor samt stannar efter avslutat möte för enskilda frågor.

Vårt mål är att inspirera personalen till att vilja vara med på resan och välja Humana som arbetsgivare. Vi är emellertid måna om att ge en så rättvisande bild som möjligt av de förändringar som kommer att ske, positivt såväl det som kan uppfattas som negativt för den enskilde medarbetaren. Med rätt förväntansbild i personalgruppen så finns de bästa förutsättningar för en smidig personalövergång.

Identifiera ev. anställningsbehov: Augusti

Vi identifierar eventuellt anställningsbehov utifrån mer aktuella personaluppgifter närmare övertagandedatumet. Det kan även redan i tidigt skede framkomma att det finns medarbetare som av olika anledningar inte väljer att följa med i verksamhetsövergången, vilket föranleder rekryteringsbehov.

Rekrytering: Augusti-september

Våra medarbetares kompetens är ett av våra mest prioriterade områden. Grunden för vår personalförsörjning är att Humana har ett gott renommé och betraktas som en attraktiv arbetsgivare. Satsningen på de redan anställda är avgörande för hur vi lyckas med rekrytering av nya medarbetare. Våra medarbetare ska känna att vi erbjuder utvecklingsmöjligheter, kompetensutveckling, goda löne- och anställningsvillkor, en god arbetsmiljö och en hög grad av direktinflytande i våra verksamheter.

Rekrytering är en viktig process för att anställa medarbetare med tillräcklig kompetens (i enlighet med förfrågningsunderlaget). Vi upprättar kompetensprofil för den vakanta tjänsten och annonserar såväl internt som externt. Alla medarbetare, oavsett yrkeskategori, ska dela företagets människosyn och värdegrund. Det innebär en humanistisk människosyn som respekterar individens integritet och självbestämmande oavsett etnisk bakgrund, sexuell läggning, ålder, kön, religion och kulturella skillnader. Detta speglas i vår vision Alla har rätt till ett bra liv.

Utse gruppleddare: Augusti-september

Som verksamhetschefens förlängda arm kommer gruppleddare att utses. Gruppleddare har lång erfarenhet av omsorg och service. För att vara aktuell för en tjänst som gruppleddare ska han eller hon, förutom att vara undersköterskeutbildad, vara ett föredöme i det vardagliga arbetet och i omsorgsarbetet alltid leva upp till vår värdegrund, ge ett gott bemötande och arbeta utefter ett salutogent synsätt. Rollen som gruppleddare innebär ansvar för bemanningen. Vi kommer i samband med informationsmötena med medarbetarna lyfta fram vad rollen innebär och uppmana dem som är intresserade av att bli gruppleddare att fylla i en intresseanmälan.

Utse stödresurser: Augusti-september

I samband med informationsträffarna informerar vi även om de stödresurser som kommer att finnas i verksamheten där personalen kan inkomma med intresseanmälan. Alla medarbetare som får en stödresursfunktion kommer att få regelbunden fortbildning i sin roll. Att vara en stödresurs är också en möjlighet till personlig utveckling och på ett konkret sätt bidra till en positiv utveckling på boendet.

De olika stödresurserna är: kostombud, aktivitetsombud, anhörigombud,

brandskyddsombud, dokumentationsstödjare, kvalitetsombud, palliativombud, värdegrundsledare och miljöombud.

Dialog med fackförbund: Maj-oktober

Det är viktigt för alla parter och inte minst för de medarbetare som är aktuella för verksamhetsövergången att så snart som möjligt tillsammans med fackliga representanter definiera och förhandla eventuella kollektivavtalsmässiga förändringar. Vi vill i ett tidigt skede kunna lämna tydliga besked till aktuella medarbetare vilka avtalsmässiga förutsättningar som kommer att gälla efter verksamhetsövergången. Vår HR-chef kommer att vara ansvarig för inrangeringsarbetet.

FAS 2 – AUGUSTI-SEPTEMBER

Fokus under FAS 2 är att erbjuda och genomföra individuella samtal med personal, kunder och anhöriga. Vi tillsätter de tjänster som annonserades i FAS 1 samt fortsätter arbeta i projektgrupp och samverkansgrupp enligt tidplan för uppstart och checklista med tydlig ansvarsfördelning som godkänns av beställaren.

De medarbetare som omfattas av upphandlingen behåller sin anställning i verksamheten, med oförändrade villkor, dock med ny arbetsgivare. För de medarbetare som inte vill följa med vid verksamhetsövergång önskar vi sätta en preliminär tidsgräns för att på ett tryggt och säkert sätt kunna påbörja schemaläggning och veta om det kommer finnas ett behov av rekrytering. Nya anställningsavtal skrivs med de medarbetare som väljer följa med vid verksamhetsövergången och vi kommer ha en god uppfattning vilka i personalgruppen som kommer att utses till övriga stödresurser. All personal har rätt att få sitt arbetsschema minst 2 veckor innan driftsövertagandet, vår målsättning är att detta ska kunna ske redan en månad innan övergång.

IT-system, förråd, mm: Augusti-september

I slutfasen inför verksamhetsövertagandet iordningställs och kontrolleras de sista praktiska delarna gällande t.ex. att IT-utrustning fungerar och att det finns en plan avseende förråd etc. Det är flera processer som pågår simultant i en verksamhetsövergång, men med tydlig inflyttnings- och övertagandeplan säkerställer vi att alla frågetecken ska vara uträddade för att undvika misstag och brister och säkerställa en så trygg övertagandeprocess som möjligt.

Lokal rutin för introduktion: september

Vi kommer att upprätta en lokal rutin för introduktion av nyanställd personal för att säkerställa att all nyanställd personal får en fullvärdig introduktion i enlighet med avtal och anbud. Detta gäller naturligtvis även introduktion av verksamhetschef, vars introduktion leds av regionchef, med stöd av HR-, kvalitets- och ekonomiavdelning.

UPPSTART OCH IMPLEMENTERING: OKTOBER 2017 –JANUARI 2018

Dag för övertagande: 1 oktober 2017

Den 1 oktober 2017 kommer personal från Humana att vara på plats från tidig morgon. Vi klarar av det praktiska, såsom att dela ut arbetskläder, namnskyltar, mm. Fokus ligger annars på att lära känna de enskilda och medarbetarna, fika och ha trevligt tillsammans. Vi bjuder på tårta och de enskilda får varsin blomma att ha i sin lägenhet.

Successiv implementering: oktober-januari

Vi kommer att vara lyhörda för verksamhetens förändringsvilja och implementera avtalet med respekt för hur det fungerar idag. Vi månar om kontinuiteten i verksamheten och inför förändringar successivt. Vi kommer dock alltid att följa vår tidsplan för implementering av avtalet, genomförande av utbildningar, arbetssätt, mm.

Första tiden fokuserar vi på att säkerställa att medarbetarna får kännedom om och arbetar i enlighet med vårt kvalitetsledningssystem. Under de första månaderna får även vi en tydlig

bild om vilken kultur och vilka värderingar som lever bland arbetsgrupperna och hur grupperna fungerar. På så sätt kan vi ge riktat stöd på områden som arbetsgruppen behöver hjälp med. Under implementeringsfasen sker flera av utbildningsinsatserna. Den handlar om att säkerställa att värdegrund, bemötande, salutogent synsätt och personcentrerad omvårdnad implementerats samt att Humanas arbetssätt och arbetsverktyg tillämpas i verksamheten. Vi inventerar och gör uppföljningar av dokumentation så att den enskilde får en individualiserad vård och omsorg.

Genom ett närvarande, situationsanpassat ledarskap och tillgänglighet till stödresursfunktionernas dagliga handledning implementeras Humanas tillvägagångssätt och arbetssätt repetitivt. Steg för steg återkommer känslan av igenkänning och därmed även upplevelsen av kontroll och begriplighet för uppdraget bland personalen. Vår övertygelse är att de förändringar som verksamhetsövergången innebär för med sig en ökad arbetslust och yrkesstolthet.

Berörd stadsdelsförvaltning kommer att ha full insyn under hela processen och uppföljning föreslås ske löpande. Från start kommer beställaren kunna ta del av vårt ledningssystem och följa hur det fullföljs genom uppföljning av vår dokumentering, besök i verksamheten, samtal med de enskilda, medarbetare och anhöriga samt genom att följa vårt årshjul för kvalitetssäkring i IT-systemet Stratsys.

Invigning: November

Vi kommer under hösten att bjuda in de enskilda, medarbetarna, anhöriga/företrädare, allmänheten och stadsdelsförvaltningens tjänstemän och politiker till ett öppet hus i syfte att markera starten på det nya avtalet.

Uppföljning: Januari 2018

Efter tre månader gör vi en strukturerad uppföljning av hur beställaren har upplevt övertagandeprocessen. Resultatet från denna uppföljning använder vi för att ytterligare förbättra vår övertagandeprocess till nästa verksamhetsövertagande.

Implementering av avtal – uppföljning: Januari 2018 – Hela avtalstiden

Varje kvartal under avtalstiden gör vi uppföljningar avseende avtalstrohet för att säkerställa att vi i alla parametrar följer avtalet. Vid upptäckt brist sätter vi omedelbart in åtgärder. Vi använder avtalschecklistor i uppföljningen, där samtliga av våra åtaganden finns med.

KAPACITET VID FLER ÖVERTAGANDEN

Som en av nordens största vård- och omsorgskoncerner har Humana kapacitet att överta driften av tre boenden samtidigt. I det fall fler än ett övertaganden kommer att bli aktuellt kommer vår utvecklings- och kvalitetschef Titti Tedenryd och/eller regionchef Annica Sarén att ansvara för det. Både har tidigare erfarenhet av verksamhetsövertaganden sedan tidigare och är två av våra mest erfarna ledare.

Våra stabs- och stödfunktioner som arbetar med verksamhetsövertagande avlastas från annat administrativt arbete genom koncernintern omfördelning. Det är en av Humanas styrkor att koncernens stabsfunktioner sitter på samma kontor och kan avlasta varandra när behov uppstår. Till exempel kan ytterligare en HR-koordinator frigöras inom äldreomsorgen genom att en HR-koordinator från personlig assistans går in och bistår i det administrativa arbetet. Vid utökat behov över längre tid rekryterar vi ytterligare personal. Humana är en växande företag och har gott renommé som arbetsgivare med många kvalificerade sökande till varje tjänst.

Ange namn på den person inom entreprenörens organisation som kommer ansvara för entreprenörens övertagande från staden.

Hanna Göthlin kommer att projektleda verksamhetsövertagande i det fall vi vinner ett

kontrakt.

3.2 Omsorg och insatser för den enskilde

3.2.1 Utgångspunkter för genomförande av uppdrag

Äldre människor som är i behov av särskilt stöd och vars behov av service, vård och omsorg inte kan tillgodoses i det ordinarie boendet, kan få bistånd i form av särskilt boende enligt SoL.

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.

Vården och omsorgen ska hålla en hög kvalitet. Den enskilde ska garanteras erforderlig tillsyn och omvårdnad alla tider på dygnet. Det måste därför finnas personal på plats i boendet dygnet runt och den enskilde ska varje tid på dygnet kunna få de tjänster som krävs för att den enskilde ska kunna klara sin tillvaro och känna sig trygg.

Entreprenören ansvarar för omvårdnad, service och hälso- sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå.

Boendet och omvårdnaden ska vara så utformad 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 enskilde ska även få hjälp att träna för att upprätthålla befintliga psykiska och fysiska funktioner.

Den enskilde ska erbjudas en verksamhet där årstider, helger, helgdagar, traditioner och personliga bemarkelsedagar uppmärksammas och firas.

3.2.2 Inriktning, mål och åtaganden

Entreprenören ska åta sig att arbeta så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service, vård och omsorg. Entreprenören ska arbeta utifrån följande kvalitetsaspekter:

Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service, vård och omsorg blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är kontinuitet i den service, vård och omsorg som ges. Insatserna ska ges med hög personal-, tids- och omsorgskontinuitet. En annan viktig förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är personalens tillgänglighet.

Gott bemötande, respekt och integritet

Service, vård och omsorg ska genomsyras av gott bemötande. Gott bemötande 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. Insatserna ska utföras enligt den enskildes önskemål.

Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Service, vård och omsorg ska utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Den enskilde, företrädare för

denne och, om den enskilde så vill, närstående ska ha rätt att delta i alla beslut som rör den enskilde. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för självbestämmande.

3.2.3 Brukarinflytande

Entreprenören svarar för information till den enskilde och deras närstående eller företrädare angående boendet och ska sammankalla och samråda med eventuellt boenderåd, förtroenderåd och/eller anhörigråd i frågor som rör verksamheten.

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

3.2.4 Service och omvårdnad

Service och omvårdnad ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Omvårdnaden ska genomsyras av grundtanken att de enskilda har förmåga att själva välja hur de vill leva sina liv. De enskildas behov, värdighet och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras.

Den enskilde ska erbjudas möjlighet att behålla eller utvidga sitt sociala nätverk.

Omvårdnaden ska så långt som möjligt anpassas efter en normal dygnsrytm. Det får inte förekomma att enskildas sänggående och uppstigning styrs av schemaläggning och/eller personalrutiner utan sänggående och uppstigning ska anpassas efter den enskildes förutsättningar, behov och önskemål.

Alla enskilda ska ha rätt till dusch, rakning och enklare hårvård, såsom kamning, varje dag. Alla ska även få gå på toaletten när de så önskar. Alla ska ha rätt till särskild hår- och nagelvård (manikyr, hjälp att rulla hår etc.), klädvård och städning minst en gång per vecka, om det inte finns särskilda behov av tätare insatser.

All omvårdnad som gäller dagliga insatser såsom av- och påklädning, hygien, toalettbesök, hjälp vid måltiderna, hjälp med förflyttning med mera ska genomföras på ett sådant sätt att den enskilde integritet respekteras så långt som möjligt.

3.2.5 Demensvård

Entreprenören ska säkerställa att personalen har den särskilda kompetens som krävs för att ge bästa möjliga vård och omsorg för personer med neurokognitiva störningar eller svikt. I detta ligger att följa forskning och utveckling inom området samt att arbeta utifrån evidensbaserade metoder.

Entreprenören ska arbeta i enlighet med Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom.

Anbudsgivaren ska här beskriva hur man säkerställer och upprätthåller den särskilda kompetens som krävs i arbetet med personer med neurokognitiva störningar eller svikt (demenssjukdomar):

UTGÅR FRÅN SOCIALSTYRELSENS REKOMMENDATIONER

Vi utgår från Socialstyrelsens Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom och arbetar med evidensbaserade metoder och arbetssätt, däribland personcentrerad omvårdnad.

KOMPETENSUTVECKLING INOM DEMENS

Vi kommer att anpassa utbildningar och handledning utifrån verksamhetens behov, dvs. vad de boende har för demensdiagnoser, BPSD-symptom och kognitiva svårigheter. Kompetensutveckling ska i största mån vara individuellt anpassad och utgå från personalens nuvarande kompetens. Vi upprättar därför tillsammans med varje medarbetare en individuell kompetensprofil. Utifrån dessa kan verksamhetschef planera personalens kompetensutveckling.

Utbildningar inom demens som all personal ska gå är: Demens ABC och Nollvision – för en demensvård utan tvång och begränsningar. Personal som arbetar på demensavdelning ska därutöver gå Demens ABC Plus.

Genom kontinuerliga handledningstillfällen (se Bedömningsgrund 1:4 Professionell handledning) får personalen stöd att klara av utmaningar i arbetet och utvecklas i sin yrkesroll. Vid behov, t.ex. om specialdiagnos eller svår BPSD kommer personalen och framförallt kontaktmannaparet att stödjas och utbildas extra inom det.

VID REKRYTERING

Vid rekrytering till tillsvidarejänster och längre vikariat anställer vi personer med undersköterskeutbildning, i enlighet med krav i förfrågningsunderlaget. I det fall rekrytering sker till demensavdelning kommer vi i första hand att söka efter personer med utbildning och erfarenhet inom demens. I samband med rekrytering och anställning upprättas en individuell kompetensutvecklingsplan, bl.a. avseende kompetens inom demens.

MULTIPROFESSIONELL SAMVERKAN

Multiprofessionella teammöten kommer att hållas i den frekvens som krävs, dock minst varje månad (per avdelning/våning). Varje profession ansvarar för att utreda och informera om sin del och bidra till att förbättra helhetssituationen för den enskilde. Detta innebär ett lärande i arbetet för samtliga inblandade och kanske främst för kontaktmannen.

Den regelbundna och strukturerade uppföljningen syftar till att öka trygghetskänslan för den enskilde, dels genom riktade åtgärder med fokus på den enskildes perspektiv och dels genom vetskapen att alla dessa professioner har ett möte med fokus på just hen. Det multiprofessionella teammötet syftar även till att identifiera kompetensutvecklingsbehov hos personalen.

VI FÖLJER FORSKNING OCH UTVECKLING INOM DEMENS

Humanas kvalitetsavdelning med utvecklings- och kvalitetschef Titti Tedenryd i spetsen ansvarar för att hålla verksamheterna uppdaterade med forskning och utveckling inom bl.a. demens. Titti Tedenryd ansvarar för att uppdatera våra arbetssätt och rutiner i kvalitetsledningssystemet samt säkerställa att vi har kunskap om ny forskning som publiceras. Regionchef Hanna Göthlin ansvarar för att, i verksamhetschefsgruppen, ta upp nya arbetssätt och metoder och utvärdera dem tillsammans med verksamhetscheferna. Ibland är inte ett arbetssätt lämpligt att införa, men perspektivet kan ändå vara intressant. Vid ett eventuellt införande av nya arbetssätt kommer vi att gå efter evidens och föra dialog med beställaren.

Verksamhetschefen ska vidare varje månad gå igenom relevanta nyheter på Demenscentrums hemsida, samt prenumerera på "Demensforum" och "Äldreomsorg", som även ska finnas tillgängliga för samtliga medarbetare.

Humanas koncernövergripande arbetet leds av kvalitetsdirektör Eva Nilsson Bågenholm, leg. läkare, samt tidigare nationell äldresamordnare vid Socialdepartementet med fokus på gruppen de mest sjuka äldre.

KVALITETSREGISTER

Vi registrerar i BPSD-registret och/eller SveDem i de fall den enskilde godkänner det. Vi arbetar systematiskt med uppföljning av registreringen för att förbättra våra arbetssätt i den personcentrerade omvårdnaden.

3.2.6 Aktiv och meningsfull tillvaro

Entreprenören ska ordna så att de enskilda får daglig fysisk, psykisk, social, kulturell och andlig stimulans efter var och ens förutsättningar och behov. Entreprenören ska sträva efter att de enskilda ska känna gemenskap och uppleva sin dag som meningsfull utifrån behov och förutsättningar. 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. Entreprenören ska skapa förutsättningar för spontana aktiviteter i verksamheten, där en viktig person för att detta ska vara möjligt är kontaktmannen och dennes arbete med den enskilde.

Entreprenören 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 omsorg och service.

Entreprenören 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 närstående kan förväntas delta kontinuerligt. Aktiviteterna ska anpassas så att även de mest sjuka äldre 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 i Stockholms stad 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, eller balkong så väl som i parker och gatumiljö, i närområdet eller längre bort. Anbudsgivaren ska utifrån ett särskilt dokumenterat och kvalitetssäkrat arbetssätt motivera varje enskild och möjliggöra daglig utevistelse för samtliga. Arbetssättet ska innefatta kontinuerlig uppföljning och redovisning för så väl den enskilde som för boendet som helhet.

För godkännande av anbudet beträffande detta krav krävs att anbudsgivaren i sitt anbud beskriver de aktiviteter och sysselsättningar som entreprenören avser tillhandahålla samt att det framgår att de boende får tillgång till stimulans, aktiviteter och utevistelse på sådant sätt att kraven i denna punkt tillgodoses.

Anbudsgivaren ska här beskriva de aktiviteter och sysselsättningar som kommer att tillhandahållas i enlighet med vad som efterfrågas ovan. Anbudsgivare ska även beskriva det kvalitetssäkrade arbetssättet för att motivera och möjliggöra daglig utevistelse för samtliga:

INLEDNING

Vi accepterar och uppfyller samtliga krav i förfrågningsunderlaget. Vi uppfyller med råge kravet på minst två olika dagliga aktiviteter plus ytterligare en större aktivitet som ordnas minst en gång i veckan. För mer information om det se "Bedömningsgrund 3.1 Individuell, mental och fysisk stimulans".

PERSONCENTRERING – GRUNDEN TILL VÅRT ARBETSSÄTT

Genom att bibehålla fokus på den enskilde och erbjuda aktiviteter och utevistelse i enlighet med hans behov, önskemål och perspektiv på meningsfullhet ökar vi förutsättningarna för att den enskilde vill delta. Det handlar om:

- VAD vi erbjuder – Aktiviteter och utestitelser anpassade efter den enskilde
- HUR vi erbjuder det – Hur vi motiverar och engagerar
- NÄR vi erbjuder det – Den morgonpigge är förmodligen mest mottaglig för förslag på förmiddagen.
- VEM som erbjuder det – Den enskilde kan vara känslig för vem som föreslår en aktivitet, här ska personalen följa vad som står i t.ex. genomförandeplanen

De överenskommelser som träffas avseende aktiviteter och utevistelse skrivs ned i genomförandeplanen.

KASAM

Vi har ett salutogent synsätt och utgår i vår aktivitetsplanering ifrån vad som är meningsfullt för den enskilde. Se mer om detta nedan under "Aktivitetsutbud anpassas utifrån de individuella aktivitetsanalyserna".

SE MÖJLIGHETERNA TILL ENSKILDA AKTIVITETER I VARDAGEN

Vi utbildar personalen i det personcentrerade arbetssättet och handleder dem i att identifiera möjligheterna till individuella aktiviteter i vardagen. Istället för att enbart smörja någons händer för att de är torra så kan man sätta sig ner tillsammans en stund och massera in handsalvan, vara lyhörd för vad den enskilde vill prata om och bara vara i stunden. Andra exempel på spontana möten är att torka disk tillsammans eller att söka upp en boende med stora kunskaper inom ett visst ämne och ställa en fråga. Att hitta de små momenten i vardagen där man kan få den enskilde att känna sig sedd, värdefull och intressant är det som störst inverkan på trivsel och välmående. För att identifiera vad som får olika individer att må bra behöver vi lära känna dem, det gör vi bl.a. genom levnadsberättelse och genomförandeplan.

SE MÖJLIGHETERNA OCH MOTIVERA TILL UTEVISTELSE I VARDAGEN

Utevistelse kan med fördel utgöra en så kallad "nyttotaktivitet", t.ex. att följa med personalen till närmsta affär för att handla något som saknas. Vi utbildar och handleder personalen att arbeta personcentrerat utifrån hur vad den enskilde finner meningsfullt och vilka friskfunktioner den enskilda har. Det multiprofessionella teamet kan genom kontaktmannen rekommendera vissa boende som är i störst behov av stimulans, kanske genom promenad och utevistelse, för att förebygga oro. Genom ett personcentrerat arbetssätt kan personalen hitta möjligheter och individuella lösningar i vardagen.

För den enskilde som tackar nej till promenader och gruppaktiviteter utomhus kan det vara lättare att motivera till utevistelse om det sker i samband med individuell aktivitet eller i samband med fika/måltid på balkong eller altan. Även kortare utestitelser inför eller efter måltid kan pigga upp, t.ex. en aptitretare på balkongen. Kontaktmannen kan med fördel ta hela, eller delar av, planerings- och uppföljningssamtal med den enskilde utomhus.

MÖJLIGGÖRA UTEVISTELSE UTIFRÅN FÖRUTSÄTTNINGAR

För de som vill och orkar kommer vi att ha dagliga promenadgrupper, där det fungerar utmärkt att följa med i rullstol. För de som behöver lugnare varianter av utevistelse kommer vi att erbjuda det. Bl.a. enskild pratstund ute eller kortare promenad med en personal (i första hand någon av den enskildes kontaktmän). För de med stora fysiska funktionsnedsättningar kan en stund på balkongen eller terrassen vara tillräckligt utmanande. Vi gör då denna stund trevlig genom att erbjuda något gott att dricka, sällskap och en pratstund.

Vi flyttar ut aktiviteter när vädret tillåter, bl.a. boule och gymnastik. Vi flyttar också gärna ut måltider och fika. De som vill och orkar möts i trädgården/terrassen och de som inte orkar eller vill ta sig fullt så långt kan istället delta i utomhusaktiviteten på avdelningens balkong.

AKTIVITETSUTBUD ANPASSAS UTIFRÅN DE INDIVIDUELLA AKTIVITETSANALYSERNA

Kontaktmännen har en viktig roll i att lära känna den enskilde och hans önskemål och behov av bl.a. aktiviteter, social samvaro och utevistelse. Vi har en struktur för detta i aktivitetsanalysen, som utgör en separat del av genomförandeplanen. I aktivitetsanalysen har kontaktmannen stödrubriker som utgångspunkt i samtalet med den enskilde. Här frågar även kontaktmannen om tidigare intressen i livet, om det är lämpligt.

Aktivitetsanalys görs initialt vid inflyttning (inom 2 veckor) och följs därefter upp varje halvår, oftare vid behov. Aktivitetsanalysen används som utgångspunkt i aktivitetsutbudet för enheten. Avdelningens aktivitetsombud går igenom aktivitetsanalyserna för sin avdelning och sammanställer dem. Resultatet används dels för att organisera anpassade avdelningsaktiviteter och dels för att skicka vidare till verksamhetens aktivitetsansvarig. Aktivitetsansvarig för verksamheten sammanställer alla avdelningars aktivitetsanalyser för att ta fram en verksamhetsgemensam, som ligger till grund för husaktiviteterna. Vi vill här betona att det inte enbart är de mest populära aktiviteterna som planeras in. Aktivitetsansvarig tittar även på faktorer såsom rytm, aktivitetskategori och anpassningsbarhet för personer med stora fysiska och psykiska funktionsnedsättningar.

Aktivitetsanalysen utgår från perspektiven aktivitetskategori (individuella, gruppaktiviteter, aktiviteter för hela enheten och aktiviteter utanför enheten) och rytm (dygnsrytm, veckorytm och årstidsrytm)

GEMENSAM AKTIVITETSPLANERING

Aktivitetsombuden använder som ovan nämnts aktivitetsanalyserna som utgångspunkt i aktivitetsutbudet på avdelningen. De bjuder in de enskilda att delta i aktivitetsplanering, bl.a. i samband med "Café VadDuVill" varje månad där de olika aktiviteterna planeras in på schema. Tillsammans med de enskilda planeras de olika aktiviteterna in och det finns möjlighet att komplettera med andra aktiviteter utifrån de enskildas förslag.

Enskilda personers initiativ, framför allt de boendes, ska tas tillvara. Vi har flera exempel på enskildas initiativ som resulterar i kontinuerliga aktiviteter. Bl.a. har vi en 96-årig dam som håller surfcafé med sina medboende. Vi har köpt in surfplattor som de använder när de lär sig skype:a och googla. Även medarbetarinitiativ ska tas tillvara. Det kan vara en undersköterska som även är t.ex. danspedagog eller bara har ett stort dansintresse och vill hålla danskurser, eller en körledare som vill starta en kör. Alla sådana initiativ ska uppmuntras, med utgångspunkt i de boendes intressen.

FLERA AKTIVITETSSALTERNATIV VARJE DAG

Aktivitetsutbudet anpassas utifrån individernas önskemål, behov och perspektiv på meningsfullhet. Aktivitetsansvarig och aktivitetsombud ansvarar för att säkerställa att varje dags aktivitetsutbud innehåller fysisk, mental, social, andlig och kulturell stimulans. Vi erbjuder fler aktiviteter än vad kravet gör gällande.

Vi organiserar gruppaktiviteter utifrån avdelning, våning och intresse. Aktivitetsombuden ansvarar främst för avdelningsaktiviteter och verksamhetens aktivitetsansvariga ansvarar för de större aktiviteterna och intressegrupper, såsom bingo, studiecirkel, whiskeyklubb, osv. Genom att anpassa gruppkonstellationerna på olika sätt tilltalar det olika personer och vi får en kontinuitet och gruppsammanhållning. Vissa föredrar avdelningsaktiviteter där man umgås med de närmaste medboende, andra föredrar att umgås med intressefränder. Genom att få till gruppsammanhållningar med kontinuitet ger det struktur i såväl aktivitetsschema som i de enskildas vardag. De träffas regelbundet, får stimulans och social kontakt.

PLANERINGSTID MED KONTAKTMANNEN VARJE VECKA

Varje vecka har kontaktmannen och den enskilde tid avsatt för att planera kommande vecka. Det är den enskilde som, i den mån hen kan, ska styra planeringen och kontaktmannen ska vara med som stöd. Under planeringstiden ska den enskilde bl.a. välja vilka gemensamma aktiviteter hen vill delta i. Här utgår man ifrån aktivitetsschema, både enhetens och avdelningens. Kontaktmannen kan med fördel anpassa presentationen av utbudet så att den enskilde känner att det är hanterbart. Vid behov ska kontaktmannen tillgängliggöra aktivitetsschemat så att den enskilde kan tillgodogöra sig aktivitetsutbudet, bl.a. genom att använda bildstöd och/eller utgå från vad den enskilde brukar tycka om/inte önska delta i. Kontaktmannen ska använda den enskildes aktivitetsanalys vid förslag på aktiviteter. I samband med planeringen ska kontaktmannen ha Folkhälsoinstitutets rekommendation om fysisk aktivitet 30 minuter varje dag i åtanke. Vi kan dock aldrig påtvinga fysisk aktivitet, men vi ska erbjuda anpassning så att den boende kan välja att följa rekommendationen.

Individuell tid med kontaktmannen planeras också in i veckoplaneringen och om den enskilde redan nu vet vad hen vill göra skrivs även det in. Veckoplaneringen tillgängliggörs för den enskilde i dennes lägenhet utifrån den enskildes förutsättningar. Den finns då också tillgänglig för anhöriga som önskar delta i aktiviteter. Avdelningens och enhetens månadsplanering avseende aktiviteter finns tillgänglig i de gemensamma utrymmena för både boende och anhöriga att ta del av.

AKTIVITET I SAMBAND MED MÅLTID – MÅLTID I SAMBAND MED AKTIVITET

Tröskeln att delta i en aktivitet blir i regel lägre om man redan befinner sig på eller nära platsen där aktiviteten ska äga rum. Vi passar därför på att ha aktiviteter i samband med måltid. En aktivitet före måltiden syftar till att bidra till bättre aptit.

Vi har ofta mellanmål eller fika i samband med aktivitet i syfte att öka kostintaget. I samband med en aktivitet är det lätt att det slinker ner en smoothie eller någon extra kaka och allt kostintag har betydelse.

Vi använder t.ex. bakning som gemensam aktivitet, givetvis med hänsyn till de hygienregler som finns. Deltagande i bakkingsaktivitet kan göras på olika nivåer utifrån friskfunktioner, några deltar aktivt och rör ihop ingredienser, andra sitter med och pratar och ytterligare andra nöjer sig med att känna doften och den upplevelse det ger. När brödet/pajen/fikabrödet är färdigt fikar man tillsammans och planerar nästa bak. De enskilda som vill välkomnas att dela med sig av sina favoritrecept och lära övriga hur man bakar just deras specialiteter.

TA HJÄLP AV ANHÖRIGA

Vi ser anhöriga som medspelare och vet att de, i likhet med oss, vill de enskildas bästa. När vi har svårt att motivera en boende till aktiviteter eller utevistelse ska vi ta hjälp av dem som känner honom eller henne bäst, dvs. de anhöriga/närstående. De har säkerligen sina trix för att locka och motivera. Kanske har de också möjlighet att delta i några aktiviteter tillsammans med den enskilde för att, så att säga, bryta isen.

Vi samarbetar med de anhöriga i den mån den enskilde godkänner det.

UPPFÖLJNING

De enskildas nöjdhet med aktiviteter och utevister följs upp och populära aktiviteter utomhusvister/utflykter planeras in oftare. Kontaktmannen ansvarar för att anpassa uppföljningen till den enskildes förutsättningar. I de fall den enskilde inte har några minnesproblem kan denna uppföljning med fördel göras i samband med veckoplaneringen,

då kontaktmannen kan fråga den enskilde hur hen uppfattade tidigare veckas aktiviteter, annars ska kontaktmannen anpassa uppföljningen efter den enskildes behov och förutsättningar. Avvikelse från genomförandeplanen och veckoplaneringen antecknas i den sociala journalen och följs upp av kontaktmannen för att vid behov uppdatera genomförandeplanen.

För att utveckla och anpassa utbudet av aktiviteter och utevistelser följs dessa kontinuerligt upp i aktivitetsrådet (4 gånger per år). Där deltar aktivitetsombuden, aktivitetsansvarig och representant från rehabpersonalen. Förutom att följa upp avtalstrohet, med bl.a. antal genomförda aktiviteter, läggs stor vikt vid att vara en lärande organisation. Vi lyfter goda exempel från aktiviteter och utevistelser och ger stöd och handledning i de situationer som varit utmanande. Aktivitetsansvarig ansvarar för att sammanställa informationen och aktivitetsombuden tar med sig information och inspiration till respektive avdelning.

EXEMPEL PÅ AKTIVITETER OCH SYSSELSÄTTNINGAR SOM KOMMER ATT TILLHANDAHÅLLAS

Vi har genom vår centrala aktivitetsorganisation tagit fram en aktivitetskatalog som aktivitetsansvariga på våra olika boenden kan utgå ifrån. Katalogen innehåller förslag på aktiviteter och är framtagen utifrån vad som brukar vara uppskattat. bl.a; Aktiviteter för social samvaro; Aktiviteter för fysisk stimulans; Aktiviteter för mental stimulans; Kulturaktiviteter; Uteaktiviteter; Livsåskådningsaktiviteter; Enskilda aktiviteter; Sinnesaktiviteter; Meningsfulla vardags- och nyttoaktiviteter; samt Aktiviteter för personer med stora fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar. Aktivitetsansvarig och aktivitetsombuden ska sedan anpassa aktivitetsutbudet efter vad kunderna efterfrågar och uppskattar. Det är kunderna som väljer aktiviteter. Nedan följer några exempel på aktiviteter:

- Aktiviteter för social samvaro: t.ex. kör, surfcafé och bingo.
- Aktiviteter för fysisk stimulans, t.ex. gymnastik, sittgymnastik och taktil massage.
- Aktiviteter för mental stimulans, t.ex. högläsning, studiecirkel och reminiscens.
- Kulturaktiviteter, t.ex. sång, musik och måla.
- Uteaktiviteter, t.ex. boule, promenader och qigong.
- Livsåskådningsaktiviteter, t.ex. gudstjänst (utifrån religion och församling), meditation och samtal om existentiella frågor.
- Enskilda aktiviteter: t.ex. taktil massage, promenad och släktforskning.
- Sinnesaktiviteter, t.ex. smakprovning, aromaterapi och "Resa med Humana".
- Meningsfulla vardags- och nyttoaktiviteter, t.ex. vara flaggansvarig, vattna blommor och vara delaktig i beställningar.
- Aktiviteter för personer med stora fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar, t.ex. taktil massage, aromaterapi och reminiscens.

3.2.7 Kontaktmannaskap

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

En person i personalen ska utses att vara kontaktman och stå för huvuddelen av omvårdnadsinsatserna till den enskilde. Denne 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. Kontaktmannen ansvarar för att upprätta den enskildes genomförandeplan och ansvarar för att den är aktuell.

Den enskilde ska ha möjlighet att påverka valet av kontaktman. Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman, ska den enskilde ha rätt att byta.

Kontaktman ska ha en utsedd ersättare så att kontinuiteten kan upprätthållas under semestrar och annan frånvaro.

I uppdraget ingår att vara de enskilda behjälplig med externa kontakter såsom, till exempel, färdtjänst, läkare eller dylikt.

Entreprenören ska svara för att de enskilda via sin kontaktman får hjälp med språklig kommunikation vid tal- syn- och hörselnedsättning samt att tolk kan anlitas vid behov.

Anbudsgivaren ska här beskriva hur man säkerställer att den enskilde ges möjlighet att påverka valet av kontaktperson:

INFÖR INFLYTTNING

Vi utser en preliminär kontaktman före inflyttning. Detta då det är kontaktmannen som ansvarar för introduktionsprogrammet som vi erbjuder de enskilda som flyttar in. Det inkluderar ett erbjudande om att kontaktmannen kommer på hembesök/besöker den enskilde på sjukhus/korttids/i ordinärt boende, samt inbjudan till ett eller flera besök på äldreboendet. När den enskilde besöker verksamheten för första gången är det kontaktmannen som tar emot och visar runt. Vid besöket bjuder kontaktmannen på fika och om möjligt deltar även verksamhetschefen

KONTAKTMANNAPAR

Vi arbetar med kontaktmannapar, det är ordinarie kontaktman och vice kontaktman som utgör ett team och som arbetar för den enskildes bästa. Enbart den ordinarie kontaktmannen utses preliminärt före inflyttning. Vice kontaktman får den enskilde välja utifrån minst två alternativ ett par veckor efter inflyttning, då den enskilde hunnit bilda sig en uppfattning om personerna. Den enskilde kan när som helst välja att byta båda eller bara ena. Båda kontaktmännen, och även övrig personal, ska vara lyhörda för om den enskilde verkar missnöjd eller osäker på någon av sina kontaktmän. Detta ska i så fall rapporteras till verksamhetschef som kan följa upp det med den enskilde.

UPPFÖLJNING EFTER 2-3 MÅNADER

I samband med uppföljning av introduktionsprogram följer verksamhetschefen upp om den enskilde är nöjd med sitt kontaktmannapar, den ordinarie och den vice. Om den enskilde inte är nöjd byts den kontaktmannen ut, se nedan. I kontaktmannens uppdrag ingår att tacka för den tid som varit och visa att han eller hon inte har något emot att bli utbytt. Vi arbetar för att den enskilde ska känna sig bekväm med sitt beslut.

DEN ENSKILDES INFLYTANDE VID BYTE AV KONTAKTMAN

I enlighet med vår rutin för introduktionsprogram vid inflyttning, samt rutin för kontaktmannaskapet ska kunden upprepade gånger informeras om sin rätt att byta kontaktman, samt hur man går tillväga. Vi informerar även anhöriga om detta.

För att byta kontaktman behöver den enskilde endast berätta det för någon ur personalen och/eller verksamhetschefen. Personalen ska i sin tur vidarebefordra informationen till verksamhetschefen som är den som ansvarar för fördelningen av kontaktmannaansvar.

Den enskilde har möjlighet att påverka valet av kontaktman genom att lämna önskemål till gruppleddare eller verksamhetschef. Vi kan inte i förväg garantera att alla enskilda kommer att få sitt förstahandsval, men vi kan garantera att vi kommer att göra vårt yttersta för att tillgodose allas önskemål. Detta kan till exempel göras genom att den medarbetare som åtar sig ytterligare ett kontaktmannauppdrag frigörs från andra praktiska göromål i arbetsschemat och kan därmed arbeta större del av sin arbetstid med de enskilda.

Det finns möjlighet för en nattaktiv person att ha en av sina kontaktmän i nattpersonalen.

KONTAKTMANNENS ANSVAR

Det är viktigt att relationen mellan den enskilde och kontaktmännen fungerar. Detta då den enskilde spenderar förhållandevis mycket tid tillsammans med sina kontaktmän och då

kontaktmännen har ett viktigt ansvar i att stödja den enskildes inflytande och självbestämmande. I kontaktmannaskapet ingår att:

- Följa vårt introduktionsprogram vid inflyttning, med de individanpassningar som den enskilde önskar
- Upprätta och följa upp genomförandeplan, aktivitetsanalys samt levnadsberättelse. Dessa är redskap för att lära känna den enskilde och skapa förutsättningar för relationsinriktad och personcentrerad omsorg.
- Tillsammans med den enskilde upprätta en veckoplanering. Det är den enskilde som i möjligaste mån ska styra planeringen, kontaktmannens uppdrag är att stödja honom eller henne. Veckoplaneringen innehåller bl.a. val av aktiviteter och val av måltidsalternativ.
- Meddela sina medarbetare vid förändringar i genomförandeplanen. De ansvarar i sin tur för att läsa alla avdelningens boendes genomförandeplaner och levnadsberättelser.
- Utföra merparten av omvårdnad och service för den enskilde som han eller hon är kontaktsman/vice kontaktsman för. Gruppledaren ansvarar för arbetsschemat på avdelningen och utgår, förutom från genomförandeplanen, bl.a. från kontaktmannaskapet och personkontinuiteten vid planering av arbetsschemat, dvs. planeringen av vad som ska göras, när och av vem.

3.2.8 Ledsagare

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

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

3.2.9 Kvarboende

Kvarboendepincipen gäller, det vill säga den enskilde ska kunna bo kvar på boendet till livets slut och inte behöva flytta oavsett vårdtyngd och/eller eventuella förändrade omvårdnadsbehov.

3.2.10 Hemlighet

Entreprenören ska sträva efter att verksamheten bedrivs under så hemliga förhållanden som möjligt utan att kraven på en god arbetsmiljö för personalen åsidosätts.

3.2.11 Städning

Entreprenören ska svara för att lägenheterna, gemensamhetsutrymmen och de utrymmen som entreprenören nyttjar städas så att god hygien och trivsel upprätthålls. 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.

Entreprenören svarar 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 lämpliga för de aktuella utrymmena och materialen.

Entreprenören svarar för flyttstädning.

Framkommer det i bilagorna att det i visst eller vissa boenden finns ett gemensamt nyttjande av vissa lokaler, ska entreprenör och förvaltande förvaltning träffa särskild

överenskommelse om fördelning av städkostnad.

3.2.12 Kläder, textilier och tvätt

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

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

3.2.13 Bibliotek

I enlighet med de förutsättningar som framgår av respektive boendebilaga svarar den förvaltande nämnden, i de flesta vård- och omsorgsboenden, för att det kommer böcker och andra tjänster från stadens bibliotek till vård- och omsorgsboendet. Entreprenören ansvarar i dessa fall för att, ordna så att böckerna och annan biblioteksservice, är tillgänglig för alla boende utifrån deras önskemål.

3.2.14 Telefon, TV och dagstidning

Entreprenören ansvarar för att det finns tillgång till dagstidning och TV i gemensamhetsutrymmen i direkt anslutning till den enskildes lägenhet, där ett sådant finns. Entreprenören ansvarar för kostnader för TV i de gemensamma utrymmena. Vidare svarar entreprenören för kostnader för eventuell telefon i gemensamhetsutrymmen. Fasta kostnader för sådan telefon får inte debiteras de boende.

Entreprenör ska svara för att det finns tillgång till fri trådlös nätverksuppkoppling i boendets gemensamhetsutrymmen för de enskilda.

3.2.15 Privata medel

Den enskilde, närstående, god man eller förvaltare sköter i normalfallet de privata medlen. När så inte kan ske ska entreprenören kunna hjälpa till med handhavande av fickpengar med mera. Det ska finnas skriftliga rutiner för förvaring och redovisning av de enskildas privata medel, så att en absolut säkerhet uppnås. All personal ska informeras om de rutiner som gäller för hantering av privata medel.

3.2.16 Närstående

Entreprenören ska, bland annat, erbjuda närstående till enskilda på det aktuella boendet:

- information om att den enskilde vid behov kan få en god man eller förvaltare.
- information om Omsorgsdagboken (en webbtjänst som möjliggör för närstående att följa omsorgsarbetet dag för dag under förutsättning att den enskilde samtycker och att tillgång till e legitimation finns) <http://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/Aldreomsorg/Annat-stod-och-hjalp/Omsorgsdagboken/>
- möjlighet till att kontaktman regelbundet kontaktar närstående även om inga särskilda händelser har inträffat, under förutsättning av samtycke från den enskilde.
- möjlighet att delta på närståendeträffar och/eller närståenderåd.

3.3 Kost

3.3.1 Mat och måltider

Entreprenören ska säkerställa en god, näringsriktig och livsmedelshygieniskt säker kost till

den enskilde. För god livskvalitet, förebyggande av sjukdom och för att eventuell medicinsk behandling ska ge bästa möjliga effekt är ett gott näringstillstånd nödvändigt. Energi- och näringsinnehållet i maten ska följa de nordiska näringsrekommendationerna, NNR, och Socialstyrelsens vägledning Näring för god vård och omsorg (2011).

Entreprenören och eventuell underleverantör ska följa de regelverk som är bindande för alla som hanterar livsmedel. Även aktuella rekommendationer om mat och måltider för äldre som utfärdas av Livsmedelsverket och Socialstyrelsen ska följas.

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 säsongsanpassad, där även högtidsdagar lyfts fram. Mat och dryck ska anpassas efter den enskildes önskemål utifrån kulturell, etnisk, religiös eller etisk bakgrund. Specialkost, konsistensanpassad mat och näringspreparat ska serveras när behov föreligger. Måltiderna ska erbjudas jämnt fördelade över dygnet. Det ska även finnas tillgång till näringsrika mellanmål/kvällsmål samt nattmål och dryck vid sidan om ordinarie måltider. Nattfastan ska inte överstiga 11 timmar.

Måltidens sociala betydelse ska uppmärksammas och måltidsmiljön ska vara inbjudande och ändamålsenligt anpassad efter målgruppen och även ta hänsyn till den enskildes behov och önskemål och därmed bidra till en trivsamt upplevelse. Den enskilde ska ges möjlighet att få vara delaktig vid måltidssituationerna. Personal ska delta i måltiderna för att kunna ge individuellt anpassat stöd.

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.

Entreprenören ska ha rutiner för regelbundna nutritionsutredningar som omfattar individuella bedömningar och individanpassade åtgärder med uppföljning och utvärdering. Tillgång ska finnas till personal med utbildning på högskolenivå i kost- och nutritionsfrågor.

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. 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.

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

Kostpolicy för Stockholms stads äldreomsorg finns på stadens hemsida <http://www.stockholm.se/FamiljeOmsorg/Aldreomsorg/Annat-stod-och-hjalp/Mat-och-maltider/>

3.4 Personal

3.4.1 Ansvarig för driften och ledningen

Den som verkar och arbetar i boendet som ansvarig för driften och ledningen för utförandet av tjänsten ska ha adekvat högskoleutbildning och ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd samt om kommunens riktlinjer, policy med mera.

Den ansvarige ska ha minst tre års erfarenhet från arbetsledande befattning inom vård- och omsorgsboende för äldre.

3.4.2 Arbetsledning

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

Med "arbetsledare/chef" avses person med rätt att leda och fördela arbetet och som har arbetsmiljöansvar.

Beskriv här hur arbetsledningen inom boendet organiseras och säkerställs så att angivna krav uppfylls:

ÅSENGÅRDEN

Vi kommer i likhet med idag att ha 1 åa verksamhetschef med helhetsansvar för verksamheten. Till sin hjälp har denna gruppleddare (administratör/samordnare), motsvarande 0,5 åa.

I den lokala ledningsgruppen ingår: Verksamhetschef, gruppleddare, aktivitetsansvarig och representant från rehabpersonalen och sjuksköterskorna bildar en lokal ledningsgrupp. Dessa träffas på regelbundna samverkans- och planerings/uppföljningsmöten.

ARBETSLEDNING DYGNET RUNT

Vi kommer i likhet med idag att ha 1 åa verksamhetschef med helhetsansvar för verksamheten. Till sin hjälp har denna gruppleddare (administratör/samordnare), motsvarande 0,5 åa.

Dagtid vardagar: Verksamhetschef arbetsleder under dagtid vardagar. Vid kortare frånvaro kommer sjuksköterska i tjänst att överta arbetsledaransvaret. Det kommer tydligt att framgå på schemat på varje avdelning och på verksamhetschefens dörr vem som är ersättare. Vid längre frånvaro, t.ex. vid långtidssjukfrånvaro, tillsätter vi en vikarie.

Kväll, natt och helg: En erfaren undersköterska i tjänst arbetsleder. Det anges tydligt på schemat på varje avdelning vem som arbetsleder passet. Som stöd till arbetsledande undersköterska finns ett journummer intern på Humana som hen kan ringa för att få stöd vid kris eller extraordinär händelse. Jourtelefonen är öppen vardagar 17-08 och dygnet runt på helger. Arbetsledande funktion har skriftlig delegering med de befogenheter som följer ansvaret. För rådgivning och akuta insatser i HSL-frågor finns den mobila sjuksköterskepatrullen tillgänglig under kvällar, nätter och helger.

UTBILDNING I ARBETSMILJÖ

Verksamhetschef, sjuksköterskor och skyddsombud utbildas i arbetsmiljö, motsvarande BAM-utbildning. All tillsvidareanställd personal utbildas i det första steget i Humanas arbetsmiljöutbildning, en webbaserad grundutbildning i arbetsmiljö. För ytterligare information, se Bedömningsgrund 1.2 Ledarskap.

3.4.3 Personal, omfattning utbildning med mera

Bemanning och kompetens

Entreprenören ska garantera 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 medicinsk som personlig omvårdnad. Detta innefattar krav på att scheman läggs så att det finns tillräcklig tid för muntlig och skriftlig överslagssamtal mellan arbetspassen samt att det finns skriftliga säkra rutiner för detta.

Entreprenören svarar för att det alltid finns tillräckligt med personal av olika yrkeskategorier med adekvat utbildning och tillräcklig kompetens för att upprätthålla god kvalitet i hälso- och sjukvård, omvårdnad och service samt för att tillgodose säkerhet, aktivering, stimulans,

utevistelse och en innehållsrik vardag för de boende.

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.

Vid nyanställning av omvårdnadspersonal ska utföraren anställa personer som har yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet, alternativt 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen inom vård och omsorg. Kravet gäller dock inte vid anställning av semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

All personal ska behärska svenska språket på ett sådant sätt att han/hon kan kommunicera med de enskilda, deras närstående, övrig personal samt för att skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs.

För att öka kontinuiteten ska entreprenören eftersträva att personal erbjuds fast anställning. Vid anställning ska heltid vara norm. Tillämpning av allmän visstidsanställning ska undvikas, liksom användning av timanställningar utöver vad som krävs, till exempel, vid korttidsfrånvaro.

Entreprenören ska organisera verksamheten så att samarbete och kommunikation sker mellan yrkesgrupper och med andra aktörer. All personal ska arbeta personcentrerat utifrån varje enskilds behov, vilket förutsätter ett utvecklat samarbete i team mellan olika yrkesgrupper och kompetenser.

Entreprenörens och underentreprenörers personal ska bära väl synliga namnbrickor där också yrke framgår.

För att godkännas beträffande detta krav ska entreprenören redovisa bemanning (täthetsschema, se bifogad mall till förfrågningsunderlaget) avseende omvårdnadspersonal och legitimerad personal, som motsvarar det som redovisas i bilagorna för respektive boende. Entreprenörens anbud beträffande detta krav kan även godtas om det finns avvikelser, innebärande mindre personal, om det redovisas lösningar som innebär att de krav som ställs på tjänsten i detta underlag uppfylls med hänsyn taget till de boendes behov. Justeringar i bemanning kan göras om vårdtyngden förändras. Sådan justering måste godkännas av förvaltande stadsdelsnämnd. Bemanningen måste dock alltid vara sådan att avtalade åtaganden kan uppfyllas, vilket kan innebära krav på ökad personalstyrka vid ökad vårdtyngd. Bemanningen ska stå i relation till de boendes behov under dygnets olika tider.

Planerad bemanning av övrig personal (t.ex. verksamhetschef, administrativ personal, vaktmästare, lokalvårdare etc.), inom boendet redovisas i särskild bilaga, i enlighet med mall till förfrågningsunderlaget.

Entreprenören ska under avtalstiden alltid kunna redovisa bemanning och täthetsschema.

Utbildning, fortbildning och handledning

Entreprenören ska svara för att löpande ge personalen adekvat fortbildning/utbildning, kompetensutveckling och handledning. Kommunfullmäktige har satt som mål att all tillsvidareanställd omsorgspersonal ska ha grundutbildning och att dessa krav får understigas endast tillfälligt.

Entreprenören ska för boendet ha såväl generell som individuella kompetensutvecklingsplaner och ska sträva efter att så snart som möjligt uppnå det av

kommunfullmäktige beslutade målet och de eventuellt nya mål som följer av kommunfullmäktiges beslut avseende personal i stadens samtliga vård – och omsorgsboenden.

Utbildningsinsatser ska avse både relevanta kortutbildningar och utbildning för grundnivå. I de fall utvecklingsprojekt eller annat kvalitetshöjande arbete pågår ska entreprenören slutföra dessa enligt ursprunglig tidplan. För information rörande omfattningen av sådana projekt hänvisas till bilagorna för respektive boende.

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

Under avtalstiden kan entreprenören komma att erbjudas platser vid utbildningar som staden anordnar.

Elever, studerande, praktikanter och feriearbetare

En stor utmaning inom äldreomsorgen de kommande åren är att behålla och rekrytera den personal som behövs och med rätt kompetens. Att ta emot praktikanter/elever/högskolestuderande, liksom arbetsmarknadsrelaterade anställningar, är ett sätt att arbeta för att främja den framtida personalförsörjningen. Entreprenören ska ta emot praktikanter/elever/högskolestuderande, liksom arbetsmarknadsrelaterade anställningar, samt aktivt och engagerat arbeta med detta, liksom möjliggörande av forskningsprojekt och studier.

Entreprenören ska i första hand ta emot studerande från gymnasie-, universitets- och högskoleutbildningar i Stockholms län. Entreprenören ska ansvara för att utbildnings- och praktikplatserna håller den kvalitet och inriktning som följer av examenskraven för respektive utbildning.

Elever/praktikanter/högskolestudenter, liksom arbetsmarknadsrelaterade anställningar, får inte ersätta ordinarie bemanning.

Entreprenörerna ska åta sig att, om förvaltande stadsdelsnämnd så önskar, ta emot feriearbetare från årskurs 9 i grundskolan samt från årskurs 1 och 2 i gymnasiet. Antalet feriearbetare kan maximalt uppgå till 20 stycken per säsong. Antalet feriearbetare måste anpassas efter boendets storlek. Feriearbetet pågår under tre 3-veckorsperioder under sommarmånaderna.

Feriearbetarna ska inte ersätta ordinarie personal eller utföra arbete som ingår i entreprenörens avtal med staden, utan ska med sina insatser komplettera entreprenörens åtaganden i verksamheten och därigenom bidra till en kvalitetshöjning utöver avtalade åtaganden. Förvaltande stadsdelsnämnd förmedlar feriearbetarna och betalar ersättning till dessa.

Entreprenören ska också åta sig att utse en handledare åt feriearbetarna och praktikanterna.

Om bemanningen avviker från vad som redovisas i bilagorna för respektive boende, så ska lösningar som innebär att kraven på tjänsten uppfylls, redovisas. Vår bemanning avviker inte från stadens täthetsscheman avseende omsorgspersonal. På Åsengården utökar vi rehabpersonal med 0,3 åa. Ingen annan avvikelse från stadens täthetsscheman avseende HSL-personal.

3.4.4 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.

3.4.5 Gåvor till personal

Personal inom boendet får inte ta emot gåvor från de enskilda. Entreprenören ska försäkra sig om personalen är införstådd med detta och medvetna om skälen för detta förhållningssätt.

3.4.6 Arbets- och skyddskläder

Entreprenör ska tillhandahålla arbets- och skyddskläder för personalen så att kraven i Socialstyrelsens föreskrifter (SOFs 2015:10) upprätthålls. Entreprenören svarar för att arbetskläder och, i förekommande fall, skyddskläder tvättas på sådant sätt att hygienkraven uppfylls.

3.5 Hälso- och sjukvård

3.5.1 Inledning

Entreprenören ansvarar för hälso- och sjukvård i enlighet med §§ 18 och 2e HSL.

Entreprenören ska säkerställa att hälso- och sjukvårdspersonalen följer HSL, annan tillämplig lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt ha kännedom om anmälningsskyldigheten enligt Lex Maria. Vidare ska entreprenören, beträffande samverkansrutiner, följa de överenskommelser om samverkan som träffas mellan Stockholms läns landsting och staden. Den förvaltande nämnden ansvarar för att entreprenören får tillgång till dessa överenskommelser.

Enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) är vårdgivare skyldig att arbeta förebyggande genom att bedriva systematiskt patientsäkerhetsarbete. Vårdgivare ska beskriva hur det organisatoriska ansvaret är fördelat inom verksamheten och senast 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. Patienterna och deras närstående ska ges möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet. Entreprenörens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) och verksamhetschef för hälso- och sjukvård enligt HSL ska lämna patientsäkerhetsberättelsen till den förvaltande nämndens MAS för vidare rapportering till förvaltande nämnden under februari månad varje år.

Entreprenören är skyldig att ansvara för att personalen har ingående kunskaper om skyldigheten att rapportera avvikelser av betydelse för den enskildes säkerhet till den som hos entreprenören svarar för den lokala avvikelshanteringen.

Entreprenören ansvarar för att göra anmälan om verksamhet på hälso- och sjukvårdens område.

3.5.2 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Entreprenören ska för boendet ha en MAS som ansvarar jämlikt hälso- och sjukvårdslagen 24 § och 7 kap 3 § i patientsäkerhetsförordningen (SFS 2010:1369).

Entreprenören ansvarar för att denna MAS fullgör sitt ansvar att tillse att anmälan görs till förvaltande och beställande stadsdelsnämnds MAS om den enskilde i samband med vård och

behandling drabbas av eller utsatts för risk att drabbas av vårdskada (Lex Maria). För att detta system ska kunna genomföras ska entreprenören ha ett system för avvikelshantering.

Därutöver kommer den förvaltande nämnden ha en MAS som ansvarar för uppföljning av att kraven säkerställs genom entreprenörens MAS. Samverkan ska råda mellan entreprenörens och den förvaltande nämndens medicinskt ansvariga sjuksköterskor avseende, bland annat, information om utredning och anmälan av Lex Maria ärenden. Entreprenörens MAS ska informera den förvaltande nämndens MAS om förändringar i organisationen, avvikelser, riskanalyser och efterfrågad statistik samt annan relevant information som berör hälso- och sjukvård.

Entreprenören ska senast en månad före genomförande av övertagandet till förvaltande nämnd ange namn på utsedd MAS.

Bekräfta att namn på utsedd MAS kommer anges till förvaltande nämnd senast en månad före genomförande av övertagande.

Ja

3.5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

Hälso- och sjukvården ska vara av god kvalitet, hålla en god hygienisk standard, vara lättillgänglig och bedrivs dygnet runt. Sjuksköterska ska finnas i boendet i enlighet med vad som anges i bilagorna för respektive boende.

Entreprenören ska följa stadens riktlinjer för hälso- och sjukvård samt stadens riktlinjer för hälso- och sjukvårdsdokumentation inom Stockholms stads särskilda boenden enligt SoL och LSS, dagverksamheter enligt SoL och daglig verksamhet enligt LSS, se bilagorna 9 och 10 till förfrågningsunderlaget.

För varje enskild ska det finnas en utsedd omvårdnadsansvarig sjuksköterska. I den omvårdnadsansvariga sjuksköterskans uppgifter ingår att tillsammans med den enskilde identifiera frisk- och riskfaktorer. Den enskildes friska sidor ska tillvaratas och stimuleras i syfte att höja livskvaliteten. All personal ska se den enskildes situation ur ett helhetsperspektiv och arbeta utifrån ett salutogent synsätt. Ett salutogent synsätt innebär att fokus riktar sig på faktorer som underlättar hälsan. Hälso- och sjukvårdspersonalen ska tillsammans med den enskilde identifiera möjligheter till att se friskfaktorer trots närvaro av sjukdom och funktionsnedsättning.

Entreprenören ska kunna ge kvalificerad hälso- och sjukvård avseende såväl fysiska som psykiska funktionshinder inom ramen för samlad kompetens, sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut, arbetsterapeut och dietist. Hälso- och sjukvården ska efter läkares ordination exempelvis kunna omfatta syrgasbehandling, nutrition via sond och intravenös närings- och medicintillförsel, kvalificerade hälso-och sjukvårdsinsatser som smärtlindring, större sårömläggningar, blodtransfusion, kontroller och provtagningar med mera.

I enlighet med stadens riktlinjer ska alltid riskbedömningar göras vid inflyttning gällande fall, nutrition och trycksår om vårdtagaren har ett hälso- och sjukvårdsbehov.

Inkontinensvård

Entreprenören ska svara för att det bedrivs en aktiv och kvalitetssäkrad inkontinensvård. Utredning, individuell utprovning och förskrivning av inkontinenshjälpmedel ska utföras av hälso- och sjukvårdspersonal utsedd av verksamhetschef. Denne ska göra en bedömning av personalens utbildning och kompetens.

Vårdhygienisk standard

Entreprenören ska uppfylla krav på god vårdhygienisk standard enligt hälso- och sjukvårdslagen och svarar för att personalen har erforderlig grundkunskap om vårdhygien och att fortbildning sker kontinuerligt. Entreprenören ska ha tillgång till vårdhygienisk expertis, såväl i det förebyggande arbetet som vid akuta problem. För att förhindra smittspridning och minska risken för vårdrelaterade infektioner ska handlingsprogram och vårdhygieniska principer tillämpas i verksamheten.

Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2015:10 om basal hygien är grundläggande. Entreprenören ska tillhandahålla och bekosta arbetsdräkt och skyddsutrustning. Därutöver ska beslut och rekommendationer som antas av länets regionala kommunal hygienkommitté (RKHK) följas.

Teamarbete

I verksamheten ska de olika professionerna sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, dietist och omvårdnadspersonal arbeta i team kring den enskilde. De olika professionerna, inklusive läkare, ska samarbeta för att säkerställa en trygg och säker vård och omsorg. Samarbetet ska ske med kunskap och förståelse för varandras roller samt med kunskap om vikten av tydlig kommunikation. Teamarbetet ska bedrivas mot ett väl definierat gemensamt mål och med ömsesidig förståelse för situationen som bidrar till gemensamma beslut.

Anbudsgivaren ska här beskriva hur man arbetar med en aktiv och kvalitetssäkrad inkontinensvård. Särskilt ska beskrivas hur arbetet sker så att den enskildes integritet inte kränks eller åsidosätts.:

AKTIV OCH KVALITETSSÄKRAD INKONTINENSVÅRD

I första hand ska de enskilda ha möjlighet att uträtta sina behov på toaletten, förutsatt att det är vad den enskilde önskar. I genomförandeplanen ska överenskommelse angående inkontinensvård skrivas ned.

I det fall toalettbesök inte fungerar som enda lösning ska vi komplettera med inkontinensskydd. Den enskilde som har inkontinensskydd ska i första hand ges möjlighet att gå på toaletten vid behov, om de har förmågan att säga till och/eller om de har regelbundna vanor som kan förutses. Här finns också möjlighet att använda inkontinensskydd del av dygnet samt titta på varje enskild boendes toalettrutin över dygnet.

Omvårdnadsansvarig sjuksköterska ansvarar för utprovning av inkontinensskydd, men utprovningen kan med fördel utföras av kontaktmannen, eller annan omvårdnadspersonal som kunden känner förtroende för. Även nattpersonal kan behöva inkluderas då de flesta har olika inkontinensskydd dag respektive natt. Utprovning av inkontinensskydd är intimt och det är viktigt att den enskilde känner sig bekväm och trygg i situationen. Vi lägger stor vikt vid att inte fler personer än nödvändigt är involverade vid utprovningen.

UTBILDNING OCH KOMPETENS

Kvaliteten i inkontinensvården säkerställs bl.a. genom utbildning och handledning i det dagliga arbetet.

Samtliga sjuksköterskor med omvårdnadsansvar kommer att ha förskrivningsrätt för inkontinenshjälpmedel, om någon saknar förskrivningsrätt kommer vi att tillse detta inom det första halvåret.

- Sjuksköterska med extra kompetens inom inkontinensvård -

Vi kommer att utse en av sjuksköterskorna som ansvarig för verksamhetens inkontinensvård. Denna sjuksköterska kommer att utbildas extra inom inkontinensvård, initialt under det första avtalsåret och därefter årlig kompetensutveckling. I denna sjuksköterskas ansvarsområde ingår att hålla sig ajour med nya rön avseende

inkontinensvård, nya förbättrade inkontinensskydd, med mera, samt för att utbilda övriga sjuksköterskor i verksamheten.

Varje omvårdnadsansvarig sjuksköterska handleder därefter kontaktmännen i samband med utprovning av inkontinenshjälpmedel.

- Kontinensombud -

I vårt kvalitetsledningssystem har vi en rutin för kontinensombud. Vi kommer att utse kontinensombud i varje verksamhet. Dessa utbildas av sjuksköterska. Dessa ansvarar för att leda och stödja sina medarbetare inom inkontinenshjälpmedel och arbetssätt med inkontinens. Kontinensombuden ska ha nära samverkan med sjuksköterskorna och ansvarar för att beställa de utprovade inkontinenshjälpmedel.

Samtliga medarbetare ges utbildning/handledning sjuksköterska i praktisk fixeringsteknik två gånger per år, oftare vid behov. Detta då det är av stor vikt att inkontinensskyddet är korrekt fixerat för att det ska fungera optimalt.

MED RESPEKT FÖR DEN ENSKILDES INTEGRITET

Intimhygien, där inkontinensskydd ingår, utgör en egen del i vår värdegrundsutbildning. Som all intimhygien ska inkontinensvård skötas med största respekt för den enskildes integritet. Inkontinensskydd byts i kundens rum med lägenhetsdörren stängd. Enbart den personal som behövs för bytet ska vara i rummet. I första hand kontaktsman eller annan av den enskilde väl känd personal. I det fall den enskilde har besök ska personalen på ett finkänsligt sätt antingen avvakta till besöket har gått eller be dem lämna rummet då de ska göra en vårdinsats, detta beroende på vilken överenskommelse man har med den enskilde om sådana situationer.

Som alla andra insatser ska åtgärder vid inkontinens skrivas in i genomförandeplanen. Där anger den enskilde hur hen vill ha sin inkontinensvård.

MULTIPROFESSIONELLT TEAMMÖTE

Vi håller multiprofessionella teammöten 1 gång/mån där olika professioner ingår t.ex. kontaktsman, verksamhetschef, omvårdnadsansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut, fysioterapeut, med mera. Fokus ligger på den enskilde, man tittar bl.a. på kundens medicinering, rehabilitering, dygnsrytm, måltidssituation, nutrition och meningsfull tillvaro, mm. Oro över inkontinens kan påverka viljan att delta i aktiviteter och gemensamma måltider, mm. Det multiprofessionella teamet har en viktig roll i att hitta individanpassade lösningar så att den enskilde inte känner sig begränsad.

UPPFÖLJNING EFTER UTPROVNING

Uppföljning görs kontinuerligt under de dygn som utprovningen pågår. Vi följer dessutom upp nöjdhet och funktion avseende inkontinensskydd 2 och 4 månader efter utprovning.

Samtliga avvikelser avseende inkontinensvård, såsom läckage och hudproblem, ska dokumenteras. Dessa utgör grunden i uppföljningen. Kontaktsmannen följer även upp den enskildes upplevelse av säkerhet och komfort.

3.5.4 Rehabilitering

Entreprenören ska ansvara för rehabiliteringsinsatser och förebyggande insatser med mål att den enskilde ska kunna leva ett så normalt liv som möjligt med hänsyn till vars och ens förmåga. Rehabilitering innebär funktionshöjande och/eller funktionsbevarande insatser. Fysioterapeut/sjukgymnast och arbetsterapeut ska ansvara för handledning av övrig personal beträffande sådana insatser så att dessa i sitt omvårdnadsarbete har ett rehabiliterande förhållningssätt.

Arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast ansvarar för förskrivning och utprovning av

tekniska hjälpmedel och uppföljning.

3.5.5 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.)

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

3.5.6 Läkare

Entreprenören ska i samråd med landstinget och den förvaltande stadsdelsnämnden se till att samtliga har en utsedd läkare som kontinuerligt följer upp den enskildes hälsotillstånd i samråd med omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Entreprenören ska utifrån de överenskommelser med mera, som träffas mellan Stockholms läns landsting och staden, ha rutiner för samverkan med läkare och för att läkare kontaktas vid behov.

Den förvaltande nämnden ansvarar för att entreprenören får tillgång till dessa överenskommelser.

3.5.7 Läkemedelshantering

Entreprenören ska säkerställa att all läkemedelshantering sker enligt gällande lagar och föreskrifter.

Entreprenören ska medverka vid årliga läkemedelsgenomgångar för samtliga enskilda tillsammans med medicinskt ansvarig läkare.

De enskilda som behöver läkemedel ska kunna få dessa i dosetter eller efter läkares ordination om dosdispenserade läkemedel.

Om läkemedel är individuellt förskrivna på recept eller för dosexpedition betalar den enskilde på sedvanligt sätt upp till högkostnadsnivå för läkemedel.

Entreprenören ska säkerställa att det finns tillgång till ett akut- och buffertförråd som kan användas vid akuta situationer enligt generella skriftliga direktiv ordinerade av läkare. Förrådet bekostas av Landstinget. Entreprenören ska minst en gång per år låta genomföra en kvalitetsgranskning av läkemedelshantering och akut- och buffertförråd av extern granskare, som ska vara legitimerad receptarie eller legitimerad apotekare. Denna kvalitetsgranskning ska bekostas av entreprenören.

Entreprenören ska svara för hämtning av läkemedel, lämning och hämtning av prover med mera.

När den enskilde inte själv kan ansvara för sina läkemedel ska Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2000:1) om läkemedelshantering tillämpas. Entreprenörens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) ska fastställa ändamålsenliga rutiner och entydigt fördela ansvaret för läkemedelshanteringen inom verksamhetsområdet som dokumenteras i en lokal instruktion för läkemedelshantering.

3.5.8 Medicintekniska produkter, tekniska hjälpmedel och förbrukningsartiklar

Utöver fast utrustning tillhandahåller och bekostar entreprenören medicintekniska produkter, arbetsredskap, arbetstekniska hjälpmedel, förbrukningsartiklar, inkontinenshjälpmedel och övrig utrustning som behövs.

Entreprenören ska ha rutiner för att införskaffa, handha, kontrollera, underhålla och kassera medicintekniska produkter enligt föreskrifterna i SOSFS 2013:6.

Entreprenören svarar för att verksamhetens medicintekniska produkter som vårdsängar, taklyftar, individuellt förskrivna medicintekniska hjälpmedel och andra hjälpmedel genomgår förebyggande underhåll, service och reparation enligt egen upprättad rutin. Detta ska ske regelbundet, vilket betyder minst en gång per år eller tätare vid behov och ska dokumenteras. Förebyggande underhåll, service och reparation ska utföras av leverantörens tekniker eller person med dokumenterad utbildning för avsedd produkt.

3.5.9 Lyftar och andra fast monterade hjälpmedel

Takskenor till lyftar och andra fast monterade hjälpmedel är fast utrustning som tillhör den förvaltande nämnden. Den förvaltande nämnden ansvarar för och bekostar nödvändiga nyinstallationer och större reparationer på den fasta utrustningen efter samråd med entreprenören. Uppstår behovet på grund av att entreprenören ändrar organisation eller arbetsmetodik ska staden inte stå för de merkostnader som orsakas på grund av detta. Motorblock, inklusive lyftbygel som monteras på takskenorna och mobila lyftar, ska tillhandahållas av entreprenören, som även svarar för besiktning, underhåll, service och reparation. Entreprenören svarar också för lyftselar och annan tillhörande utrustning samt kompletteringsköp.

Entreprenören ska svara för löpande underhåll och den service som behöver göras.

Entreprenören ska tillhandahålla all utrustning för ADL-träning och sjukgymnastik som inte betalas av landstinget. Förskrivning och utprovning ska göras av legitimerad personal.

Hantering, användning och kontroll av hjälpmedel och utrustning ska ske enligt gällande föreskrifter och entreprenören ansvarar för att all personal har kunskaper i användandet samt att instruktioner och nödvändiga tekniska data finns lätt tillgängliga.

3.5.10 Fotsjukvård

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

Medicinska fotvårdare som anlitas av entreprenören ska ha erforderlig kompetens. Med detta avses undersköterskeutbildning samt 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.

Alla medicinska fotvårdare ska ha rutiner för att garantera god vårdhygienisk standard som följer gällande riktlinjer inom Stockholms län, Handlingsprogram för resistent bakterier.

Då fotsjukvård ingår i den hälso- och sjukvård som kommunen ska tillhandahålla omfattas tjänsten av socialtjänstlagens bestämmelser om avgifter. Detta 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.

3.5.11 Tandvård och munhygien

Entreprenören ansvarar för att all personal har kunskap om tand- och munhygien för äldre.

Personer som bor i vård- och omsorgsboende och som har behov av vård och omsorg en

stor del av dygnet omfattas av tandvårdsreformen om uppsökande verksamhet. Uppsökande verksamhet innefattar munhälsobedömning, individuell rådgivning, utbildning och handledning till omvårdnadspersonal om daglig munvård samt erbjudande om eventuell nödvändig tandvård. Landstinget har träffat avtal med tandvårdsföretag som ska genomföra uppsökande verksamhet och som är avgiftsfri för den enskilde.

Entreprenören ansvarar för att den som är berättigad till uppsökande verksamhet informeras om möjligheten till en munhälsobedömning per år. Munhälsobedömning utförs i den enskildes bostad och personal från boendet ska då alltid delta. Entreprenören ansvarar vidare för att personalen följer de munvårdsåtgärder som framgår av det munvårdskort som upprättas vid bedömningstillfället.

3.5.12 Palliativ vård i livets slutskede

Palliativ vård är lindrande vård och behandling inriktad på obotbara sjukdomar. Vårdformen syftar till att hjälpa den enskilde att uppnå bästa möjliga livskvalitet i livets slutskede. Den palliativa vårdens huvudsakliga mål är att lindra smärta och andra symtom, såväl fysiska som psykiska, sociala och existentiella. Vården ska så långt som möjligt genomföras efter den enskildes önskemål. Om den enskilde själv inte kan uttrycka sina önskemål ska synpunkter inhämtas från närstående eller god man, dessa ska om möjligt göras delaktiga.

Entreprenören 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.

Det ska alltid upprättas en skriftlig vårdplan inför vård i livets slutskede. Inför döden ska särskild omtanke och hänsyn visas de närstående och det är ett uttalat ansvar för personalen att informera och stödja dessa. I detta ansvar ingår att entreprenören garanterar att personalen har kunskaper och förutsättningar att så långt det går 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. Palliativa ombud ökar förutsättningarna för att tydliggöra, förbättra och kvalitetssäkra en god och säker palliativ vård.

Entreprenören 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.

3.5.13 Omhändertagande av avlidna samt transport och förvaring

Enligt 1 § HSL innefattas i hälso- och sjukvård att ta hand om avlidna. Som vårdgivare för hälso- och sjukvård ansvarar entreprenören för att ta hand om dem som avlider i vård- och omsorgsboenden. Ansvaret omfattar också enskilda som avlider under sjukhusvistelse.

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. Hälso- och sjukvårdens ansvar upphör när den avlidne lämnats ut för kistläggning eller motsvarande, beroende på traditioner i olika trosinriktningar.

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.

4 ERSÄTTNINGSVILLKOR

4.1 Ersättning

Vårddygnsersättning utgår från och med den dag den enskilde personligen flyttar in till och med den dag den enskilde flyttar eller avlider.

Ersättningen är differentierad beroende på om platserna har demens- eller somatisk inriktning.

- * Ersättning 2017 för plats med somatisk inriktning: 1 909 kronor per dygn.
- * Ersättning 2017 för plats med demensinriktning: 2 029 kronor per dygn.
- * Ersättning 2017 för tom plats dag 1-7: 1 318 kronor per dygn.
- * Ersättning 2017 för parboende: 526 kronor per dygn.

Tomplatsersättning utgår sju dagar efter avflyttning eller dödsfall. Detta innebär att entreprenören kan erhålla dubbel ersättning om någon flyttar in under de sju dagar som entreprenören har rätt till tomplatsersättning.

Ersättningen fastställs årligen av kommunfullmäktige i samband med budgetbeslut för kommande år. 2017 års ersättning kommer alltså att fastställas hösten 2016 och 2018 års ersättning fastställs hösten 2017, och så vidare.

Aktuella belopp för ersättningar framgår också via följande länk:
<http://foretag.stockholm.se/Upphandling--Entreprenad/Valfrihetssystem/Aldreomsorg/Vard-och-omsorgsboende/For-dig-som-vill-starta-var-d--och-omsorgsboende/>

4.2 Fakturering och betalningsrutiner

Alla fakturor ställda till stadens förvaltningar hanteras av en gemensam serviceförvaltning.

Då de tjänster staden köper av utföraren omfattas av sekretess ska fakturor och eventuella bilagor koder i och med att de ska skannas. För att uppgifterna i fakturorna ska vara sekretesskyddade, ska fakturor och eventuella fakturabilagor koder 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.

* Fakturaadress:

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Referens (erhålls av beställaren)

c/o BGC, xxx

STH XXX (förvaltningskod, erhålls av beställaren)

106 42 Stockholm

Betalning utgår den 20:e i månaden efter den månad som fakturan avser, förutsatt att fakturan kommer den beställande stadsdelsnämnden tillhanda senast den 6:e i samma månad.

Elektronisk faktura, Svefaktura

Som ett led i stadens utveckling av e-handeln, övergår staden successivt till elektronisk fakturering i format Svefaktura. Staden ser gärna att leverantören kan skicka Svefaktura. I de fall elektronisk handel i andra former överenskomms, kan annat fakturaformat bli aktuellt.

Leverantör som kan leverera Svefaktura ska om staden så önskar, och på stadens begäran, påbörja anslutningsprocessen för detta. För elektronisk fakturautväxling tecknas en särskild överenskommelse med staden.

Staden har en GLN-kod per förvaltning och bolag. Förteckning över GLN-koder förmedlas i samband med att anslutningsarbetet påbörjas. Detaljerade tekniska krav på innehåll av Svefaktura förmedlas i samband med att anslutningsarbetet påbörjas.

Elektronisk handel

Staden har infört elektronisk handel inom vissa av stadens nämnder och för vissa avtalsområden. Elektronisk handel i form av utbytande av elektroniska affärsmeddelanden kommer att utökas med mål att hela staden ska anslutas. Syftet är att effektivisera stadens inköpsrutiner. Det kan bli aktuellt att under avtalstiden utveckla e-handeln mellan leverantören och beställaren.

För anbudsgivarens information kan nämnas att staden följer den öppna standard för elektronisk handel som finns på marknaden och som allmänt används inom offentlig sektor i Sverige idag. Denna är baserad på internationell standard. Standarden täcker olika affärsprocesser (även kallade scenarier) och har den gemensamma benämningen SFTI (Single Face To Industry, se www.sfti.se, ibland benämnd SFTI/ ESAP). Standarden används dels i olika affärssystem, dels i lösningar som tillhandahålls av tredjepartsleverantörer som webbportaler, fakturaväxlar m.m.

4.3 Möjlighet till viss förskottsbetalning

Entreprenören kan använda sig av möjligheten till viss förskottsbetalning. Vid förskottsbetalning ska fakturan vara staden tillhanda senast dag sex i den månad som fakturan avser. Under förutsättning att fakturan godkänts av staden, ska ersättningen då vara utföraren tillhanda senast den 20:e i samma månad. Detta gäller under de första sex månaderna av kontraktstiden.

Efter sex månader förskjuts betalningstidpunkten bakåt med en vecka i taget varje månad under fyra månader, så att från och med månad tio i kontraktperioden utgår betalningen den 20:e i månaden efter den månad som fakturan avser.

5 Särskilda åtaganden i entreprenörens anbud

5.1 Professionell handledning

Entreprenören gör följande åtagande:

Samtlig tillsvidareanställd omvårdnadspersonal och legitimerad personal inom boendet ges kontinuerlig (minst åtta tillfällen per år och minst en timme per tillfälle) professionell handledning. Handledningen ska ges av utbildad handledare med god kännedom och kunskaper om äldreomsorg inom särskilda boenden. Handledaren ska vara extern och inte på annat sätt vara verksam inom boendet. Handledningen ska bland annat omfatta bemötandefrågor, arbetsmetoder och förhållningssätt.

5.2 Grundutbildning för omvårdnadspersonal

Entreprenören gör följande åtagande:

Att genomföra utbildningsinsatser för omsorgspersonal, som arbetar i boendet, avseende grundutbildning motsvarande 2 % av alla arbetstimmar per år avseende omvårdnadspersonal.

Med grundutbildning avses här utbildning till undersköterska, gymnasieskolans omvårdnadsprogram eller annan jämförbar gymnasieutbildning. Åtagandet ska genomföras på betald arbetstid från och med år 2018. Om all omvårdnadspersonal vid det aktuella boendet har genomgått grundutbildning övergår åtagandet till att avse vidareutbildning i samma omfattning och på betald arbetstid.

5.3 Åtagande vid nyrekrytering av hälso- och sjukvårdspersonal

Entreprenören gör följande åtagande om utbildningsnivå och erfarenhetskrav gällande vid nyrekrytering av hälso- och sjukvårdspersonal:

För sjuksköterskor krävs vidareutbildning inom vård av äldre, öppen hälso- och sjukvård, motsvarande distriktssköterska eller minst tre års erfarenhet av arbete inom äldreomsorgen. Därutöver krävs för sjukgymnaster/fysioterapeuter och arbetsterapeuter, specialistkompetens eller minst tre års erfarenhet inom äldreomsorg. Om det råder stor brist på hälso- och sjukvårdspersonal och det, trots stora ansträngningar, inte går att rekrytera personal med denna utbildningsnivå och erfarenhetskrav ska anbudsgivaren erbjuda denna utbildning på betald arbetstid.

5.4 Egen tid

Entreprenören åtar sig att varje enskild förfogar över minst två timmar per vecka med sin kontaktman ("egen tid"). Den enskilde avgör själv vad tiden ska användas till och ska avse aktiviteter som inte avser ordinarie omsorg eller ledsagning. Den "egna tiden" kan exempelvis användas för utflykter, handling, besök etc. I de fall den enskilde inte själv kan redogöra för hur denne vill använda tiden ska kontaktmannen, tillsammans med närstående om sådana finns och önskar, ta fram lämpliga aktiviteter utifrån genomförandeplanen. Hur den egna tiden planeras och genomförs ska framgå av den sociala dokumentationen samt stödjas av boendets rutiner och arbetssätt.

5.5 Andra särskilda åtaganden i entreprenörens anbud

Utöver ovan angivna åtaganden ansvarar entreprenören för samtliga i anbudet gjorda åtaganden samt i förfrågningsunderlaget ställda krav.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna har tagit var sitt. Bindande avtal föreligger när båda parter undertecknat detta avtal.

Underskrift av behörig avtalstecknare:

Köpare:

Stockholms stad, Äldreförvaltningen

Ort / datum:

Farsta 170703

Underskrift:



Namnförtydligande:

Ann Kristine Hansson

Befattning:

Förvaltningschef

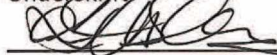
Säljare:

Humana Omsorg AB

Ort / datum:

Sthlm 170622

Underskrift:



Namnförtydligande:

Eva-Lotta Sandberg

Befattning:

VO