

§ 93

Revidering av förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) för utförande av hemtjänst
SN-2017/241

Beslut

Arbetsutskottet beslutar föreslå socialnämnden

att anta förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihetssystem för utförande av hemtjänst daterat 17 oktober 2017.

Ärende

Tjänsteskrivelse, 2017-10-16 och förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihetssystem för utförande av hemtjänst, 2017-10-17 har varit utsända. Socialchef informerar muntligt.

Handläggare
Mary Nilsson
Utvecklingsledare

Tjänsteskrivelse
Datum
2017-10-16

Diarienummer
SN- 2017/241

Socialnämnden

Revidering av förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihets-system (LOV) för utförande av service, personlig omvårdnad och hemsjukvård inom äldreomsorgen

SN-2017/241

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

att anta förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihetssystem för utförande av hemtjänst daterat 17 oktober 2017.

Sammanfattning

Socialnämnden har tillämpat valfrihetssystem inom hemsjukvård och hemtjänst för service och omvårdnad sedan 2011. Hemtjänstens anställda, undersköterskor och vårdbiträden, arbetar minst 70 % hos eller för brukare. Sjuksköterskor, sjukgymnaster/fysioterapeuter och arbetsterapeuter har en stor del av sin arbetstid en övergripande roll i patientsäkerhetsarbetet och kan därför inte arbeta lika mycket med enskilda brukare. Det är därmed svårt att ha en rimlig ersättning som baseras på utförd tid för utförarens arbete. Förfrågningsunderlaget föreslås därför revideras så att hemsjukvård inte längre ingår i valfrihetssystemet.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 17 juni 2010 att lagen om valfrihetssystem (LOV) skulle tillämpas i Knivsta för hemsjukvård och hemtjänst för service och omvårdnad. 16 augusti 2010 beslutade socialnämnden om förfrågningsunderlag för LOV att gälla från och med 2011. Detta har sedan reviderats den 23 september 2014. Den nu aktuella revideringen är gjord med anledning av svårigheterna att tillämpa valfrihetssystemet för hemsjukvård.

Ärendet

Sedan införandet har socialnämnden som mest haft tre godkända utförare utöver kommunens egenregi. Samtliga privata utförare har godkänts för omvårdnad och service. Socialnämnden har inte fått några ansökningar om att godkännas för utförande av hemsjukvård. Idag är två utförare, utöver kommunens egenregi, godkända för utförande av hemtjänst.

Mer än hälften av Sveriges kommuner har infört valfrihetssystem inom hemtjänsten men enbart sju, utöver Knivsta, har det inom hemsjukvården.

Inom ramen för valfrihetssystemet betalas utförare för utförd tid med belopp som varierar beroende på om det är omvårdnad eller service och om det utförs i centrum eller landsbygd. Hemsjukvård på landsbygd har den högsta ersättningen. Arbetet inom hemtjänsten utförs av undersköterska eller vårdbiträde och minst 70 % av de anställdas tid brukar vara hos eller för brukare. Hemsjukvårdens anställda, sjuksköterskor, sjukgymnaster/fysioterapeuter och arbetsterapeuter, har många fler roller än den som rör insatsen till enskilda personer. De har en viktig funktion som konsultativt stöd till omvårdnadsanställda och den som alltid ska bedöma om en brukare ska åka till sjukhus eller om läkare ska kontaktas. Legitimerad personal ska inför en eventuell delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter till t.ex. undersköterskor säkra att den som tar emot delegeringen har reells kompetens att utföra uppdraget och gå igenom av MAS´ och MAR framtagna utbildningsmaterial med berörd personal. Delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter ska också följas upp av den som gett delegeringen. Sjuksköterskor, sjukgymnaster/fysioterapeuter och arbetsterapeuter har, i egenskap av legitimerade, jämte ansvarig chef, ett stort ansvar i det övergripande patient-säkerhetsarbetet och har därför inte möjlighet att möta brukare i samma omfattning som hemtjänstens anställda. Det är därmed svårt att ha en rimlig ersättning som baseras på utförd tid för utförarens arbete.

Övriga förändringar i förhållande till aktuellt förfrågningsunderlag

- Rubriken på dokumentet har ändrats så att det inte enbart berör äldreomsorgen eftersom hemtjänst kan beviljas till alla vuxna. Det har också hittills tillämpats så.
- Språkliga justeringar har gjorts och laghänvisningar har justerats till aktuell reglering.
- Ordet "kund" är genomgående ändrat till "brukare" eftersom det är socialnämndens begrepp för den som får insatser.
- Ett avsnitt om vad som inte ingår i valfrihetssystemet tydliggör områden som även tidigare stått i dokumentet. (2.3) Här föreslås att anhöriganställning inte ska godkännas längre framför allt för att utföraren inte alltid kan hålla den nivå på kompetens på anställda som krävs i avsnitt 3.8.
- Ett avsnitt om ansvaret för hälso- och sjukvård har införts som en upplysning till intresserade utförare för att det ska framgå vem som ansvarar för hemsjukvård och hjälpmedel. (2.14)

Ekonomisk konsekvensanalys

Förslaget ger inte ekonomiska konsekvenser för socialnämnden.

Barnkonsekvensanalys

Barnkonsekvensanalys är gjord enligt checklista.

Bilaga

Förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihetssystem för utförande av hemtjänst

Mats Ståhl Elgström
Socialchef

Beslutet ska expedieras till:

Akten
Ledningsgrupp vård- och omsorgskontoret
Avgiftshandläggare
Webbredaktör

Barnchecklista inför beslut

1. Påverkar beslutet barn?

Ja Nej

Enligt FN är alla under 18 år att betrakta som barn

Ärendet rör hemtjänst som beviljas till vuxna.

Om, **ja fortsätt** med frågorna.

2. Hur har barns bästa beaktats?

3. Beskriv eventuella intressekonflikter.

4. Barn tillfrågas vid övergripande fleråriga planer/styrdokument. Har så skett?

Ja Nej

Inte aktuellt. Beslutet rör inte övergripande flerårig plan/ flerårigt styrdokument

Om ja, förklara på vilket sätt barn varit delaktiga i beslutet, vilka åsikter barnen lyft fram samt hur dessa åsikter beaktats i beslutet. Om nej, förklara varför barn inte tillfrågats.

Förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihetssystem för utförande av hemtjänst

2017-10-17

Dokumenttyp: Förfrågningsunderlag
Diarienummer: SN-2017/241
Beslutande nämnd: Socialnämnden
Beslutsdatum: 2017-11-16
Giltighetstid: Till och med år 2018
Dokumentansvarig: Socialchef

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Allmän orientering	4
1.1	Information om Knivsta kommun	4
2.	Allmänna förutsättningar och villkor	4
2.1	Huvudmannaskap	4
2.2	Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i valfrihetssystemet	4
2.3	Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet	4
2.4	Brukarens rätt att välja och byta utförare	4
2.5	Ickevalsalternativ	5
2.6	Beställning och bekräftelse	5
2.7	Skyldighet att ta emot uppdrag	5
2.8	Förändring av brukarens behov	5
2.9	Information och marknadsföring	6
2.10	Hemtjänst under nätter	6
2.11	Arbets tekniska hjälpmedel	6
2.12	Trygghetslarm	6
2.13	Tilläggstjänster	6
2.14	Insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen	7
2.14.1	Ansvar	7
2.14.2	Delegering	7
2.15	Avgifter	7
2.16	Rutiner för inrapportering av utförda tjänster	7
2.17	Statistik	8
2.18	Tillsyn av socialtjänst och hälso- och sjukvård	8
2.19	Miljöpåverkan	8
2.20	Samrådsorgan	8
2.21	Utvecklingsarbete	8
2.22	Krisberedskap	8
3.	Krav på tjänstens utförande	9
3.1	Allmänna krav	9
3.2	Självbestämmande och integritet	9
3.3	Helhetssyn och samordning	9
3.4	Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	9
3.5	Samarbete	9
3.6	Gemensam vårdplanering	10
3.7	Goda hygienrutiner	10
3.8	Kompetens och erfarenhet hos personal	10
3.8.1	Identifikation	11
3.9	Nyckelhantering	11
3.10	Hantering av egna medel	11
3.11	Lex Sarah	11
3.12	Dokumentation	11
3.13	När en brukare inte är anträffbar	11
3.14	Tolk	12
4.	Uppdragsbeskrivning	13
4.1	Utförarens åtagande	13
4.2	Hemtjänst	13
4.3	Service	13
4.3.1	Inköp	13
4.3.2	Hjälp med tillredning av måltider	13

4.3.3	Ledsagning	14
4.3.4	Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig	14
4.4	Personlig omvårdnad	15
4.4.1	Delegerad hemsjukvård	15
4.4.2	Kompetens och erfarenhet för ansvarig för personlig omvårdnad och service	16
5.	Kommersiella krav	17
5.1	Avtalstid	17
5.2	Uppföljning och utvärdering	17
5.3	Ersättning	17
5.4	Moms	18
5.5	Personalfrågor	18
5.5.1	Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen	18
5.5.2	Lag och kollektivavtal	18
5.5.3	Meddelarfrihet	18
5.6	Underleverantör	18
5.7	Ändring av villkor på grund av politiska beslut	19
5.8	Avbrytande av valfrihetssystem	19
5.9	Allmänheten insyn	19
6.	Administrativa krav	20
6.1	Kontaktperson	20
6.2	Ansökan	20
6.3	Underlag för kvalificering	20
6.4	Underlag för godkännande av utförare	20
7.	Prövning av ansökan	21
7.1	Handläggning	21
7.2	Kompletterande uppgifter	21
7.3	Uteslutningsprövning	21
7.4	Kvalificering	22
7.5	Godkännande av utförare	22
7.6	Trovärdighetsbedömning	22
7.6.1	Extern och intern samverkan och samarbete	22
7.6.2	Förhållningssätt och metoder	23
7.6.3	Kompetens och bemanning	23
7.6.4	Risikanalys, avvikelshantering och klagomålshantering	23
7.6.5	Utförarens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet	24
7.6.6	Muntlig redovisning	24
7.7	Ansökan om rättelse	24

1. Allmän orientering

1.1 Information om Knivsta kommun

Knivsta är en tätort i Uppland och centralort i Knivsta kommun, Uppsala län. Kommunen är expansiv och har under de senaste åren haft en stor inflyttning och har en ung befolkning. Befolkningen förväntas fortsätta att öka de närmaste åren. Mer information finns på kommunens hemsida www.knivsta.se.

2. Allmänna förutsättningar och villkor

2.1 Huvudmannaskap

Socialnämnden är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som gäller myndighetsutövning.

2.2 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i valfrihetssystemet

Utföraren åtar sig att, i enlighet med beställning från Knivsta kommun, tillhandahålla hemtjänst i ordinärt boende för personer i den omfattning som framgår av kommunens biståndsbeslut eller av legitimerad personals delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter enligt villkoren i detta förfrågningsunderlag. Utföraren kan åta sig att utföra enbart servicetjänster eller service- och omvårdnadstjänster samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

Kommunen garanterar inte någon uppdragsvolym.

2.3 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet

Följande tjänster ingår inte i valfrihetssystemet utan utförs av kommunens egenregi:

- Kommunal hälso- och sjukvård och rehabiliterande insatser av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal
- Hemtjänst nätter mellan 22.00 och 7.00 alla dagar (om inte annat överenskommit med utförare i ett individuellt ärende)
- Utryckning efter larm nätter mellan 22.00 och 07.00 alla dagar
- Installation av trygghetslarm
- Boendestöd
- Anställning av anhörig för att utföra hemtjänst hos brukaren

2.4 Brukarens rätt att välja och byta utförare

En brukare har alltid rätt, men ingen skyldighet att välja och byta utförare. Uppsägningstiden är två veckor. Valfriheten gäller endast för brukare som har ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen för personlig omvårdnad eller service.

2.5 Ickevalsalternativ

För den brukare som inte önskar välja utförare tillhandahålls ett ickevalsalternativ. I Knivsta kommun är kommunens hemtjänst ickevalsalternativet.

2.6 Beställning och bekräftelse

Alla insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) utreds och beslutas efter ansökan av socialnämndens handläggare. När brukaren fått ett biståndsbeslut och valt utförare, gör ansvarig biståndshandläggare en formell beställning till leverantören. Endast beslutsmeddelande överlämnas med information om att utföra uppdraget. Utföraren ska snarast bekräfta att uppdraget mottagits. Beställningar som lämnats före klockan 14.00 vardagar ska bekräftas samma dag.

Utföraren ska kunna påbörja uppdraget inom ett dygn från bekräftelsen. I akuta ärenden bör utföraren kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs.

Om brukaren önskar välja en annan utförare ska han eller hon ta kontakt med sin biståndshandläggare. När en ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga utföraren. Detta ska ske omgående, muntligen eller per e-post, samt bekräftas skriftligen av biståndshandläggaren till brukaren.

Om en brukare önskar göra ett byte av utförare ska tillträdande utförare inom högst två veckor börja utföra sitt uppdrag. Avlämnande utförare ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information under förutsättning att brukaren medger detta.

Utifrån biståndsbeslutet upprättas en genomförandeplan av utföraren, som biståndshandläggaren ska ha tillgång till. Planen ska ge en samlad beskrivning av hur brukarens behov av insatser i form av service och personlig omvårdnad ska genomföras. Planen ska göras tillsammans med brukaren och/eller dennes företrädare för att stärka brukarens inflytande och delaktighet.

2.7 Skyldighet att ta emot uppdrag

En utförare får inte, inom ramen för sin verksamhetskategori, det geografiska etableringsområdet och angivet kapacitetstak tacka nej till nya uppdrag.

Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för brukaren. Det är inte heller möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel så att utföraren inte genomför insatser på kvällar och/eller helger.

2.8 Förändring av brukarens behov

Om brukarens behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta kommunens biståndshandläggare. Förändringen av brukarens behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det

ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som beviljats hemtjänst är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

2.9 Information och marknadsföring

Kommunen informerar om utförarens verksamhet på kommunens hemsida, www.knivsta.se utifrån underlag från utföraren. Biståndshandläggarna kommer också att informera om vilka utförare som finns att välja bland inför brukarens val. Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Kommunen förutsätter att utföraren utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart.

2.10 Hemtjänst under nätter

Kommunen ansvarar för alla insatser avseende personlig omvårdnad mellan 22.00 - 07.00 veckans alla dagar. Kommunens verksamhet lämnar rapporter om brukare som erhållit omsorgsinsats till den utförare som ansvarar för insatserna hos brukaren under dagtid (07.00-22.00).

2.11 Arbetstekniska hjälpmedel

Utföraren ska tillhandahålla arbetstekniska hjälpmedel. Individuellt förskrivna hjälpmedel och medicintekniska hjälpmedel svarar kommunen för.

2.12 Trygghetslarm

Den utförare som godkänts enligt kategori 2 ansvarar för uttryckning på larm till sina brukare under dagtid (07.00-22.00). Kommunens hemtjänst ansvarar för uttryckning på larm nattetid. Utförare som godkänts enligt kategori 1 har inget ansvar för uttryckning på larm. Se även 4.1.

2.13 Tilläggstjänster

Utöver de biståndsbeslutade insatserna har en utförare, som erhållit avtal med kommunen, rätt att inom vissa ramar erbjuda så kallade tilläggstjänster till brukarna. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet, och dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet. Tilläggstjänsterna betalas inte av kommunen, utan av brukaren som beställer dem. Utföraren har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om förutsättningarna nedan är uppfyllda.

Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan brukaren välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet.

- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för brukaren för att denne ska kunna välja en utförare.

- Tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till brukaren.

När tilläggstjänster erbjuds ska det framgå att det är fråga om tilläggstjänster som erbjuds så att det blir en tydlig skillnad mellan vad som faktiskt ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver och som brukaren får betala utöver hemtjänstavgiften. Det ska också tydligt framgå att brukaren inte har någon skyldighet att köpa några tilläggstjänster. Brukaren ska få information om möjligheten att använda sig av hushållsnära tjänster.

Utföraren ska informera kommunen om vilka tjänster som denne kan erbjuda sina brukare.

2.14 Insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen

2.14.1 Ansvar

Socialnämnden ansvarar, enligt överenskommelse med Region Uppsala, för hemsjukvård i ordinärt boende. Ansvaret omfattar den hälso- och sjukvård samt rehabilitering som ges av sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut. Region Uppsala ansvarar för läkarinsatser.

2.14.2 Delegering

Delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser innebär att socialnämndens legitimerade personal överför arbetsuppgifter till någon annan som normalt inte får, men har färdighet (reell kompetens) att utföra uppgiften. En utförare som blivit godkänd för att utföra personlig omvårdnad ska efter delegering av legitimerad personal utföra hälso- och sjukvårdsinsatser, se även 4.4.1.

2.14.3 Hjälpmedel

Socialnämnden har ansvar för hjälpmedel för personer 21 år och äldre utom syn- och hörselhjälpmedel som Region Uppsala ansvarar för. Region Uppsala ansvarar också för hjälpmedel för personer under 21 år. Arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut kan förskriva hjälpmedel. Vid behov av reparation och underhåll kontaktas ansvarig legitimerad personal.

2.15 Avgifter

Kommunen ansvarar för och debiterar brukaren avgifter för personlig omvårdnad och service. Avgifterna tillfaller kommunen.

2.16 Rutiner för inrapportering av utförda tjänster

Kommunen använder ett administrativt stöd för inrapportering och uppföljning av utförda tjänster. Utföraren har möjlighet att använda detta system. Kommunen bekostar utbildning i systemet av en av utförarens anställda (superanvändare). Om annat system används ska detta system kunna leverera nödvändiga uppgifter till kommunens verksamhetssystem.

2.17 Statistik

Utföraren är skyldig att utan ersättning leverera statistiska uppgifter till Socialstyrelsen, andra statliga myndigheter och Sveriges kommuner och landsting.

2.18 Tillsyn av socialtjänst och hälso- och sjukvård

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har enligt 13 kap. 1 § SoL ansvar för tillsyn över socialtjänsten oavsett om den bedrivs av kommunen eller av privata utförare. (www.ivo.se)

2.19 Miljöpåverkan

Utföraren ansvarar för att i sin verksamhet aktivt verka för att minimera och undanröja negativt miljöpåverkande faktorer

2.20 Samrådsorgan

Utföraren ska delta i ett särskilt upprättat samrådsorgan för hemtjänst tillsammans med kommunen och andra utförare. Parterna ska ta tillvara de möjligheter till utbyte av kunskaper, erfarenheter och information som valfrihetssystemet erbjuder i syfte att uppnå bästa tänkbara verksamhet och utveckling.

Kommunen kallar alla utförare till dessa möten och upprättar agenda för varje möte. Samrådsmöte hålls minst en gång per halvår.

Krav på skriftlighet mellan parterna vad gäller besked och underrättelser är uppfyllt genom anteckning i protokollet från samrådsmötet.

2.21 Utvecklingsarbete

Utföraren ska medverka i det utvecklingsarbete som rör området som Knivsta kommun deltar i.

2.22 Krisberedskap

Kommunen har en krisberedskapsplan som styr arbetet vid större olyckor eller händelse av katastrofkaraktär. Om planen utlöses ska utföraren medverka i den del som berör hemtjänsten.

Utföraren ska vara införstådd härmed och åta sig att följa kommunens anvisningar om en krissituation uppstår.

Utföraren ska upprätta planer samt utbilda/informera och regelbundet öva sin personal, bland annat tillsammans med räddningstjänsten i kommunen i syfte att ha en handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning.

3. Krav på tjänstens utförande

3.1 Allmänna krav

Utföraren förutsätts ha ingående kännedom om den målgrupp som kan komma ifråga som brukare samt ska vara väl insatt i den lagstiftning som gäller för verksamheten. Utföraren ska följa av kommunen beslutad Strategi för vård och omsorg (**bilaga 1**). Insatser inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Utföraren ska utföra verksamheten i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen, socialtjänstlagen samt övriga lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet

3.2 Självbestämmande och integritet

Anställda hos utföraren ska värna och respektera brukarens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning. Brukarens privata sfär ska respekteras. Brukaren ska ges möjlighet till delaktighet och självbestämmande. Utföraren ska leva upp till socialnämndens Världighetsgaranti inom äldreomsorgen (www.knivsta.se). Utföraren ska ha rutiner för hur verksamheten anpassar arbetssätt, planering och genomförande av insatser till individens behov och säkrar att denne får ett gott bemötande.

Utföraren ska inom sju dagar från det att beslut mottagits upprätta en genomförandeplan med det innehåll som framgår av SOSFS 2014:5.

Utföraren ska ha ett eget system för synpunkts- och klagomålshantering och säkra att brukare informeras om sin möjlighet att även anmäla fel och brister till kommunen.

3.3 Helhetssyn och samordning

Utförarens tjänster ska präglas av kontinuitet och insatserna ska samordnas med andra samarbetspartners.

3.4 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i SOSFS 2011:9.

3.5 Samarbete

Utföraren ska samverka med Region Uppsalas hälso- och sjukvård samt med kommunens hälso- och sjukvårdsanställda vid behov. Utföraren ska också samarbeta med gode män och förvaltare när det är aktuellt. Utföraren ska följa

gällande skriftliga överenskommelser mellan kommunen och Region Uppsala som berör den kategori som utföraren är godkänd för.

<https://www.regionuppsala.se/sv/Extranat/Samarbetsprojekt/Vard-i-samverkan/>

Kommunen informerar utföraren om gällande överenskommelser.

I uppdraget ingår att vara brukaren behjälplig med externa kontakter som till exempel färdtjänst och läkare.

3.6 Gemensam vårdplanering

När en brukare blir inlagd på sjukhus ska kommunen och Region Uppsala i samförstånd med brukaren gemensamt planera brukarens fortsatta vård- och omvårdnadsinsatser. Vid förändrat behov fattas ett nytt biståndsbeslut. Biståndshandläggaren informerar utföraren om det finns behov av en ny genomförandeplan.

Betalningsansvar för utskrivningsklar brukare övertas av utföraren.

3.7 Goda hygienrutiner

Verksamhetsansvarig hos utföraren ansvarar för att all personal följer Vårdhygiens riktlinjer för kommunal vård.

3.8 Kompetens och erfarenhet hos personal

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som är nödvändig och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst.

Personal som utför uppdraget ska ha genomgången utbildning från omvårdnadsprogram och/eller motsvarande samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete alternativt ha andra kvalifikationer som utföraren bedömer tillgodoser den kompetens som är erforderlig.

Vidare krävs goda kunskaper i svenska när det gäller både att tala, läsa och skriva eftersom personalen måste kunna ta emot instruktioner, samtala med brukarna och dokumentera insatserna. Flerspråkighet hos en utförares personal ses som en fördel.

Verksamhetens anställda ska även vara väl insatta i kommunens mål för verksamheten och kvalitetskrav inom socialtjänsten samt för verksamheten gällande rutiner, riktlinjer och avtal.

Vidare ska utföraren aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre och funktionshindrades förutsättningar för ett självständigt liv och personalens kompetens och bemötande i omsorgen. Utföraren ska ha rutiner för introduktion av nyanställda och en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande.

3.8.1 Identifikation

Utförarens anställda (och underleverantör) ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han/hon är anställd av.

3.9 Nyckelhantering

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Vid förlust av nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av utförarens personal bärs av utföraren.

3.10 Hantering av egna medel

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan utföraren och brukaren.

3.11 Lex Sarah

Det åvilar utföraren att tillse att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 3-7 § SoL anmäla missförhållanden eller risk för missförhållande i omsorger om äldre eller funktionshindrade. Anmälan ska göras till den som är ansvarig för verksamheten. Den ansvarige är skyldig att utan dröjsmål avhjälpa missförhållandet och, om det rör ett allvarligt eller risk för ett allvarligt missförhållande, anmäla detta till tillsynsmyndigheten. Utföraren ska snarast påföljande vardag informera socialnämnden som har beslutat om insatsen för den enskilde och som berörs av en anmälan. Dokumentationen av utredningar av allvarliga missförhållanden ska sparas i minst två år.

3.12 Dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagens och hälso- och sjukvårdslagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Datorer tillhandahålls och bekostas av utföraren. Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen.

3.13 När en brukare inte är anträffbar

I genomförandeplanen ska finnas noterat hur utföraren ska agera när en brukare inte är anträffbar på överenskommen tid. Biståndshandläggaren ska alltid underrättas.

3.14 Tolk

Utföraren ska se till att brukaren får tolkhjälp om så behövs och ansvarar för eventuella kostnader för tolk.

4. Uppdragsbeskrivning

4.1 Utförarens åtagande

Utförarens åtagande följer av det avtal som kommunen slutit med respektive utförare. En utförare kan åta sig att utföra

Kategori 1. Service

Kategori 2. Personlig omvårdnad och service

Servicetjänster för personer som bor i Knivsta kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska minst kunna utföras måndag till och med fredag klockan 08.00 – 17.00.

Personliga omvårdnadstjänster för personer som bor i Knivsta kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska utföras årets samtliga dagar mellan klockan 07.00 – 22.00.

Kommunen garanterar inte någon volym utan det är brukarens val utifrån biståndsbeslut och utförda timmar som avgör vilken ersättning som utföraren får.

4.2 Hemtjänst

Hemtjänst i ordinärt boende ska ha sin utgångspunkt i att brukarens funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas.

Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att brukaren har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv.

Brukarens behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt möjligt ska utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar brukarens modersmål.

Brukaren ska ges kontinuitet när det gäller personal. Samverkan mellan brukaren och personalen ska framför allt bygga på kontaktmannaskap.

4.3 Service

Dessa krav gäller för utförare som är godkända för utförande av tjänster enligt kategori 1

Med service menas praktisk hjälp med bostadens skötsel såsom städning och tvätt, hjälp med inköp, ärenden på post- och bankkontor, hjälp med tillredning av måltider samt distribution av färdiglagad mat till den enskilde i dennes bostad.

4.3.1 Inköp

Utföraren ansvarar för inköp av de varor som brukaren önskar.

4.3.2 Hjälp med tillredning av måltider

God mathållning är en av grundförutsättningarna för hälsa och välbefinnande. Måltiden skapar flera värden för den enskilde som har betydelse för livskvaliteten. Social samvaro och stimulans av olika sinnen är exempel på sådana värden.

Utföraren ska i sin kosthantering inom hemtjänsten följa gällande livsmedelslagar och - förordningar samt ha rutiner för att säkerställa en näringsriktig kost till brukaren.

Uppdraget kan innebära enklare matlagning eller distribution av färdiglagad mat. Stödet kan innefatta framplockning, tillredning, och servering av måltiden samt diskning och renhållning av matplatsen.

Det är av stor vikt att utföraren och dennes personal är uppmärksamma på om den enskilde inte verkar tillgodogöra sig tillräckligt med näring. Det ska finnas en rutin för hur personalen ska agera vid sådana observationer. Personalen ska meddela hemsjukvården alternativt biståndshandläggaren om den enskilde verkar ha problem med att få i sig tillräckligt med näring.

4.3.3 Ledsagning

Ledsagning syftar till att ge den enskilde möjligheter till ett aktivt liv som främjar hälsa och välbefinnande. Den ska underlätta ett normalt, självständigt liv med sociala och kulturella kontakter som minskar riskerna för isolering. Vid ledsagning är kontinuitet av stor betydelse. Ledsagning kan vara aktiviteter utanför hemmet som besök hos läkare, fotvård eller sjukgymnast eller vardagliga ärenden som t.ex. att gå och handla kläder. Ledsagning kan också beviljas för kultur- och fritidsaktiviteter som att gå på teater eller andra evenemang. Ledsagning beviljas då den enskilde inte kan ta sig ut på egen hand.

4.3.4 Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig

Person som är ansvarig för utförandet av den verksamhet som omfattas av avtalet ska ha:

- dokumenterad erfarenhet av arbete med tjänster inom kategori 1
- kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

4.4 Personlig omvårdnad

Dessa krav gäller för utförare som är godkända för utförande av tjänster enligt kategori 2

Med personlig omvårdnad avses de insatser som utöver service behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Detta kan t.ex. innebära hjälp med att äta och dricka, klä sig och förflytta sig, sköta personlig hygien och i övrigt insatser som behövs för att bryta isolering eller för att den enskilde ska känna sig trygg och säker i det egna hemmet. Här ingår också avlösning i hemmet.

Utföraren ska ha ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt och ge hjälp till självhjälp.

Måltidsstöd kan innefatta stöd av olika slag för att personer ska kunna inta sin måltid på ett bra sätt t.ex. genom matning, sällskap under hela eller delar av måltiden för att stimulera lusten att äta. Utföraren ska verka för att förebygga och avhjälpa undernäring och felnäring samt att måltiderna fördelas under dagen enligt vårdtagarnas behov och biståndsbeslutet. Omsorgspersonalen ska ha grundläggande kunskaper om matens betydelse för äldre. Personalen ska ha basala kunskaper i matlagning samt kunskaper i näringslära och livsmedelshygien. Utföraren ska samarbeta med hälso- och sjukvården när det gäller aptitlöshet och viktnedgång. Personalen ska kunna göra riskbedömningar när det gäller undernäring och aptitlöshet och veta när kontakt med hälso- och sjukvården ska tas.

När brukaren inte själv kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att utföraren inte kan vara behjälplig utan delegation från legitimerad personal. Om brukaren behöver praktisk hjälp med fördelning och intag av läkemedel kan det bli aktuellt för hemtjänstpersonal att exempelvis öppna medicinburkar. Insatserna kan då enligt läkares bedömning vara att betrakta som del av egenvård och kan ingå i biståndshandläggarens beslut om insats.

4.4.1 Delegerad hemsjukvård

I tjänsten personlig omvårdnad ingår att utförarens omsorgspersonal ska kunna utföra vissa basala medicinska arbetsuppgifter på delegation från formellt legitimerade sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster/fysioterapeuter. Möjligheten för legitimerad personal att delegera medicinska arbetsuppgifter, omvårdnadsbehandling och rehabiliterande ordinationer styrs av bestämmelserna i patientsäkerhetslagen (2010:659) och hälso- och sjukvårdslagen (2017:30). Som stöd för tillämpningen av bestämmelserna om delegering finns Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1997:14) om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård.

4.4.2 **Kompetens och erfarenhet för ansvarig för personlig omvårdnad och service**

Person som är ansvarig för utförandet av den verksamhet som omfattas av avtalet ska ha:

- akademisk utbildning med inriktning mot vård, omsorg eller socialt arbete eller annan utbildning som jämte erfarenhet bedöms likvärdig
- minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete på minst 75 procent inom äldre- och funktionshinderomsorg under de senaste fem åren
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt utförares avtal med kommunen

5. Kommersiella krav

5.1 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet (**bilaga 5**) löper tills vidare med 90 dagars uppsägningstid för utföraren samt med 180 dagars uppsägningstid för kommunen. Uppsägning ska vara skriftlig.

5.2 Uppföljning och utvärdering

Utföraren är skyldig att utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Utföraren ska om kommunen begär det, lämna muntlig redovisning inför socialnämnden.

Kommunens uppföljning och utvärdering kan t.ex. ske genom:

- avtalsuppföljning och samverkan
- uppföljning av dokumentation och genomförandeplan
- uppföljning av avvikelshantering
- uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål i kommunens/utförarens system för klagomålshantering
- kommunens system för kvalitetsrevision
- kommunens revisorer
- fristående konsult anlitad av kommunen efter samråd med utföraren
- brukarundersökningar
- biståndshandläggare uppföljning av biståndsbeslutet enligt SoL.
- legitimerad personals uppföljning av delegerad hälso- och sjukvård
- samtal med grupp/er ur personalen
- tillsyn och granskning genom kommunens verksamhetscontrollers
- iakttagelser i samband med medicinskt ansvarig sjuksköterskas tillsyn

5.3 Ersättning

Ersättningen till utföraren baseras på ett av kommunen bestämt timpris enligt bilaga 3. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, OB-tillägg, kostnader för kringtid, resor, administration, lokaler, transporter, materiel, utrustning för tjänstens utförande, arbetstekniska hjälpmedel och fortbildning. För företag som godkänts enligt kategori 2 ingår kostnader för inkontinenshjälpmedel i priset.

Ersättning betalas för utförd tid hos brukare. Kommunen kommer årligen att fastställa priserna senast i december, året innan de nya priserna träder i kraft.

Generellt gäller vid uppsägning eller minskning av uppdrag en uppsägningstid om fem dagar. Ersättning utgår under hela uppsägningstiden.

Om brukaren vet att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska det anmälas till utföraren senast fyra dagar i förväg. Ersättning betalas då inte till utföraren.

Om brukaren oplanerat och tillfälligt inte kan ta emot hjälp enstaka dag utbetalas ersättning för insatser trots att insatserna inte utförts.

Vid oplanerad längre frånvaro exempelvis om brukaren blir inlagd på sjukhus, gäller att ersättning för insatserna utbetalas under högst fyra dagar trots att insatserna inte utförts. Därefter betalas ingen ersättning förrän brukaren återkommit till hemmet.

Utföraren svarar för eventuella utlägg som personalen har vid ledsagning.

5.4 Moms

Hemtjänst är undantagen från skatteplikt. Privata utförares kostnader för mervärdesskatt ingår i timpriset för dessa, därav skillnaden i timpris mellan privat och kommunal utförare.

5.5 Personalfrågor

Utföraren är arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för

- att gällande lagar och föreskrifter iakttas
- att anställa, avlöna och säga upp personal
- att skatter och sociala avgifter inlevereras
- att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga samt utomstående
- att personalen efterlever lagstiftningen gällande tystnadsplikt

5.5.1 Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen

Den utförare som har mest beviljad tid hos brukare har samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen.

5.5.2 Lag och kollektivavtal

Utföraren får inte vidta åtgärder som kan förväntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som allmänt är godtaget inom arbetsgivarens ansvarsområde.

5.5.3 Meddelarfrihet

Den för kommunanställda lagstadgade meddelarfriheten ska tillämpas även för av utföraren eller av underleverantör anställda personal. Personalen ska omfattas av samma skydd mot efterforskning och repressalier som offentliganställda.

5.6 Underleverantör

Eventuellt anlitan av underleverantör kan medges av kommunen. Kommunen kan även medge att utförare hänvisar till kapacitet hos annan utförare. Utföraren ansvarar för att anlitate underleverantörer uppfyller de krav som anges i detta

förfrågningsunderlag.

Vid anlåtande av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden ankommer det på utföraren att informera alla berörda, inklusive de enskilda brukarna, om den nye underleverantören.

5.7 Ändring av villkor på grund av politiska beslut

Knivsta kommun har rätt att, genom politiska beslut, ändra villkoren i de riktlinjer, policys och priser som ska tillämpas enligt detta kontrakt.

Om utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska utföraren, inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela Knivsta kommun att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte har mottagits av Knivsta kommun inom den angivna tidsfristen blir utföraren bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Knivsta kommun angivit i ändringsmeddelande, dock tidigast efter det att meddelandets avsänts. Om utföraren meddelat att denne inte accepterat ändringen inom sagda tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen löpt ut.

5.8 Avbrytande av valfrihetssystem

Knivsta kommun kan komma att besluta att ändra beslutet eller att avbryta valfrihetssystemet. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits. Om parterna har ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintliga utförare. Uppsägningstiden är då 180 dagar.

5.9 Allmänheten insyn

Kommunen ska se till att allmänheten har möjlighet att få kunskap/information om hur verksamheten utförs. Utföraren ska därför lämna nödvändig information till kommunen.

Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för utföraren, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen.

Information som lämnats enligt första stycket ska inte anses utgöra företags-hemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

6. Administrativa krav

6.1 Kontaktperson

Ytterligare upplysningar om villkor för att bli godkänd som utförare för bedrivande av hemtjänst/hemsjukvård i Knivsta kommun lämnas av socialchef.

6.2 Ansökan

Ansökan ska ske enligt blankett ”Ansökan om godkännande som utförare av personlig omvårdnad och service inom Knivsta kommun” se **bilaga 2**.

Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare för sökanden.

Kommunen är indelad i fyra geografiska områden. Sökande kan i ansökan ange om sökande åtar sig att utföra insatser

enbart inom Knivsta tätort, se karta **bilaga 4**

enbart landsbygd öster om stambanan, se karta **bilaga 4**

enbart landsbygd väster om stambanan, se karta **bilaga 4**

Sökanden kan även i ansökan ange att den åtar sig att utföra insatser inom hela Knivsta kommun.

Sökande kan i ansökan ange det maximala antal timmar per vecka som sökande kan utföra och om sökande avser att tillhandahålla tilläggstjänster

6.3 Underlag för kvalificering

Till ansökan ska bifogas:

- F-skattebevis
- registreringsbevis från Bolagsverket
- uppgift om eventuella underleverantörer
- presentation av företaget och dess ledning inklusive meritförteckning (CV) som utvisar relevant utbildning och yrkeserfarenhet
- meritförteckning för personer som ska vara ansvariga för verksamheten i kommunen
- referenser från liknande uppdrag

6.4 Underlag för godkännande av utförare

Till ansökan ska bifogas:

- skriftlig rutin för hur extern och intern samverkan och samarbete kommer att äga rum
- skriftlig rutin för hur verksamhetens förhållningssätt och metoder kommer att genomföra verksamheten

- skriftlig rutin för hur rätt kompetens och bemanning kommer att säkerställas
- skriftlig rutin för hur riskanalys, avvikelshantering och klagomåls- hantering kommer att hanteras
- skriftlig rutin för hur kvalitetsutveckling kommer att äga rum
- hur utföraren säkerställer att socialnämndens Strategi för vård och omsorg förverkligas i det vardagliga arbetet se punkt 3.1
- hur utföraren kommer att arbeta med uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

7. Prövning av ansökan

7.1 Handläggning

Inkommen ansökan öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter görs en kontroll av om sökande uppfyller samtliga krav i ansökansformuläret. Beslut om godkännande görs i normalfallet inom fyra veckor. Om sökande godkänns skickas ett skriftligt beslut från socialchefen i Knivsta kommun.

7.2 Kompletterande uppgifter

Kommunen får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på kommunens begäran.

7.3 Uteslutningsprövning

Den upphandlande myndigheten får utesluta en sökande som

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

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

Myndigheten får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkterna 1, 2, 3, eller 5.

7.4 Kvalificering

7.4.1 Ekonomisk ställning och teknisk kapacitet

Kommunen kommer att ta en kreditupplysning på den sökande. Utifrån kreditupplysningsföretagets uppgifter gör kommunen en bedömning av om sökanden har tillräcklig ekonomisk kapacitet för att kunna utföra uppdraget

Enligt 5 kap. 2 § LOV får en sökande vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. Detta kan till exempel göras genom att sökanden tillhandahåller ett skriftligt åtagande från företagen i fråga.

Nystartade företag

Nybildade företag eller företag under bildande och som inte omfattas av ratingsystemet ska till anbudet bifoga affärsplan inkluderade en finansiell plan. Startkapitalet ska minst täcka kortfristiga skulder. Kommunen kommer att göra bedömningen om startkapitalet räcker för att tillgodose kravet på att anbudsgivaren har tillräckliga resurser för att bedriva verksamheten.

7.5 Godkännande av utförare

Utförare som uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget med bilagor kommer att prövas för ett slutligt godkännande som utförare. Godkännandet förutsätter att sökanden gör det trovärdigt att vederbörande kommer att kunna fullgöra de tjänster utifrån de kategorier de ansökt om.

Trovärdighetsbedömningen grundas på följande kvalitetsindikatorer:

- extern och intern samverkan och samarbete
- förhållningssätt och metoder
- kompetens och bemanning
- riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering
- kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling
- hur utföraren säkerställer att socialnämndens Strategi för vård och omsorg förverkligas i det vardagliga arbetet
- utförarens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

För att ansökan ska godkännas måste sökanden uppnå betyget godkänd för samtliga indikatorer

7.6 Trovärdighetsbedömning

7.6.1 Extern och intern samverkan och samarbete

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur ansvar, befogenheter och samarbetsförhållanden är definierade och dokumenterade och hur rapportering och informationsöverföring kommer att ske. Sökanden ska särskilt klargöra hur samverkan och samarbete ska ske internt mellan personal som har det dagliga

ansvaret för brukaren samt mellan verksamhetens olika enheter och externt med ansvarig nämnd, förvaltning och andra myndigheter.

7.6.2 Förhållningssätt och metoder

Bedömningen avser sökandens redovisning av förslag till rutiner för hur rutiner och metoder för tjänsten omsorg introduceras, tillämpas, utvecklas och avvecklas. Denne ska bland annat kunna redovisa hur förhållningssätt, metoder och rutiner främjar de krav på inflytande, trygghet, tillgänglighet, respektfullt bemötande, meningsfull vardag, delaktighet och aktivt deltagande i samhällslivet, som är viktiga för hur brukaren upplever verksamhetens kvalitet. De rutiner och metoder som redovisas ska vara förankrade i bästa tillgängliga kunskap.

7.6.3 Kompetens och bemanning

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur denne kommer att säkerställa

- att nyanställd personal ges nödvändig introduktion
- att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal med adekvat kompetens och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna
- att personalen har och underhåller den utbildning, erfarenhet och kompetens som behövs för att utföra tilldelade arbetsuppgifter
- att planer finns för fortlöpande kompetensutveckling av personalen med beaktande av kraven inom alla delar av verksamheten
- att det finns en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande
- att den verksamhetsansvarige har rätt kompetens

7.6.4 Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur denne kommer att kunna förebygga fel och brister med hjälp av riskanalyser och med hjälp av avvikelshantering lära sig av de fel och misstag som begåtts. Sökande ska redovisa förslag till rutiner för

- hur förslag och klagomål från brukaren och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas
- hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada ska tas omhand och åtgärdas
- identifiering, analys och bedömning av risker
- identifiering, dokumentation och analys av felaktigheter, skador och avvikelser som kan ha betydelse för kvaliteten
- hur orsaker till uppkomna fel och brister åtgärdas
- hur erfarenheter från avvikelshantering återförs till verksamheten i förebyggande syfte

7.6.5 Utförarens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

Sökanden ska redovisa sitt förbättringsarbete. Här avses t.ex. hur företaget avser att följa upp sin verksamhet och hur företaget utifrån resultatet av uppföljningen kommer att utveckla arbetet.

7.6.6 Muntlig redovisning

Inför ett slutligt godkännande som utförare ska sökande muntligt redovisa hur uppdraget kommer att genomföras utifrån de kvalitetsindikatorer som anges ovan.

7.7 Ansökan om rättelse

En sökande utförare får ansöka om rättelse, om beslutet går honom eller henne emot, det vill säga att sökanden inte godkänns i systemet. I den upphandlande myndighetens beslut ska det framgå hur en ansökan om rättelse sker.