

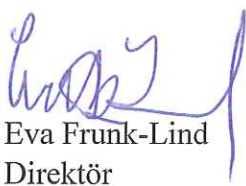
Handläggare
Anita Cronholm
Telefon: 08-50836247**Till**
Äldrenämnden
den 29 april 2014

/ ÄN 310

Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämnder och stadsdelsnämndernas verksamhet inom äldreomsorg i egen regi

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens förslag till en stadsgemensam uppdragsbeskrivning för egen regiverksamhet.
2. Äldrenämnden ger äldreförvaltningen i uppdrag att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna, i samband med revidering av förfrågningsunderlaget för hemtjänsten, kontinuerligt revidera underlag till uppdragsbeskrivningar.


Eva Frunk-Lind
Direktör
Raili Karlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

I ett valfrihetssystem är det viktigt att krav och förutsättningar för utförarna är desamma oavsett regiform. Kommunfullmäktige beslutade 2012-12-17 att äldrenämnden tillsammans med stadsdelsnämnderna ska ta fram och kontinuerligt revidera underlag till uppdragsbeskrivning som därefter implementeras och används av varje stadsdelsnämnd och deras respektive verksamheter i egen regi. Uppdragsbeskrivningen ska tydliggöra verksamheternas uppdrag. Utöver den föreslagna uppdragsbeskrivningen ges

stadsdelsnämnderna dock möjlighet att komplettera uppdraget efter lokala förutsättningar.

Bakgrund

I ett valfrihetssystem är det viktigt att krav och förutsättningar för utförarna är desamma oavsett driftsform eller i vilken stadsdel utföraren är verksam. För verksamheter som drivs i privat regi och av entreprenörer finns krav och förutsättningar reglerat i avtal. I dagsläget finns inget motsvarande dokument för verksamheter som drivs av staden i egen regi. Kommunfullmäktige beslutade 2012-12-17 att äldrenämnden tillsammans med stadsdelsnämnderna ska ta fram och kontinuerligt revidera underlag till överenskommelser som därefter tecknas mellan varje stadsdelsnämnd och deras respektive verksamheter. Då en kommun inte kan skriva avtal med sin egenregiverksamhet benämns överenskommelse i det här dokumentet som uppdragsbeskrivning.

Ärendet

Uppdragsbeskrivningen syftar till att alla utförare ska ha samma uppdrag oavsett driftsform. Vissa lokala kompletteringar kan dock förekomma. Det är viktigt att alla utförare har en tydlig beställning för verksamheternas uppdrag. Uppföljningen kan ske på samma sätt hos alla utförare vilket i sin tur underlättar jämförelser.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) har tagit del av tjänsteutlåtandet den 22 april och råd för funktionshinder har blivit informerade om tjänsteutlåtandet den 10 april. De fackliga organisationerna har tagit del av tjänsteutlåtande den 23 april. Uppdragsbeskrivningen har varit ute på remiss hos stadsdelsförvaltningarna som har lämnat synpunkter.

Äldreförvaltningens synpunkter och förslag

Privata utförare har deltagit i upphandling enligt LOV och bedriver sin verksamhet utifrån de krav och förutsättningar som är fastställda i avtal mellan staden och respektive utförare. Staden införde det första valfrihetssystemet för hemtjänst redan 2002 men hittills har det inte funnits några fastställda motsvarande krav för verksamheter som drivs av staden i egen regi.

innebär att alla verksamheter oavsett regiform årligen följs upp på samma sätt utifrån framtagna uppföljningsmallar.

Uppföljningsområdena som tas upp baserar sig på de krav staden ställer i de centrala avtal staden har med privata utförare. Resultaten av dessa verksamhetsuppföljningar sammanställs årligen i ett särskilt ärende samt presenteras var för sig på Jämför Service. I och med denna verksamhetsuppföljning förväntas de verksamheter som drivs av staden i egen regi indirekt leva upp till samma krav som de privata utförarna som är bundna till dessa krav i sina avtal. Exempel på krav som ställs på de privata utförarna och som även följs upp i de årliga verksamhetsuppföljningarna är kompetenskrav på den eller de personer som ansvarar för den dagliga driften och ledningen av verksamheten, ledningssystem, kompetensutvecklingsplaner för personal, rutiner, dokumentation, nyckelhantering m.m.

Ett valfrihetssystem, där ersättningen är lika för alla utförare, förutsätter så lika villkor som möjligt mellan de utförare som ingår inom respektive valfrihetssystem. Ur ett äldreperspektiv är det viktigt att omhändertagandet är detsamma oavsett vem som utför insatserna eller var den äldre bor. Äldreförvaltningen har tillsammans med representanter från stadsdelsförvaltningarna tagit fram ett förslag till uppdragsbeskrivning som bygger på de krav som ställs på de privata utförarna. Förslaget har gått ut på remiss till samtliga stadsdelsförvaltningar för synpunkter. Utöver den stadsgemensamma uppdragsbeskrivningen föreslås att stadsdelsnämnderna ges möjlighet att komplettera uppdraget efter lokala förutsättningar. Stadsdelsnämnden svarar för uppföljning och åtgärdande av eventuella brister.

Äldreförvaltningen föreslår att uppdragsbeskrivningen revideras på samma sätt och samtidigt som förfrågningsunderlaget för hemtjänsten. Äldreförvaltningen föreslås få i uppdrag att tillsammans med stadsdelsförvaltningar ta fram och kontinuerligt revidera underlag till uppdragsbeskrivningar som därefter tecknas mellan varje stadsdelsnämnd och deras respektive verksamheter.

Bilagor

1. Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndens verksamhet – hemtjänst i ordinärt boende.

Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndens verksamhet - hemtjänst i ordinärt boende

1. Uppdragsbeskrivning för hemtjänst i ordinärt boende

Samtliga insatser i form av service och omvårdnad som kan förekomma i ett biståndsbeslut om hemtjänst dygnet runt alla dagar på året.

1.1 Målgrupp

Personer, oavsett ålder, i Stockholms stad som har biståndsbeslut om hemtjänstinsatser.

1.2 Geografiskt område

Nämnden ansvarar för att kommuninvånarna får de insatser de har rätt till och bestämmer utförarnas geografiska verksamhetsområde. Kommunens yttersta ansvar enligt Socialtjänstlagen, SoL, ska forma verksamheten.

1.3 Tilläggstjänster

Tilläggstjänster kan inte erbjudas av egenregiverksamhet. En kommun eller landsting får enligt kommunallagens bestämmelser inte med skattesubventionerad verksamhet konkurrera på en fungerande marknad.

1.4 Byte av utförare

Den enskilde har alltid rätt att byta till en annan utförare. Om den enskilde önskar välja en annan utförare ska han eller hon ta kontakt med sin biståndshandläggare. Biståndshandläggaren meddelar den ursprungliga utföraren och den nya utföraren. Uppsägningstiden är 5 dagar.

Den ursprungliga utföraren får ersättning tills dess att bytet av utförare är genomfört eller minst i 5 dagar efter uppsägning.

Infaller sista dag för uppsägningstiden på en lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarybytet rum närmast följande vardag. Utförarybyte sker under dagtid mellan 08:00 och 16:00.

1.4 Ickeval

Valfrihetssystem som upphandlas enligt LOV ska ha ett ickivalsalternativ för de personer som av olika skäl inte kan eller vill välja utförare. Även stadens egenregiverksamhet kan välja att delta som ickevalsalternativ, se www.stockholm.se/hemtjanstutforare

1.5 Avgifter

Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av denna överenskommelse.

2 Krav på utföraren

2.1 Underleverantör

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. En underleverantör ska alltid upphandlas. För att underleverantör ska kunna anlitas krävs att stadsdelsnämnden på förhand godkänner och får en kopia av kontraktet mellan utföraren och underleverantören. Utföraren ansvarar för att anlitad underleverantör uppfyller de relevanta krav som anges i denna uppdragsbeskrivning. Utföraren ansvarar också för att informera alla berörda, inklusive den enskilde.

Kontrollpunkter

Egen anmälan
Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

2.2 Information om utföraren

Utföraren ska utforma sin information om verksamheten på ett ansvarsfullt och professionellt sätt.

Staden informerar om utföraren på stadens webbsida under funktionen "Jämför service". Utföraren ansvarar för att uppgifterna om utföraren är aktuella och utföraren ska omedelbart meddela äldreförvaltningen förändringar för att "Jämför service" alltid ska vara aktuell.

Kontrollpunkter

Egen anmälan
Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

2.3 Kvalitetsledningssystem

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

Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet.

Av uppdragsbeskrivningen framgår de rutiner/system/planer som ska ingå i utförarens ledningssystem.

Kontrollpunkter

Egen anmälan

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

2.4 Krav på IT-system

Staden har ett IT system – Sociala system – för hantering av ärenden, avgifter, kvalitetssäkring, ekonomiska transaktioner, samverkan mellan olika yrkeskategorier och informationsöverföring. Sociala system består av flera delar – Paraplysystemet, ParaSol och ParaGå. Utföraren ska i sociala system ta emot och acceptera beställningar, upprätta genomförandeplaner, rapportera utförd tid och föra löpande social dokumentation.

Tidsregistrering och dokumentation i ParaGå

Utföraren ska på egen bekostnad anskaffa mobiltelefoner och mobilabonnemang till den egna omsorgspersonalen i enlighet med dokumentet "Mobila IT lösningar på intranätet", se www.stockholm.se/tidsregistrering. Mobilerna ska utföraren registrera in i stadens MDM-verktyg Mobile Iron. Likaså ska programvaran (appen) för ParaGå laddas ner i mobiltelefonen.

Omsorgspersonalen ska tidsrapportera och dokumentera i mobilerna i enlighet med stadens "Tillämpningsanvisningar för ersättnings- och tidsregistreringssystem i hemtjänst", se www.stockholm.se/tidsregistrering. Arbetsledningen ska fortlöpande granska och godkänna omsorgspersonalens tidrapport och anteckningar om orsak till avböjt besök innan de översänds till Paraplysystemet för beräkning av ersättning och avgifter. Utföraren ansvarar för att av underleverantörer utförda insatser rapporteras in till Paraplysystemet.

2.5 Ansvarig för den dagliga driften

Utföraren ska ha en eller flera personer som ansvarar för den dagliga driften. Ansvarig för den dagliga driften ska finnas i verksamheten och vara tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. I detta uppdrag ingår bl.a. att ansvara för att:

- arbetet organiseras så att den enskilde tillförsäkras service, vård och omsorg av god kvalitet och som uppfyller kraven på säkerhet
- verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar
- verksamheten planeras, utvecklas och utvärderas
- verksamheten kännetecknas av god etik och ett respektfullt bemötande
- personal med lämplig utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras
- personalens behov av kompetensutveckling och handledning bevakas och tillgodoses
- en god arbetsmiljö upprätthålls.

Den person som ansvarar för den dagliga driften ska ha:

- adekvat högskoleutbildning, exempelvis med inriktning mot socialt arbete
- minst 24 månaders erfarenhet inom äldreomsorgen och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från Socialtjänstlagen varav minst 12 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet av arbetsledning (ekonom-, personal-, och verksamhetsansvar) heltid eller biståndshandläggning heltid. Erfarenheten ska vara förvärvad under de 10 senaste åren.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- erfarenhet av administration och datorvana
- behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andra språk 3.

I de fall sökande saknar adekvat högskoleutbildning kan sökande begära prövning av den reella kompetensen. Stadsdelen bör då göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande. Bedömningen omfattar krav på:

- Mångårig, minst 36 månader, sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare (ekonomi-, personal-, och verksamhetsansvar) heltid inom äldreomsorg och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste 10 åren.

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- Erfarenhet av administration och datorvana
- Behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andra språk 3.
- Goda skriftliga vitsord från nuvarande och/eller tidigare arbetsgivare

Kontrollpunkter

Egen anmälan

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

2.6 Utdrag ur belastningsregistret

Vid nyanställning ska samtlig personal på begäran uppvisa utdrag ur belastningsregistret. Utdraget får vara högst sex månader gammalt. Att belastningsregistret uppvisats ska dokumenteras i personalakten.

3 Krav på tjänsten**3.1 Lagar m.m.**

Utföraren ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter.

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.2 Utgångspunkt för genomförande av uppdrag

Hemtjänst ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls/utvecklas samt att social isolering motverkas. Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Undantag från denna grundtanke får endast göras om detta är till skada för den enskilde eller annan person.

Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt som möjligt ska

utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar den enskildes modersmål. Det är även viktigt att säkerställa goda kunskaper i svenska så att behov hos kund med svenska som modersmål kan tillgodoses.

Den enskilde ska ges kontinuitet när det gäller personal. Samverkan mellan den enskilde och personal ska framförallt bygga på kontaktmannaskap.

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.3 Inriktning, mål och åtagande

Utföraren ska åta sig att arbeta så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service, vård och omsorg. Vad som kännetecknar en god service, vård och omsorg varierar från person till person. Service, vård och omsorg till den enskilde ska utgå från följande kvalitetsaspekter:

- Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet
- Gott bemötande, respekt och integritet
- Inflytande och självbestämmande

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 när det gäller service, vård och omsorg. Insatserna ska ges med 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. Utifrån beställningen ska insatserna 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. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för självbestämmande.

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.4 Värdegrund och värdighetsgarantier

Värdegrunden och värdighetsgarantierna har sin utgångspunkt i Socialtjänstlagen 2011:453, SoL, 5 kap 4 §.

Alla som utför äldreomsorg på uppdrag åt Stockholms stad ska följa den värdegrund för äldreomsorgen som kommunfullmäktige beslutat om.

”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.”

Utföraren ska även uppfylla de värdighetsgarantier för äldreomsorgen som beslutades av kommunfullmäktige under 2012.

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.5 Verksamhetens innehåll

Utföraren ska kunna utföra samtliga insatser i form av service och omvårdnad som kan förekomma i en beställning dygnet runt alla dagar på året. Här ingår följande insatser:

- **Serviceinsatser**
Vardagliga sysslor som den enskilde själv inte klarar av att utföra – exempelvis städning, tvätt, klädvård, inköp, matlagning/matdistribution.
- **Omvårdnadsinsatser**
Insatser för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska, sociala och kulturella behov. Insatserna kan omfatta hjälp med att äta, dricka, förflytta sig, individnära insatser som exempelvis på- avklädning samt att sköta hygien och munvård. Det kan också omfatta insatser för att kunna ha kvar sociala nätverk och för att bryta isolering samt insatser för att känna trygghet och säkerhet. Omvårdnadsinsatser kan också avse vissa hälso- och sjukvårdsinsatser som kan jämföras med egenvård.

- **Följeslagare**
Beviljas den som inte själv kan ta sig till/från läkare, fotvård, sjukgymnast m.m. Detta gäller också den som behöver hjälp med att komma ut på promenad, att gå och handla, att gå till apoteket, uträtta ärenden m.m.

Ledsagning som beviljas som hjälp för att kunna delta i sociala- och kulturaktiviteter - t.ex. besök på teater, konsert – ingår inte i detta uppdrag.

- **Avlösning**
Insatser till närstående som vårdar anhöriga för att ge viss regelbunden avlösning/vila.
- **Trygghetslarm**
Utryckning och åtgärd av trygghetslarm.

Mer information se stadens riktlinjer för handläggning av SoL och LSS för äldreomsorgen.

3.6 Personal

För att kunna ge den enskilde en god service och omvårdnad är engagerad och utbildad personal avgörande. Stadens målsättning är att öka andelen utbildad personal.

Utföraren ska genomföra sina åtaganden med den personalstyrka och den kompetens som krävs för att uppfylla kraven avseende en god, trygg och säker vård och omsorg samt som möjliggör dokumentation, planeringsarbete, kompetensutveckling, reflektion och diskussion. Staden ser gärna att utföraren har heltidsanställningar.

- I ILS anges stadens mål för hur stor andel av omvårdnadspersonalen som ska ha yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet alternativt 600 gymnasiepoäng från KOMVUX i karaktärsämnen inom vård- och omsorg.
- Vid nyanställning av personal ska utföraren anställa personer som har yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från vårdlinjen, social servicelinjen eller omvårdnadsprogrammet alternativt 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen inom vård- och omsorg. Det innebär att utföraren successivt kommer öka andelen utbildad personal. Detta gäller dock inte semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

All personal ska behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk grundläggande nivå.

Introduktion

Utföraren ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal.

Anställning

Utföraren ska använda sig av anställningsformer och en organisation som garanterar rätt kompetens och kontinuitet för den enskilde. Timanställningar får exempelvis inte användas på ett sätt som äventyrar tryggheten och kontinuiteten för den enskilde.

Utbildning, fortbildning och handledning

Utföraren ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Utföraren ska ha skriftliga generella och individuella kompetensutvecklingsplaner för personalen.

Anställning av anhörig eller närstående

Anställer utföraren anhörig/närstående för att utföra uppdraget gäller:

- samma ansvar för anställning av anhöriga/närstående som för andra anställningar
- normala anställningsvillkor
- samma kompetenskrav
- att personalen ska behärska svenska språket i tal och skrift
- att genomförande planer ska upprättas
- att social dokumentation ska genomföras
- att ansvar för att följa upp att uppdraget utförs på ett professionellt sätt.

För att kvalitetssäkra insatserna hos den enskilde bör även annan personal än den anhörige/närstående utföra insatser hos den enskilde.

Praktikanter, elever och studenter

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

Identifikation

Utföraren ansvarar för att anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. På identifikationen ska finnas bild och namn på den anställde, uppgift om vilken utförare han/hon är anställd av samt telefonnummer till utföraren.

Sekretess

Utföraren svarar för att informera personalen om lagstiftning gällande sekretess och att personalen följer den.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Introduktion av nyanställda
Individuella och generella kompetensutvecklingsplaner

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.7 Samverkan

Utifrån den enskildes önskemål och behov ska utföraren samverka med anhöriga/närstående, gode män/förvaltare, vårdgivare, myndigheter, föreningar och organisationer. Utföraren ska också delta i de möten som staden bjuder in till.

Utföraren ska ha skriftligt dokumenterad rutin för samverkan.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Samverkan

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.8 Synpunkter och klagomål

Den enskilde ska alltid veta vart han/hon ska vända sig med synpunkter och klagomål. Utförare ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål. Utföraren ska när som helst under kontraktstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för hur avvikelser i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp och återföras.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Synpunkts- och klagomålshantering

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.9 Avvikelser

Utföraren ska arbeta systematiskt med avvikelser. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för hur avvikelser i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp och återföras

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Fel och brister

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.10 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 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras. Till stöd för utformande av rutiner finns de av kommunfullmäktige antagna Riktlinjer för lex Sarah, 2013.

Utföraren ska ha skriftlig rutin för

Hantering av Lex Sarah

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.11 Biståndsbeslut och val av utförare

Stockholms stad, genom dess stadsdelsnämnder, är huvudman för äldreomsorgen och ytterst ansvarig och beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning. Det är biståndshandläggaren som utreder, bedömer och fattar biståndsbeslut om hemtjänst utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer. Av biståndsbeslutet framgår vilka insatser som den enskilde är beviljad. Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning.

Biståndsbeslut under icke kontorstid

Staden har en organisation för hur biståndsbeslut hanteras under icke kontorstid. Detta sker via Stockholms Trygghetsjour. Trygghetsjouren är bemannad dygnet runt alla dagar under året med jourhandläggare. Dessa har delegation från stadsdelsnämnderna att under icke kontorstid fatta tidsbegränsade biståndsbeslut enligt SoL i akuta situationer. Det kan gälla helt nya beslut eller beslut om utökade insatser.

Vid behov av utökade insatser för personer som redan är beviljade hemtjänstinsatser kontaktar alltid Trygghetsjouren den ordinarie utföraren som ska tillhandahålla den utökade hjälpen. Utföraren är skyldig att ta emot sådana uppdrag.

Kan inte den ordinarie utföraren av någon anledning utföra insatserna så har Trygghetsjouren rätt att utföra de nödvändiga insatserna via Jourpatrullen.

3.12 Beställning och påbörja uppdraget

När den enskilde valt utförare skickar biståndshandläggaren en beställning till utföraren. Av beställningen framgår vilka insatser som ska utföras och målet för dessa. Av beställningen framgår också beräknad tid för uppdraget. Utföraren ska inom tre arbetsdagar bekräfta beställningen och påbörja uppdraget. Avser beställningen trygghetslarm och inga övriga insatser så skickas beställningen från stadens Trygghetsjour.

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.13 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utse en kontaktman för den enskilde.

Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv och behov av service och omsorg samt önskemål.

Kontaktmannen ska i så stor utsträckning som möjligt utföra den beviljade hjälpen och är även vid behov ansvarig för planering av insatser.

Kontaktmannen ansvarar för den dokumentation som finns om den enskilde, vilken ska innehålla relevanta uppgifter om den enskildes liv, önskemål m.m. Kontaktmannen ansvarar även för att dokumentationen är uppdaterad och korrekt.

Kontaktmannen ska vid behov informera ansvarig chef om förändringar av den enskildes behov och om kontakt behöver tas med ansvarig biståndshandläggare för eventuell omprövning av beslut. Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska det finnas möjlighet att byta till en annan kontaktman.

För enskilda som enbart har hjälp med städning och andra servicetjänster, exempelvis matleverans, kan arbetsledaren fungera som kontaktman.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vad som ingår i kontaktmannens uppdrag.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Kontaktmannaskap

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.14 Dokumentation

Dokumentation ska ske i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) stadens dokumentationssystem ParaSoL. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de anteckningar och andra dokument som förs om henne/honom. All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt, dvs. inlåst och i ett brandsäkert skåp.

Genomförandeplan

Utföraren ska med utgångspunkt från beställningen upprätta en individuellt utformad genomförandeplan om hur uppdraget kommer att genomföras. Planen ska upprättas tillsammans med den enskilde samt om den enskilde så önskar anhörig/närstående eller annan företrädare. Har den enskilde enbart trygghetslarm och inga andra insatser behöver ingen genomförandeplan upprättas.

Genomförandeplanen ska inom 15 dagar från beställning skickas elektroniskt via Sociala system till biståndshandläggaren.

Löpande social dokumentation

Utföraren ska föra den löpande sociala dokumentationen i ParaSoL. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för dokumentation.

Omsorgsdagboken

Genom e-tjänsten Omsorgsdagboken ska den enskilde och/eller dennes närstående kunna följa hur omsorgen om den enskilde bedrivs. Den information som presenteras i e-tjänsten Omsorgsdagboken hämtas automatiskt från Sociala system.

Genom e-tjänsten Omsorgsdagboken ska den enskilde och/eller dennes närstående kunna se:

- journalanteckningar, händelser av vikt, avvikelser
- den senast godkända genomförandeplanen
- biståndsbeslut
- kontaktuppgifter
- information om hur samtycke ges, avbryts och ändras.

För att närstående eller god man ska kunna se uppgifterna måste den enskilde ge sitt samtycke till detta och att informationen får publiceras i e-tjänsten Omsorgsdagboken. Det är utföraren som

administrerar samtycke i Paraplysystemet. När samtycke inhämtas ska den enskilde upplysas om att samtycket när som helst kan återkallas.

Samtycke om informationsutbyte

Biståndshandläggaren ansvarar för att inhämta samtycke från den enskilde om informationsutbyte mellan beställare och utförare avseende:

- nödvändig information som behövs för att insatserna ska kunna utföras
- uppföljning för att säkra utförandet av insatser och att dokumentation sker enligt gällande bestämmelser.

Biståndshandläggaren skickar i samband med beställning en kopia av samtycket till utföraren.

Utlämnade av dokumentation till annan än beställaren

För utlämnande av dokumentation till annan än beställaren - exempelvis närstående, underleverantör, annan vårdgivare – krävs samtycke från den enskilde. Det är utföraren som inhämtar samtycket.

Förvaring av dokumentation under pågående insats

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt, dvs. obehörig åtkomst, förstörelse, skada och tillgrepp.

Förvaring av dokumentation efter avslutad insats

Vid avslutad insats ska dokumentationen, inom en månad, överlämnas till beställande nämnd.

Dokumentation av utförd tid

För att den enskildes hemtjänsträkning och utförarnas ersättning ska bli rätt ska utföraren rapportera utförd tid i Paraplysystemet. Tid för "Kom" och "Gick" samt vilka insatser som utförts hos den enskilde ska dokumenteras elektroniskt i samband med insatsen.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Dokumentation
Avvikelse rapportering

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.15 Förändring av behov

Om den enskildes behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för förändring av behov.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Rapportera förändrade behov

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.16 Mat och måltider

Maten och måltiden har stor betydelse i den enskildes vardag och är för många dagens höjdpunkt. Maten är också ett viktigt redskap för att bevara en god hälsa.

Maten ska vara anpassad efter den enskildes behov och önskemål. Den enskilde som behöver ska kunna få specialkost, exempelvis E-kost (energi- och proteinrik kost) eller konsistensanpassad kost. Utföraren ska i den utsträckning som är möjligt tillgodose önskemål om vegetarisk kost, specialkost och rätter med annat etniskt ursprung.

Utföraren ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring, exempelvis förändringar i matintag, nedsatt aptit, tugg- och sväljproblem eller viktnedgång. Det ska finnas rutiner för hur personalen ska agera vid sådana tillfällen. Den enskildes nutritionsproblem ska, efter samtycke från den enskilde, vidarerapporteras till primärvården.

Matlagning

Utföraren ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla, aptitliga och näringsmässigt bra måltider utifrån den enskildes behov. Den enskilde avgör dock själv vad han/hon vill äta.

Leverans av matlåda

Maten ska följa de svenska näringsrekommendationerna, SNR, de nordiska näringsrekommendationerna, NRK, och ESS- gruppens rekommendationer ” Mat och näring för sjuka inom vård- och omsorg” från Livsmedelsverket, SLV 2003. Matlådan ska innehålla 25-30 % av dagsbehovet av energi. Maten ska vara variationsrik och anpassad efter säsong och helger. Maträtterna ska se aptitliga ut, vara smakrika och vällagade. Informationen på förpackningen ska

följa livsmedelsverkets föreskrifter om märkning och presentation av livsmedel (LIVSFS 2004:27). Utföraren och/eller underleverantören ska vara registrerad/registrerade i enlighet med gällande krav, se <http://foretag.stockholm.se/Regler-och-ansvar/Livsmedelsregler/>

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system
Säkerställa maten för den enskilde

Kontrollpunkter
Uppföljning

Vid brist
Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.17 Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser

Landstinget har ansvaret för rehabiliteringsinsatser för de som bor i ordinärt boende. Utföraren ska ha ett rehabiliterande och förebyggande arbetssätt. Den enskilde ska uppmuntras till aktivitet, stöttas och motiveras till att göra det som han/hon kan göra själv samt i så stor utsträckning som möjligt vara delaktig i sina vardagssysslor. Syftet är att bibehålla eller förbättra den enskildes funktionsförmåga och aktivitetsförmåga samt ge förutsättningar för en meningsfull vardag.

Kontrollpunkter
Uppföljning

Vid brist
Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.18 Hälso- och sjukvård

Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet. Utförarens personal får utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om dessa är delegerade från hälso- och sjukvårdspersonal. Ett exempel är om den enskilde inte kan ta ansvar för sin läkemedelshantering och hälso- och sjukvården har övertagit ansvaret för denna. Delar av det ansvaret kan delegeras till personal hos utföraren. Det utgår ingen ersättning från staden för uppgifter som utförs på delegering från hälso- och sjukvården. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för samverkan med hälso- och sjukvården och för mottagande av delegering.

Egenvård

Om den enskilde själv tar ansvar men behöver praktisk hjälp med sina läkemedel kan hemtjänstpersonalen hjälpa till med att t.ex. öppna medicinburkar. Insatserna betraktas då som egenvård och kan ingå i beslutet om biståndsinsatser. Även andra hälso- och sjukvårdsuppgifter kan utföras som egenvård. Det är den ansvarige

legitimerade yrkesutövare inom hälso- och sjukvården som bedömer om en hälso- och sjukvårdsuppgift kan utföras som egenvård efter samråd med den enskilde. För dessa uppgifter kan insats beviljas av biståndshandläggare i form av hjälp med egenvård. Planering av egenvård ska vara dokumenterad. I dokumentet ska det bl.a. framgå vilka åtgärder som bedömts som egenvård, om personen själv eller med hjälp av någon ska utföra den, vilka åtgärder som ska utföras och vem som ska kontaktas om något händer eller om frågor uppstår i samband med egenvården.

Munhälsobedömning

Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser erbjuds särskilt tandvårdsstöd i form av munhälsobedömning. Om behov av munhälsobedömning uppstår ska den enskildes biståndshandläggare meddelas för att utfärda ett tandvårdsstödsintyg. Landstinget tecknar kontrakt med utförare av uppsökande munhälsovård, som kommunen ska använda. Det är viktigt att personalen finns med när munhälsobedömningen sker för att ta del av instruktioner för att hjälpa den enskilde med den dagliga munvården.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Samverkan med hälso- och sjukvården
Delegering

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.19 Basala hygienrutiner

Utföraren ansvarar för att personalen har kunskap om basala hygienrutiner och smittskydd. För att förebygga smittspridning ska tillämpliga rutiner, som utarbetas av Vårdhygien Stockholms län, följas. Se www.vardhygien.nu

I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2007:19) som ska följas.

Utföraren tillhandahåller och bekostar arbets- och skyddskläder, handsprit m.m. som behövs. Utföraren ansvarar för att personalen får kontinuerlig hygienutbildning. Utföraren ska ha skriftlig rutin för basal hygien.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Basal hygien

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.20 Trygghetslarm

Trygghetslarm för äldre och personer med funktionshinder i Stockholm är kopplade till Stockholms Trygghetsjour/Larmcentralen som är stadens egen larmcentral.

Larmmottagningen svarar för mottagande av larmanrop och kontakter vid behov den enskildes utförare enligt den åtgärdskedja som utföraren meddelat Teknikenheten.

Larmcentralens teknikenhet ansvarar för installation och service av trygghetslarm.

Utföraren ska vara den enskilde behjälplig med att testa trygghetslarmets funktionalitet en gång varje månad i de fall den enskilde inte använt sitt trygghetslarm.

Utföraren ansvarar för uttryckning och åtgärder av larmanrop dygnet runt. Utförarens åtgärdskedja måste därför fungera dygnet runt för de kunder som utföraren ansvarar för, när en uttryckning efter larmanrop behövs. Åtgärdskedjan bör innehålla alternativa telefonnummer, för att kontakt alltid ska uppnås. Det är utförarens ansvar att alltid hålla åtgärdskedjan uppdaterad med aktuella telefonnummer.

Utföraren ansvarar för nycklar till den enskilde. När utföraren har fått en komplett nyckeluppsättning – portnyckel/nyckelbricka, patentlåsnyckel och polislåsnyckel, dvs de nycklar som behövs för att komma in i bostaden – kontaktas larmcentralen/Teknikenhet som bokar in tid med den enskilde för installation av trygghetslarmet.

För att den enskilde ska få snabb hjälp i en akut situation, ska inställetiden uppgå till högst 30 minuter. Personalen ska ha god lokalkännedom i områden där uppdrag utförs.

Staden har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp som han eller hon behöver. Staden förbehåller sig därför rätten att via Stockholms Trygghetsjour/Jourpatrullen åtgärda larm om utföraren inte åtgärdar larmanrop inom föreskriven tid.

3.21 Brandprevention

Stadens rekommendation är att utföraren arbetar förebyggande för att undvika bostadsbränder. Staden har tillsammans med Storstockholms brandförsvaret tagit fram rekommendationer och rutiner för ökad brandprevention. Dessutom har staden tagit fram

ett interaktivt utbildningsmaterial – handbok och en checklista.
Detta material kan användas som stöd då personalen ska informera den enskilde om risker och vilka åtgärder som kan vidtas för att undvika bostadsbränder.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Test av larm
Åtgärdskedja larm

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.22 Nyckelhantering

Nycklar till den enskildes bostad ska förvaras under säkra förhållanden i avsedda nyckelskåp. Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas till den enskilde. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren. Utföraren ska ha skriftlig rutin för nyckelhantering.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Nyckelhantering

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.23 Hantering av privata medel

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av den enskildes privata medel. Endast i undantagsfall ska mindre summor av den enskildes privata medel handhas av utföraren. Utföraren ska ha skriftlig rutin för hantering av privata medel.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Hantering av privata medel

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

Muta- gåva och testamente

Enligt 10 kap 5 § Brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra

sitt arbete. Detta gäller också efter det att anställningen har upphört, t.ex. mottagande av förmån genom testamente. Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet, men undantagsvis kan det accepteras gåvor så som enklare blomma, kakor eller choklad. Utföraren ansvarar för att all personal är informerad om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Utföraren ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur personalen ska förhålla sig till gåvor och testamente.

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.24 När den enskilde inte är anträffbar

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utförare ska agera om den enskilde inte är anträffbar på överenskommen tid.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Agera när den enskilde inte är anträffbar

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.25 När den enskilde är svårt sjuk

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren ska agera om personalen i samband med en insats finner den enskilde svårt sjuk.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Agera när den enskilde är svårt sjuk

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

3.26 Vid dödsfall

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren ska agera om personalen i samband med en insats finner den enskilde avliden.

Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system

Agera vid dödsfall

Kontrollpunkter

Uppföljning

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.

4 Ersättning

Kommunfullmäktige fastställer, i samband med beslut om budget, årligen i oktober/november ersättningarna för nästkommande år.

I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, transporter, material, utrustning för tjänstens utförande, arbetstekniska hjälpmedel (om detta inte räknas som sådant hjälpmedel som landstinget ansvarar för) m.m. Det innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som framgår av beställningen. För aktuell ersättning och tillämpningsanvisningar för ersättningssystem i hemtjänsten, se www.stockholm.se/hemtjanstutforare.

5 Uppföljning

Kommunfullmäktige har beslutat om en stadsgemensam uppföljningsmall för äldreomsorgens verksamheter. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter, oavsett regiform, ska följas upp årligen utifrån en stadsgemensam mall för respektive verksamhet. Resultaten av uppföljningarna ska rapporteras till äldreförvaltningen för sammanställning i en rapport till kommunfullmäktige. Resultaten redovisas även på Jämför Service.

Se dokumentet Ansvarsfördelning och anvisningar vid verksamhetsuppföljning, 2013-03-04.

5.1 Försäkringar

Arbetsgivaren har ansvar sin personal, sk principalansvar. Staden har en ansvarsförsäkring hos S:T Erik Försäkrings AB. Se www.sterikforsakring.se

5.2 Meddelarfrihet

Personal som är anställd i verksamheten ska omfattas av meddelarfrihet.

5.3 Antidiskrimineringsklausul

När utföraren anlitar underentreprenör:

§1 Leverantören skall vid utförandet av den kontraktade tjänsten/entreprenaden i Sverige följa vid varje tidpunkt gällande

antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses för närvarande är 16 kap 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslag (2008:567).

§4 Leverantören skall ålägga underleverantör den skyldighet som anges i §§1-3, i enlighet med de av NOU uppställda kraven i enlighet med följande:

För det första ska villkoren endast omfatta en underleverantör som utför den verksamhet som uppdraget avser i Sverige och som omfattas av svensk materiell rätt.

För det andra bör underleverantören utföra en väsentlig del av det uppdrag som upphandlingskontraktet avser. Det bör normalt vara fallet om uppdraget utgör en procentuellt stor andel av kontraktsvärdet.

För det tredje krävs att huvudleverantören har faktisk möjlighet att införa motsvarande antidiskrimineringsvillkor i kontraktet med den aktuella underleverantören.

§5 Eftersom det är av mycket stor betydelse för den upphandlande myndigheten att dess leverantörer lever upp till grundläggande demokratiska värderingar skall en lagkraftvunnen dom mot en straffbestämmelse eller ett förbud mot diskriminering enligt de lagar mot diskriminering som angetts i §1 anses utgöra ett väsentligt kontraktsbrott. Den upphandlande myndigheten äger i dessa fall rätt att häva kontraktet.

5.4 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML).

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

5.5 Miljöarbete det stadsövergripande

Utföraren ska i sitt miljöarbete sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten.

Vid brist

Stadsdelsnämnden ansvarar för att bristerna åtgärdas.