

## Uppdragsbeskrivning av boendestöd socialpsykiatri

Denna uppdragsbeskrivning omfattar nämndens verksamheter i egen regi (ej entreprenad) där Stockholms stad beslutat att valfrihetssystem ska råda. Uppdragsbeskrivningen syftar till konkurrensneutralitet och innehållet överensstämmer med de krav som ställs på verksamheter som upphandlats enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Den egna nämnden ansvarar för uppföljningen gentemot uppdragsbeskrivningen.

### 1. ALLMÄN ORIENTERING

#### 1.1 Valfrihetssystemet

Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av denna uppdragsbeskrivning kan välja bland de verksamheter som finns i valfrihetssystemet. Den enskilde väljer mellan kommunala enheter, entreprenader och enskilt drivna verksamheter som är godkända i systemet. Syftet med valfrihetssystemet är att öka utbudet av verksamheter för att skapa valfrihet för den enskilde brukaren.

#### 1.2 Ickevalsalternativ

Lagen om valfrihet (LOV) kräver att kommunen erbjuder ett ickevalsalternativ för den enskilde brukaren som inte kan eller vill välja utförare. Det ska finnas ett i förväg bestämt fullgott alternativ för den som inte kan eller vill göra ett val. Ickevalsalternativet ska vara konkurrensneutralt. Stockholms stads ickevalsalternativ inom socialpsykiatri är det boende, boendestöd eller sysselsättning som ligger närmast den enskilde brukarens nuvarande bostad och som stämmer överens med den enskilde brukarens behov samt har en ledig plats, oavsett driftsform.

#### 1.3 Ersättning

Kommunfullmäktige i Stockholm fastställer ersättningen till godkända utförare i valfrihetssystemet i samband med fastställande av budget. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsens utförande såsom personalkostnader, administration, IT-kostnader, lokal, resor, materialkostnad med mera.

#### 1.4 Information om utförare

Alla godkända utförare i Stockholms stads valfrihetssystem får sin verksamhet presenterad på Jämför Service på Stockholms stads hemsida, under "Omsorg om personer med

psykisk funktionsnedsättning", <http://www.stockholm.se/-/Jamfor/>. Informationen om godkänd utförare och verksamhet är i första hand till Stockholms stads medborgare. Det är av väsentlig betydelse för staden att informationen om utföraren på Jämför Service är korrekt och aktuell.

## **2 BOENDESTÖD**

### **2.1 Boendestöd**

Boendestöd är en social och praktisk stödinsats som syftar till att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv både inom och utanför det egna hemmet. I boendestöd ingår praktiskt stöd (allt från motivationsarbete till att utföra åt klienten) i vardagen men också pedagogisk vägledning i att upprätthålla och utveckla den enskildes egna resurser. Boendestöd är alltså inte begränsat till hemmet utan omfattar också annat som kan bidra till den enskildes förmåga att klara vardagslivet. Det kan handla om olika former av vardagshändelser som att följa med till post, butik, gå på bio, teater, kafé eller museum, göra utflykter till platser som den enskilde kanske vill återknyta kontakt med eller som är nya för honom/henne. Det kan också innebära att hjälpa till i kontakter med myndigheter eller hjälpa till att hitta meningsfull sysselsättning. Det ska ses som ett stöd i "det vanliga livet". Stödet syftar till att ge personer med psykisk funktionsnedsättning ett socialt sammanhang, som ökar självkänslan och ingjuter hopp och som på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv. Pedagogiska och kunskapsbaserade metoder ska användas i rehabiliterande syfte. Notera att det inte är hemtjänst som efterfrågas utan stöd där den enskilde i största möjliga mån själv är aktiv.

Boendestöd ges som regel dagtid vardagar. Utföraren ska kunna ge stöd åt den enskilde som heltidsarbetar, exempelvis genom att låta personal ha arbetstid fram till kl. 19.00. Den enskilde ska så långt som möjligt kunna påverka hur insatsen genomförs så att han/hon ges möjlighet att leva som alla andra och så självständigt som möjligt.

Ersättningsnivåerna för boendestöd omfattar de timmar som omfattas av den enskildes biståndsbeslut. Eftersom eventuell restid för personalen och tid för dokumentation finns inräknad i ersättningsnivåerna får utföraren inte dra av restid och eller tiden för dokumentation från den beslutade insatstiden. Det finns tre ersättningsnivåer för boendestöd. Nivåerna omfattar ett tidsspann. Utföraren kan vid behov utföra boendestöd upp till tidsspannets tak för den aktuella ersättningsnivån.

#### Exempel

Den enskilde har beviljats 3 timmar boendestöd i månaden, utföraren får ersättning enligt nivå 1, tidsspann 1-7 timmar per månad. Om den enskilde tillfälligtvis mår sämre och beställt stöd tar längre tid att utföra ska utföraren kunna ge boendestöd upp till ersättningsnivåns tak. Många inom målgruppen har sitt ursprung i andra kulturer än den svenska. Verksamheten ska ha kompetens att arbeta med enskilda personer från andra kulturer.

## 2.2 Målgrupp

Personer mellan 18 och 64 år som är aktuella för insatser inom Stockholms stads socialpsykiatri och som fått biståndsbeslut för boendestöd. Även personer över 64 år kan ingå i uppdragsbeskrivningens målgrupp. En person har en psykisk funktionsnedsättning om han eller hon har väsentliga svårigheter med att utföra aktiviteter på viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Svårigheterna ska vara en konsekvens av psykisk störning. Inom målgruppen ryms även enskilda brukare med samsjuklighet i form av exempelvis psykisk funktionsnedsättning och missbruk eller fysisk ohälsa.

Avropare är främst enheter inom socialpsykiatri i Stockholms stad men avrop kan även komma från andra verksamhetsområden exempelvis missbruk, barn och ungdom, äldreomsorg och omsorgen om funktionsnedsatta.

## 2.3 Skyldighet att ta emot uppdrag

En godkänd utförare ska ta emot varje person i målgruppen som fått biståndsbeslut för boendestöd som omfattas av denna uppdragsbeskrivning, bor inom stadsdelsnämndsområdet, och som valt utföraren. Utförare som har kapacitetstak tar emot nya uppdrag i mån av plats.

Utföraren tar även emot personer som bor i andra stadsdelsnämndsområden: Här kan nämnden lägga till eventuellt andra stadsdelsnämndsområden. Annars skriv "Nej"

## 2.4 Byte av utförare

Den enskilde har rätt att byta till en annan utförare. Biståndshandläggaren meddelar utföraren bytet av utförare. Uppsägningstiden är fyra (4) dagar och ersättning utgår under uppsägningstiden. Därefter utgår tomgångsersättning under sju (7) dagar till den lägsta ersättningsnivån. Det innebär att utföraren får ersättning för den tid som beslutats under en vecka. Tomgångsersättning för boendestöd är de timmar som det finns beslut på under en vecka.

## 3 KRAV PÅ UTFÖRAREN

### 3.1 Ansvarig för den dagliga driften

Varje verksamhet ska ha en "enhetschef", en person som utför, fördelar och leder det dagliga arbetet i verksamheten och som har god kännedom om de enskilda och deras behov. Denna person ska ha:

1. adekvat högskoleutbildning för verksamhetsområdet, lägst fil.kand.-examen,
2. ingående kunskaper om tillämpliga lagar, föreskrifter och allmänna råd för SoL-verksamhet,
3. minst två års sammanhållen yrkeserfarenhet av målgruppen, heltid, förvärvad efter år 2000, samt
4. erfarenhet av arbetsledning under minst två år, förvärvad efter år 2000.

En enhetschef får ansvara för flera verksamheter. Utförare ska ha skriftlig information om % av en heltidsarbetstid som enhetschefen arbetar för verksamheten som omfattas av uppdragsbeskrivningen.

Enhetschefen kan ha budget-, kvalitets-, personal- och arbetsmiljöansvar men det är inget krav. Om enhetschefen har en/flera biträdande enhetschefer ska det finnas en kortfattad skriftlig beskrivning på den biträdande enhetschefens kompetens och den inbördes arbets- och ansvarsfördelningen.

Enhetschefen ska ha vitsordad personlig lämplighet från någon som har professionell erfarenhet av hans/hennes arbete med målgruppen.

### **3.2 Personal**

All personal ska ha personlig lämplighet. Minst 80 % av personalen ska ha adekvat utbildning. Med adekvat utbildning avses vård- och omsorgsprogrammet, barn- och fritidsprogrammet eller annan utbildning Socialstyrelsen bedömt lämplig i allmänna råden "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning" (SOSFS 2014:2).

Alternativet till utbildningskravet är att personal har motsvarande utbildning genom äldre gymnasieutbildning som kan prövas lika eller har reell kompetens som har bekräftats genom validering, se Socialstyrelsens allmänna råd.

Personalen ska vara väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål. All personal ska ha kunskaper om olika funktionsnedsättningar och fördjupade kunskaper om den enskildes speciella funktionsnedsättningar. All personal ska kunna uttrycka sig på svenska i såväl tal som skrift. Kunskaperna i svenska ska motsvara det som anges i Socialstyrelsens allmänna råd.

Kraven på personalen gäller oavsett anställningsform.

Anställer utföraren en anhörig eller närstående till den enskilde för att utföra uppdraget gäller samma ansvar för anställning av anhörig eller närstående som för andra anställningar. När det gäller anhörig/närstående boendestödjare ska detta godkännas av biståndshandläggare. Godkännandet ska inhämtas innan rekrytering påbörjas.

Utföraren svarar för att verksamhetens personal och verksamhetsledning efterlever socialtjänstsekretessen.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

### **3.3 Bemanning**

Utföraren ska ha tillräckligt med personal så att uppdrag utförs enligt beställning under uppdragstiden. Personalen ska

tjänstgöra så att resurserna utnyttjas effektivt utan att göra avkall på kvaliteten i de utlovade tjänsterna eller den enskildes säkerhet och trygghet. Utföraren ska säkerställa kvaliteten i utförandet av beställningen vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semesterar etc.

Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

### **3.4 Kompetensutvecklingsplan**

Utföraren ska ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning, metodutveckling och ansvarar för att personalen har aktuell kunskap.

### **3.5 Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten**

Utföraren ska ha ett väl fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författningssamling och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att kontinuerligt utveckla och långsiktigt säkra verksamhetens kvalitet och för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet ska ta hänsyn till verksamhetens innehåll så att verksamheten uppfyller de krav och mål för var tid gällande lagar och andra föreskrifter för verksamheten, samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Utföraren ska minst en gång per år utvärdera resultat av verksamheten och ta hand om och utreda klagomål, avvikelser och synpunkter, samt göra förbättringar.

Utföraren ska använda ILS som är stadens system för integrerad ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. ILS-webben ska användas för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna.

### **3.6 Miljöarbete**

Stockholms stad har ett aktivt miljöarbete i strävan att uppnå ett effektivt och fungerande kretslopp. En del i detta arbete är att se till att Stockholms stads utförare så långt det är möjligt deltar i arbetet med att minska den negativa påverkan av naturens tillgångar. Utföraren ska ha en beskrivning av hur miljöarbetet sker inom organisationen och hur negativ miljöpåverkan vad gäller miljöavfall och energianvändning övervakas och så långt som möjligt elimineras.

### **3.7 Underleverantör**

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Underleverantör måste alltid upphandlas enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU). Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör ankommer det på utföraren att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

## **4 KRAV PÅ TJÄNSTEN**

#### **4.1 Allmänna krav på verksamheten**

Insatsen ska utföras utifrån vid var tid gällande författning samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar.

Verksamheten ska:

- ha tydliga mål och ett strukturerat arbetssätt som leder framåt för den enskilde så att mål och delmål i beställningen uppnås.
- vara individuellt utformad och anpassad till den enskildes behov, förutsättningar och önskemål.
- präglas av respekt, självbestämmande och delaktighet.
- vara meningsfull och utvecklande så att den enskilde ges möjlighet att leva som alla andra och så självständigt som möjligt.
- stödja den enskilde till att utnyttja sin kognitiva och sociala förmåga
- främja den enskildes delaktighet i samhället.
- ha anpassad personaltäthet utifrån aktuella beställningar.

#### Verksamheten och dess innehåll

Boendestöd ges utifrån den enskildes behov på helgfria vardagar (260 dagar), året runt, dagtid, utifrån antalet beviljade timmar. Utföraren ska kunna ge stöd åt enskilda som heltidsarbetar exempelvis genom att låta personal ha arbetstid fram till kl.19.00.

Olika personer har olika förutsättningar att ta emot och delta i det stöd som ges. Hänsyn ska i varje enskilt fall tas till rådande förutsättningar. Det stöd som ges ska vara i linje med Stockholms stads Bemötandeguide, se <http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Socialtjanstforvaltningen/Bemotandeguiden/>

Boendestödet ska utformas så att det vilar på forskning och beprövad erfarenhet. Det innebär att den för tillfället bästa vetenskapliga kunskapen, den enskildes erfarenhet och önskemål samt den professionelles erfarenheter ska sammanvägas vid insatsernas utförande och val av arbetsmetod.

I uppdraget ingår att boendestödjaren informerar den enskilde om risker och vilka åtgärder som kan vidtas för att undvika brand i bostaden och regelbundet följa upp detta.

En eller flera kontaktperson(er) ska utses till den enskilde. Kontaktpersonen ska ha kontinuerlig dialog med den enskilde och dennes anhöriga eller förordnade ställföreträdare så att dessa får möjlighet att ge synpunkter på stödet som ges. Den enskilde ska ha möjlighet att byta kontaktperson.

#### **4.2 Biståndsbeslut och start för utförande av insats**

Stockholms stad fattar biståndsbeslut med insats och omfattning av insats som den enskilde är beviljad. Ett nytt biståndsbeslut krävs för att utföraren ska få påbörja en insats på nytt om den enskildes biståndsbeslut har löpt ut. När den enskilde har valt utförare skickar beställaren en beställning till vald utförare där

insats och mål framgår samt beräknad tid för uppdraget. Beställningen skickas elektroniskt genom Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Beslut om bistånd i form av boendestöd måste ha fattats av en handläggare på en beställande nämnd för att insatsen ska få påbörjas.

Avropad insats ska påbörjas inom en (1) vecka efter erhållen beställning alternativt den dag som angivits i beställningen. Om beställningen inte kan utföras inom två (2) veckor efter erhållandet, alternativt angiven dag i beställningen, ska kontakt tas med beställaren.

Utföraren ska utan dröjsmål meddela beställaren om beställningen godkänns eller inte i Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Vid behov kontakta beställaren direkt.

#### **4.3 Hjälpmedel**

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta alla arbetstekniska hjälpmedel som är nödvändiga för uppdragets genomförande så att utförarens åtagande enligt avtalet uppfylls. Utföraren åtar sig att löpande genomföra funktions- och säkerhetskontroll av dessa. Utföraren ska teckna serviceavtal för arbetstekniska hjälpmedel i enlighet med gällande regler. Utföraren ska se till att all omvårdnadspersonal har nödvändig utbildning för att hantera arbetstekniska hjälpmedel.

Utföraren ska stödja den enskilde att använda eventuellt personliga hjälpmedel.

Mer information om ansvarsfördelning finns i överenskommelsen mellan Kommunförbundet Stockholms län och Stockholms läns landsting (daterad 970225).

#### **4.4 Arbetsmiljö och säkerhet**

Utföraren ska ansvara för att verksamheten med rutiner kontinuerligt utvecklas så att arbetsmiljön och säkerheten för brukare och personal är god.

#### **4.5 Beställning och genomförandeplan**

Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning.

Beställningen ska vara skriftlig och tidsbestämd. Beställaren preciserar vad den enskilde ska få stöd med samt önskade uppnådda mål och delmål så att utföraren får en tydlig bild av vad stödet ska leda till. Om den enskilde tillfälligtvis mår sämre och beställt stöd tar längre tid att utföra ska utföraren kunna ge stöd upp till ersättningsnivåns tak.

Med utgångspunkt i beställningen upprättar utföraren en genomförandeplan tillsammans med den enskilde och eventuellt förordnad ställföreträdare. Utföraren ska tillsammans med den enskilde bland annat svara på frågorna hur (arbetssätt) insatsen ska genomföras och när den ska genomföras och hur mål och delmål ska uppnås. Arbetssättet (hur) ska vara beskrivet på ett sätt att det går att följa upp. Det ska även framgå på vilket sätt

den enskilde har utövat inflytande i planeringen, att den enskilde har informerats om verksamhetens klagomålshantering samt när och hur genomförandeplanen ska följas upp. Utföraren ska se till att genomförandeplanen godkänns av den enskilde främst genom underskrift.

Genomförandeplanen ska vara beställande nämnd tillhanda senast 15 dagar efter påbörjad insats. Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet, tillåter beställaren och utföraren att skicka och acceptera beställning och genomförandeplan elektroniskt i systemet. Beställarens mall för genomförandeplan ska användas.

Utföraren ska löpande följa upp arbetssätten för att uppnå överenskomna mål och delmål i genomförandeplanen utifrån den enskildes förändrade behov eller i övrigt förändrade förutsättningar ska utföraren i samråd med beställaren anpassa och revidera genomförandeplanen. Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om insatserna för den enskilde innebär så stora förändringar att beställningen och eller genomförandeplanen måste revideras. Den ska följas upp löpande och revideras samt förvaras på ett betryggande sätt (brandsäkert arkivskåp).

Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om beställningen av någon anledning behöver revideras. Utföraren ska utifrån den enskildes förändrade behov, eller i övrigt förändrade förutsättningar, anpassa och ändra genomförandeplanen.

Beställaren får säga upp en beställning.

Beställning och genomförandeplan är en del av den lagstadgade dokumentationen. Vid uppföljning av insats ska beställning och genomförandeplan utvärderas. Utföraren ska följa upp det arbetssätt som valts för att nå den enskildes mål och delmål.

#### **4.6 Rutiner**

Med rutiner avses dokumenterade beskrivningar av arbetssätt eller metod enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter som är tillgängliga och kända av all personal.

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för:

- Sekretess.
- Dokumentation enligt SoL.
- Återkoppling till beställaren vid avvikelser.
- Uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten.
- Synpunkts- och klagomålshantering.
- Bemanning och vikarieanskaffning, hur denna anpassas utifrån förändringar i målgruppens behov.
- Att fastställa och uppnå den enskilde brukarens behov av kontinuitet och eventuell minimering av antalet personal.
- Hur ny brukare presenteras för personalen.
- Nyckelhantering.
- Hot och våld, hur konflikter, övergrepp ska förhindras, upptäckas och hanteras i verksamheten.



- När dödsfall inträffar.
- Brandprevention.
- Anmälningsskyldigheten enligt 14 kap 1 § SoL.
- Att barnperspektivet beaktas vid utförande av insatsen när så behövs.

I undantagsfall får utföraren hantera den enskildes privata medel, mindre summor. Rutiner ska då finnas som omfattar skriftlig överenskommelse med den enskilde och eller förordnad ställföreträdare, separat redovisning och separat förvaring av medel för varje enskild brukare, förvaring av medel och värdesaker i låst utrymme, intern kontroll samt redovisning av vilka åtgärder som vidtas vid misstanke om oegentligheter.

Utföraren ska ha skriftlig rutin för hur utföraren agerar om den enskilde inte är anträffbar på överenskommen tid.

#### **4.7 Meddelande om ledig plats**

Utföraren meddelar omgående beställaren om de kan genomföra beställningen eller inte. Detta sker genom Stockholms stads verksamhetssystem, Paraplysystemet.

Utföraren håller själv i en eventuell kö.

#### **4.8 Lex Sarah**

All personal ska känna till skyldigheten att medverka till god kvalitet samt rapportera missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden enligt Lex Sarah. Nämnden som utföraren tillhör ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt SoL och LSS. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 samt stadens riktlinjer för Lex Sarah och den egna nämndens rutiner ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

#### **4.9 Muta - gåva**

Enligt 10 kap 5 § a brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva eller löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för utföra sitt arbete. Detta gäller också efter anställningen har upphört och till exempel 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 att gåvor som enklare blommor, kakor eller choklad får tas emot. Utföraren ansvarar för att ha rutiner rörande detta och 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.

#### **4.10 Anhörigstöd**

Stockholms stad har tagit fram ett program för stöd till anhöriga. I programmet listas följande fyra (4) mål:

1. Anhöriga känner sig bemötta med respekt och som en kompetens samarbetspartner i den verksamhet som den närstående har kontakt med.
2. Anhöriga har stöd för egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen.
3. Anhöriga har kunskaper om sina rättigheter.
4. Anhöriga har kunskaper om den närståendes rättigheter.

Utföraren ska arbeta på ett sådant sätt att målen i stadens program för stöd till anhöriga uppnås. Utföraren ska ha:

1. skriftlig rutin för hur samverkan sker med anhöriga till exempel kring informationsutbyte och delaktighet.
2. skriftlig rutin för hur man uppmärksammar att anhöriga själv behöver stöd.

#### **4.11 Anslutning till Stockholms stads sociala verksamhetssystem - Paraplysystemet**

Utföraren ska använda Stockholms stads sociala system för dokumentation, Paraplysystemet. Systemet medger bl.a. att beställning och genomförandeplan accepteras och skickas elektroniskt i systemet mellan parterna.

#### **4.12 Frånvarorapportering**

Alla utförare ska rapportera frånvaro. För boendestöd ska frånvaro rapporteras för de dagar som den enskilde avsäger sig boendestöd. Frånvaron innebär ingen påverkan på ersättningen till utföraren utan ska hanteras som ett underlag i kommande uppföljningar.

Utföraren ska ha ett system för frånvarorapportering. Frånvarorapporterna ska månatligen redovisas till beställande nämnd.

#### **4.13 Dokumentation och gallring**

Utföraren är skyldig enligt lag att dokumentera utförandet av insatsen. Dokumentation förs löpande i Stockholms stads verksamhetssystem, Paraplysystemet. Utföraren ska ha rutiner för att bara behörig personal kan och får ta del av dokumentationen om den enskilde och för att hantera eventuella felaktiga uppgifter i dokumentationen.

Utföraren ansvarar för att all dokumentation utformas och gallras i enlighet med för var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Dokumentationen ska möjliggöra en systematisk uppföljning av den enskildes utveckling och uppfyllande av delmål och mål under insatsen.

Utföraren ska informera den enskilde om att dokumentationen förs och att frånvaro rapporteras till Beställaren. Utföraren ska förvara handlingar rörande den enskildes personliga förhållanden på ett betryggande sätt inom verksamheten så att obehöriga inte kan få tillgång till handlingarna. Med förvaring på betryggande sätt menas inlåsta i ett brandsäkert arkivskåp.

Utföraren ska efter två (2) år efter sista anteckningen överlämna all dokumentation om den enskilde till beställaren. Beställaren

har rätt att, under förutsättning att den enskilde medger det, ta del av material som rör den enskilde. Utföraren inhämtar den enskildes samtycke.

#### **4.14 Hitta och jämför service**

Stockholms stads valfrihetssystem innebär att det är den enskilde som väljer vilken utförare han/hon vill ska utföra den biståndsbedömda insatsen. Alla utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem ska ha sin verksamhet på "Hitta och jämför service". Utföraren ska utse en person i sin organisation som ansvarar för att löpande kontrollera att informationen om utföraren och verksamheten på "Hitta och jämför service" är korrekt och aktuell.

Mer information om "Hitta och jämför service" besök webbplatsen [www.stockholm.se/-/Jamfor/](http://www.stockholm.se/-/Jamfor/). Informationen är i första hand till Stockholms stads medborgare. För insatsen boendestöd presenteras utföraren och verksamheten under rubriken Omsorg om personer med psykisk funktionsnedsättning.

#### **4.15 Samverkan mellan utföraren, beställaren och övriga myndigheter**

Syftet med de beslutade insatserna uppnås lättare om det råder ett gott samarbetsklimat mellan utförare och beställare. Samarbetet är beroende av om man lyckas skapa en förtroendefull relation mellan parterna. Det bygger på att parterna är överens om hur ansvaret och arbetsuppgifterna ska fördelas. En viktig del i detta är utbytet av information. Beställaren ger utföraren den information som behövs för att utföraren ska kunna fullgöra sitt uppdrag enligt avtalet. Utföraren förbinder sig att i alla frågor som rör insatsen samarbeta med beställaren. Beställare och utförare ska, när insatsen påbörjas, komma överens om former för det fortsatta samarbetet, arbetsfördelning och mötesfrekvens.

Utföraren förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom vårdplanering, upprättande av individuell plan enligt 2 kap 7 § SoL, uppföljningar med mera. Utföraren ska samverka med andra myndigheter såsom exempelvis landstinget så att den enskildes bästa tillgodoses. Utföraren ska även samverka med anhöriga och eventuellt förordnad ställföreträdare.

Utföraren har skyldighet att följa träffade överenskommelser mellan Stockholms stad och andra huvudmän såsom till exempel Stockholms läns landsting.

Utföraren ansvarar för att inhämta den enskildes samtycke så att relevant information kan delas med berörda myndigheter.

#### **4.16 Uppföljning**

Staden har rätt att kontrollera och följa upp verksamheten. Staden ska för detta ändamål äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som staden anser vara erforderliga.

Stockholms stad följer upp verksamheten både på individ- och avtalsnivå. Beställaren kommer löpande att följa upp utlovad kvalitet. I denna uppgift ingår att följa upp och utvärdera hur utförare möter uppdragsbeskrivningen. Utföraren ska på alla sätt medverka till och underlätta uppföljningarna genom att tillhandahålla uppgifter om bland annat tillstånd, ekonomi, personal, kvalitetsledningssystem och rutiner, dokumentation, samverkan och annan relevant information om verksamheten och verksamhetens utförande. Vid begäran ska utföraren överlämna verksamhetens årliga verksamhetsberättelse.

Stockholms stads revisorer, inspektörer och av kommunen fristående konsult äger rätt att i kommunal regi kontrollera och utvärdera verksamheten. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka vid, bereda insyn och underlätta deras arbete.

Utföraren ska en gång per år medverka till att Stockholms stads brukarundersökning kan genomföras. Utföraren ska på begäran lämna uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Statistiska Centralbyrån med flera som hänvisats till utföraren av Stockholms stad.

Både planerade och oplanerade uppföljningsbesök kan förekomma. Vid planerade besök förutsätts att utföraren representeras av en ansvarig med god insikt i verksamheten. Beställaren ska vid uppföljning äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs. Parterna ska vid behov träffas för genomgång av verksamheten och uppdrag. Både individ- och verksamhetsuppföljningen dokumenteras.

## **5 ÖVRIGA VILLKOR**

### **5.1 Ändring och tillägg**

Kommunfullmäktige i Stockholms stad kan besluta om att under uppdragstiden ändra ersättning, krav på tjänst och krav på utförare. Sådana ändringar görs i uppdragsbeskrivningen och nya mallar publiceras på Intranätet (<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/SitePages/Startsida.aspx>). Ersättningen till utföraren gäller från dagen då Kommunfullmäktige i Stockholms stads budget träder i kraft.

### **5.2 Lagstiftning och föreskrifter**

Utföraren ska iaktta och efterleva gällande lagar, avtal och föreskrifter som gäller för de uppdrag som ska utföras enligt denna uppdragsbeskrivning. Anlitar utföraren underentreprenör förbinder sig utföraren att av denne avkräva motsvarande utfästelse. Verksamhetens utförande ska ske enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Utföraren ska i principiella frågor som till exempel jämställdhet, integration, insatser mot våld och främlingsfientlighet, ha en inriktning som ligger i linje med Stockholms stads.

### **5.3 Meddelarfrihet**

Personal som är anställd i verksamheten har den meddelarfrihet som råder för offentligt anställd personal. Det åligger utföraren

att informera berörd personal om den meddelarfrihet som råder i verksamheten.

#### **5.4 Arbetsgivaransvar**

För anställning av anhörig eller närstående ska utföraren inhämta Beställarens godkännande innan rekrytering påbörjas. Utföraren garanterar att kraven på personalens kompetens uppfylls och att personalen får kontinuerlig kompetensutveckling som omfattar relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet. Personalen ska vid begäran kunna uppvisa en fotolegitimation eller liknande som visar att personen är anställd hos utföraren. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

#### **5.5 Sekretess**

Verksamheten lyder under den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst (26 kap. 1 OSL – Socialtjänstsekretess).

### **6 STADSDELSNÄMNDENS SPECIFIKA KRAV PÅ VERKSAMHETEN**

Här kan nämnden lägga till eventuella krav. Annars skriv "Inga"

## **Uppdragsbeskrivning av Bostad med särskild service socialpsykiatri**

Denna uppdragsbeskrivning omfattar nämndens verksamheter i egen regi (ej entreprenad) där Stockholms stad beslutat att valfrihetssystem ska råda. Uppdragsbeskrivningen syftar till konkurrensneutralitet och innehållet överensstämmer med de krav som ställs på verksamheter som upphandlats enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Den egna nämnden ansvarar för uppföljningen gentemot uppdragsbeskrivningen.

### **1. ALLMÄN ORIENTERING**

#### **1.1 Valfrihetssystemet**

Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av denna uppdragsbeskrivning kan välja bland de verksamheter som finns i valfrihetssystemet. Den enskilde väljer mellan kommunala enheter, entreprenader och enskilt drivna verksamheter som är godkända i systemet. Syftet med valfrihetssystemet är att öka utbudet av verksamheter för att skapa valfrihet för den enskilde brukaren.

#### **1.2 Ickevalsalternativ**

Lagen om valfrihet (LOV) kräver att kommunen erbjuder ett ickevalsalternativ för den enskilde brukaren som inte kan eller vill välja utförare. Det ska finnas ett i förväg bestämt fullgott alternativ för den som inte kan eller vill göra ett val. Ickevalsalternativet ska vara konkurrensneutralt. Stockholms stads ickevalsalternativ inom socialpsykiatri är boende, boendestöd eller sysselsättning som ligger närmast den enskilde brukarens nuvarande bostad och som stämmer överens med den enskilde brukarens behov samt har en ledig plats, oavsett driftsform.

#### **1.3 Ersättning**

Kommunfullmäktige i Stockholm fastställer ersättningen till godkända utförare i valfrihetssystemet i samband med fastställande av budget. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsens utförande såsom personalkostnader, administration, IT-kostnader, lokal, resor, materialkostnad med mera.

#### **1.4 Information om utförare**

Alla godkända utförare i Stockholms stads valfrihetssystem får sin verksamhet presenterad på Jämför Service på Stockholms stads hemsida, under rubriken "Omsorg om personer med

psykisk funktionsnedsättning", <http://www.stockholm.se/-/Jamfor/>. Informationen om godkänd utförare och verksamhet är i första hand till Stockholms stads medborgare. Det är av väsentlig betydelse för staden att informationen om utföraren på Jämför Service är korrekt och aktuell.

## **2 BOSTAD MED SÄRSKILD SERVICE**

### **2.1 Bostad med särskild service**

Nämnden ska medverka till att den enskilde får bo på ett sätt som är anpassat efter hans eller hennes behov av särskilt stöd. Om inte behovet kan tillgodoses i det egna boendet med stöd ska kommunen erbjuda bostäder med särskild service till dem som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring och som behöver ett sådant boende. Bostad med särskild service kan bli aktuellt då en person med psykisk funktionsnedsättning inte, trots stöd, klarar ordinarie boende. Bostad med särskild service är ett permanent boende och utgörs vanligen av gruppboende eller serviceboende. Biståndsbeslut fattas enligt 4 kap 1 § SoL respektive LSS 9 § 9 p.

Om den enskilde ska betala en avgift för till exempel hyra och kost är det Stockholms stad som tar in avgiften av den enskilde.

Många inom målgruppen har sitt ursprung i andra kulturer än den svenska. Verksamheten ska ha kompetens att arbeta med enskilda personer från andra kulturer.

#### Gruppboende

Gruppboende är ett bostadsalternativ för personer med ett omfattande tillsyns- och stödbehov som medför kontinuerlig närvaro av personal så att den enskildes hela stödbehov täcks. Gruppboendet består av ett litet antal fullvärdiga lägenheter som är grupperade kring gemensamma utrymmen, där service och omvårdnad kan ges alla tider på dygnet. De gemensamma utrymmena bör vara placerade så att de kan fungera som den samlade punkten för de boende. De bör ligga i nära eller direkt anslutning till de enskilda lägenheterna och vara lätta att nå. Kommunen ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser t o m sjuksköterskenivå vilket gör att i Utförarens uppdrag ingår också hälso- och sjukvård till motsvarande nivå.

#### Serviceboende

Serviceboende utgörs av fullvärdiga lägenheter med god tillgänglighet där stöd och service kan ges dygnet runt och som är geografiskt samlade. Personligt stöd ska ges i den omfattning den enskilde behöver. Detta stöd ska utgå från en fast personalgrupp så att den enskildes hela stödbehov täcks. De som bor i en serviceboende ska ha tillgång till samvaro i en gemensamhetslokal eller träffpunkt. I anslutning till denna lokal kan även personalens bas inrymmas. Antalet boende i en serviceboende ska vara så begränsat att boendet integreras i bostadsområdet. Kommunen ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå vilket medför

att i Utförarens uppdrag ingår hälso- och sjukvård till motsvarande nivå.

## **2.2 Målgrupp**

Personer mellan 18 och 64 år som är aktuella för insatser inom Stockholms stads socialpsykiatri och som fått biståndsbeslut för bostad med särskild service. Även personer över 64 år kan ingå i uppdragsbeskrivningens målgrupp. Det gäller personer i boenden som omfattas av kvarboendep principen under förutsättning att den enskildes behov kan tillgodoses inom denna boendeform.

En person har en psykisk funktionsnedsättning om han eller hon har väsentliga svårigheter med att utföra aktiviteter på viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Svårigheterna ska vara en konsekvens av psykisk störning.

Inom målgruppen ryms även enskilda brukare med samsjuklighet i form av exempelvis psykisk funktionsnedsättning och missbruk eller fysisk ohälsa.

## **2.3 Skyldighet att ta emot uppdrag**

En godkänd utförare ska ta emot varje person i målgruppen som fått biståndsbeslut för bostad med särskild service som omfattas av denna uppdragsbeskrivning och som valt utföraren i mån av plats.

## **2.4 Byte av utförare**

Den enskilde har rätt att byta till en annan utförare. Biståndshandläggaren meddelar utföraren bytet av utförare. Uppsägningstiden är fyra (4) dagar och ersättning utgår under uppsägningstiden. Därefter utgår tomgångsersättning under sju (7) dagar till den lägsta ersättningsnivån.

# **3 KRAV PÅ UTFÖRAREN**

## **3.1 Ansvarig för den dagliga driften**

Varje verksamhet ska ha en "enhetschef", en person som utför, fördelar och leder det dagliga arbetet i verksamheten och som har god kännedom om de enskilda och deras behov. Denna person ska ha:

1. adekvat högskoleutbildning för verksamhetsområdet, lägst fil.kand.-examen,
2. ingående kunskaper om tillämpliga lagar, föreskrifter och allmänna råd för SoL-verksamhet,
3. minst två års sammanhållen yrkeserfarenhet av målgruppen, heltid, förvärvad efter år 2000, samt
4. erfarenhet av arbetsledning under minst två år, förvärvad efter år 2000.

En enhetschef får ansvara för flera verksamheter. Utförare ska ha skriftlig information om % av en heltidsarbetstid som enhetschefen arbetar för verksamheten som omfattas av uppdragsbeskrivningen.



Enhetschefen kan ha budget-, kvalitets-, personal- och arbetsmiljöansvar men det är inget krav. Om enhetschefen har en/flera biträdande enhetschefer ska det finnas en kortfattad skriftlig beskrivning på den biträdande enhetschefens kompetens och den inbördes arbets- och ansvarsfördelningen.

Enhetschefen ska ha vitsordad personlig lämplighet från någon som har professionell erfarenhet av hans/hennes arbete med målgruppen.

### **3.2 Personal**

All personal ska ha personlig lämplighet. Minst 80 % av personalen ska ha adekvat utbildning. Med adekvat utbildning avses vård- och omsorgsprogrammet, barn- och fritidsprogrammet eller annan utbildning Socialstyrelsen bedömt lämplig i allmänna råden "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning" (SOSFS 2014:2).

Alternativet till utbildningskravet är att personal har motsvarande utbildning genom äldre gymnasieutbildning som kan prövas lika eller har reell kompetens som har bekräftats genom validering, se Socialstyrelsens allmänna råd.

Personalen ska vara väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål. All personal ska ha kunskaper om olika funktionsnedsättningar och fördjupade kunskaper om den enskildes speciella funktionsnedsättningar. All personal ska kunna uttrycka sig på svenska i såväl tal som skrift. Kunskaperna i svenska ska motsvara det som anges i Socialstyrelsens allmänna råd.

Kraven på personalen gäller oavsett anställningsform.

Utföraren svarar för att verksamhetens personal och verksamhetsledning efterlever socialtjänstsekretessen.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

### **3.3 Bemanning**

Utföraren ska ha tillräckligt med personal så att uppdrag utförs enligt beställning under uppdragstiden. Personalen ska tjänstgöra så att resurserna utnyttjas effektivt utan att göra avkall på kvaliteten i de utlovade tjänsterna eller den enskildes säkerhet och trygghet. Utföraren ska säkerställa kvaliteten i utförandet av beställningen vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semester etc.

Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

### **3.4 Kompetensutvecklingsplan**

Personalen ska få kompetensutveckling. Utföraren ska ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och

extern handledning. Utföraren ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning, metodutveckling och ansvarar för att personalen har aktuell kunskap.

### **3.5 Information till IVO**

Utföraren ska ha lämnat information om verksamheten till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Om Utföraren gör väsentliga förändringar ska IVO meddelas dessa.

### **3.6 Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten**

Utföraren ska ha ett väl fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författningssamling och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att kontinuerligt utveckla och långsiktigt säkra verksamhetens kvalitet och för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet ska ta hänsyn till verksamhetens innehåll så att verksamheten uppfyller de krav och mål för var tid gällande lagar och andra föreskrifter för verksamheten, samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Utföraren ska minst en gång per år utvärdera resultat av verksamheten och ta hand om och utreda klagomål, avvikelser och synpunkter, samt göra förbättringar.

Utföraren ska använda ILS som är stadens system för integrerad ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. ILS-webben ska användas för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna.

### **3.7 Miljöarbete**

Stockholms stad har ett aktivt miljöarbete i strävan att uppnå ett effektivt och fungerande kretslopp. En del i detta arbete är att se till att Stockholms stads utförare så långt det är möjligt deltar i arbetet med att minska den negativa påverkan av naturens tillgångar. Utföraren ska ha en beskrivning av hur miljöarbetet sker inom organisationen och hur negativ miljöpåverkan vad gäller miljöavfall och energianvändning övervakas och så långt som möjligt elimineras.

### **3.8 Brandskyddsarbete**

Enligt lag om skydd mot olyckor, LSO 2003:778 som gäller från 1 januari 2004, är det alltid fastighetsägare och nyttjanderättshavare som är ansvarig för brandskyddet i en byggnad eller anläggning. Det är därför viktigt att ansvarsförhållandena gällande brandskyddet tydliggörs. Ett eget regelverk för brandskyddet ska upprättas med system för brandskyddsregler, kontroll och uppföljning.

### **3.9 Underleverantör**

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Underleverantör måste alltid upphandlas enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU). Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör ankommer det på utföraren att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

## 4 KRAV PÅ TJÄNSTEN

### 4.1 Allmänna krav på verksamheten

Insatsen ska utföras utifrån vid var tid gällande författning samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar.

Verksamheten ska:

- ha tydliga mål och ett strukturerat arbetssätt som leder framåt för den enskilde så att mål och delmål i beställningen uppnås.
- vara individuellt utformad och anpassad till den enskildes behov, förutsättningar och önskemål.
- präglas av respekt, självbestämmande och delaktighet.
- vara meningsfull och utvecklande så att den enskilde ges möjlighet att leva som alla andra och så självständigt som möjligt.
- stödja den enskilde till att utnyttja sin kognitiva och sociala förmåga
- främja den enskildes delaktighet i samhället.
- ha anpassad personaltäthet utifrån aktuella beställningar.

#### Verksamheten och dess innehåll

Utföraren förbinder sig att ge individuellt stöd till den enskilde utifrån den enskildes behov, dygnet runt, årets alla dagar. Olika personer har olika förutsättningar att ta emot och delta i det stöd som ges. Hänsyn ska i varje enskilt fall tas till rådande förutsättningar. Det stöd som ges ska vara i linje med Stockholms stads Bemötandeguide <http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Socialtjanstforvaltningen/Bemotandeguiden>.

Stödet till den enskilde ska vila på forskning och beprövad erfarenhet. Det innebär att den för tillfället bästa vetenskapliga kunskapen, den enskildes erfarenhet och önskemål samt den professionelles erfarenheter ska sammanvägas vid insatsernas utförande och val av arbetsmetod. Utföraren ska ha kortfattad skriftlig information om de metoder och arbetssätt som används i verksamheten.

I insatsen ingår omvårdnad. I omvårdnaden ligger en skyldighet att ge stöd till den enskilde med dagliga behov som han/hon inte själv klarar samt att bistå den enskilde så att han/hon kan erhålla den hälso- och sjukvård och tandvård som kan behövas. I insatsen ingår att den enskilde ska ha möjlighet att delta i fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter.

En eller flera kontaktperson(er) ska utses till den enskilde. Kontaktpersonen ska ha kontinuerlig dialog med den enskilde och dennes anhöriga eller förordnade ställföreträdare samt beställaren så att dessa får möjlighet att ge synpunkter på stödet som ges. Den enskilde ska ha möjlighet att byta kontaktperson.

### 4.2 Biståndsbeslut och start för utförande av insats

Stockholms stad fattar biståndsbeslut med insats och omfattning av insats som den enskilde är beviljad. Ett nytt biståndsbeslut

krävs för att utföraren ska få påbörja en insats på nytt om den enskildes biståndsbeslut har löpt ut.

När den enskilde har valt utförare skickar beställaren en beställning till vald utförare där insats och mål framgår samt beräknad omfattning för uppdraget. Beställningen skickas elektroniskt genom Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Beslut om bistånd i form av bostad med särskild service måste ha fattats av en handläggare på en beställande nämnd för att insatsen ska få påbörjas.

Avropad insats ska påbörjas inom en (1) vecka efter erhållen beställning alternativt den dag som angivits i beställningen. Om beställningen inte kan utföras inom två (2) veckor efter erhållandet, alternativt angiven dag i beställningen, ska kontakt tas med beställaren. Utföraren ska utan dröjsmål meddela beställaren om beställningen godkänns eller inte.

#### **4.3 Gruppboendestad/servicebostad**

Boendet ska uppfylla Boverkets ställda krav på fullvärdiga lägenheter. Om verksamheten har många lägenheter (över 10) eller om lägenheterna är spridda i bostadsområdet ska det finnas skriftlig information där det särskilt framgår hur god kvalitet säkerställs i verksamhetens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Utföraren ansvarar för att boendet är ändamålsenligt för verksamheten och i gott skick. Boendet ska städas och vårdas så att god hygienisk standard och trivsel upprätthålls. Frågan om flyttstädning regleras i hyresavtalet, i annat fall ansvarar utföraren för detta.

För gruppboendestad ställs kravet att gemensamhetsutrymmen ska ligga i nära eller direkt anslutning till lägenheterna.

För servicebostad ställs kravet att lägenheterna ska vara geografiskt samlade med tillgång till samvaro i gemensamhetslokal eller träffpunkt.

#### **4.4 Rutiner**

Med rutiner avses dokumenterade beskrivningar av arbetssätt eller metod enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter som är tillgängliga och kända av all personal.

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för:

- Sekretess.
- Dokumentation enligt SoL.
- Återkoppling till beställaren vid avvikelser.
- Uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten.
- Synpunkts- och klagomålshantering.
- Bemanning och vikarieanskaffning, hur denna anpassas utifrån förändringar i målgruppens behov.
- Att fastställa och uppnå den enskildes brukarens behov av kontinuitet och eventuell minimering av antalet personal.
- Hur ny brukare presenteras för personalen.

- Nyckelhantering.
- Hot och våld, hur konflikter, övergrepp ska förhindras, upptäckas och hanteras i verksamheten.
- När dödsfall inträffar.
- Brandprevention.
- Anmälningsskyldigheten enligt 14 kap 1 § SoL.
- Att barnperspektivet beaktas vid utförande av insatsen när så behövs.

I undantagsfall får utföraren hantera den enskildes privata medel, mindre summor. Rutiner ska då finnas som omfattar skriftlig överenskommelse med den enskilde och eller förordnad ställföreträdare, separat redovisning och separat förvaring av medel för varje enskild brukare, förvaring av medel och värdesaker i låst utrymme, intern kontroll samt redovisning av vilka åtgärder som vidtas vid misstanke om oegentligheter.

#### **4.5 Frånvarorapportering**

Alla utförare ska rapportera frånvaro. För bostad med särskild service ska frånvaro rapporteras de nätter den enskilde inte sover på boendet och då den enskilde inte åter alla måltider om han/hon i förväg meddelat utföraren detta. Frånvaron innebär ingen påverkan på ersättningen till utföraren utan ska hanteras som ett underlag i kommande uppföljningar. Utföraren ska ha ett system för frånvarorapportering. Frånvarorapporterna ska månatligen redovisas till beställaren.

För mer information om utförarens åtagande att dokumentera frånvaro och informera beställaren se preliminära anvisningar för resursmätningar mm under rubriken Frånvarorapportering.

#### **4.6 Lex Sarah**

All personal ska känna till skyldigheten att medverka till god kvalitet samt rapportera missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden enligt Lex Sarah. Nämnden som utföraren tillhör ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt SoL och LSS. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 samt stadens riktlinjer för Lex Sarah och den egna nämndens rutiner ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

#### **4.7 Hälso- och sjukvårdsansvar**

Enligt 18 § Hälso- och sjukvårdslagen, HSL, ansvarar kommunen för att det i bostad med särskild service erbjuds en god hälso- och sjukvård åt de boende. Ansvar sträcker sig till och med sjuksköterskenivå. Utföraren av insatsen bostad med särskild service ska utföra nu nämnda hälso- och sjukvårdsuppgifter för de boende.

Som vårdgivare ska utföraren se till att hälso- och sjukvården är av god kvalitet och tillgodose den boendes behov av trygghet och säkerhet i vården och behandlingen. Vården ska vara lättillgänglig, bygga på respekt för den boendes

självbestämmande och integritet, samt främja goda kontakter mellan den boende och hälso- och sjukvårdspersonalen. Vården ska så långt det är möjligt genomföras i samråd med den boende.

I sjuksköterskans uppgift ingår bland annat att utföra och följa upp medicinska ordinationer och bedöma när den boende har behov av läkarkontakt. Medicinska bedömningar ska göras i samarbete med behandlande läkare. För sjuksköterskan ska de arbetsordningar, föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar vara gällande. Hälso- och sjukvårdsansvaret ska ske enligt vetenskap och beprövad erfarenhet.

Utföraren ska samverka med primärvården och psykiatrien och se till att varje boende har en patientansvarig läkare.

Behovet av hälso- och sjukvårdsinsatser kan variera mellan olika boende och för olika tidsperioder. Graden av insatser och närvaro av hälso- och sjukvårdspersonal som krävs vid olika tider fastställs av de boendes behov. Vid in- och utflyttning kan Utföraren behöva se över behovet av hälso- och sjukvård, samt se till att det finns erforderliga rutiner för att tillförsäkra de boende en god vård.

Enligt 1 § HSL innefattas i hälso- och sjukvård att ta hand om avlidna. För mer information se Handbok för omhändertagande av avlidna inom Stockholms län ([www.sll.se](http://www.sll.se)).

Kostnaden för hälso- och sjukvårdsansvaret till och med sjuksköterskenivå är inräknat i ersättningsnivåerna.

#### **4.8 Muta - gåva**

Enligt 10 kap 5 § a brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva eller löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för utföra sitt arbete. Detta gäller också efter anställningen har upphört och till exempel 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 att gåvor som enklare blommor, kakor eller choklad får tas emot. Utföraren ansvarar för att ha rutiner rörande detta och 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.

#### **4.9 Anhörigstöd**

Stockholms stad har tagit fram ett program för stöd till anhöriga. I programmet listas följande fyra (4) mål:

1. Anhöriga känner sig bemötta med respekt och som en kompetens samarbetspartner i den verksamhet som den närstående har kontakt med.
2. Anhöriga har stöd för egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen.
3. Anhöriga har kunskaper om sina rättigheter.

#### 4. Anhöriga har kunskaper om den närståendes rättigheter.

Utföraren ska arbeta på ett sådant sätt att målen i stadens program för stöd till anhöriga uppnås. Utföraren ska ha:

1. skriftlig rutin för hur samverkan sker med anhöriga till exempel kring informationsutbyte och delaktighet.
2. skriftlig rutin för hur man uppmärksammar att anhöriga själv behöver stöd.

#### **4.10 Anslutning till Stockholms stads sociala verksamhetssystem - Paraplysystemet**

Utföraren ska använda Stockholms stads sociala system för dokumentation, Paraplysystemet. Systemet medger bl.a. att beställning och genomförandeplan accepteras och skickas elektroniskt i systemet mellan parterna.

#### **4.11 Beställning och genomförandeplan**

Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning.

Beställningen ska vara skriftlig och tidsbestämd. Beställaren preciserar vad den enskilde ska få stöd med samt önskade uppnådda mål och delmål så att utföraren får en tydlig bild av vad stödet ska leda till. Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om beställningen av någon anledning behöver revideras.

Med utgångspunkt i beställningen upprättar utföraren en genomförandeplan tillsammans med den enskilde och eventuellt förordnad ställföreträdare. Utföraren ska tillsammans med den enskilde bland annat svara på frågorna hur (arbetssätt) insatsen ska genomföras och när den ska genomföras och hur mål och delmål ska uppnås. Arbetssättet (hur) ska vara beskrivet på ett sätt att det går att följa upp. Det ska även framgå på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande i planeringen, att den enskilde har informerats om verksamhetens klagomålshantering samt när och hur genomförandeplanen ska följas upp. Utföraren ska se till att genomförandeplanen godkänns av den enskilde främst genom underskrift.

Genomförandeplanen ska vara beställande nämnd tillhanda senast 15 dagar efter påbörjad insats. Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet, tillåter beställaren och utföraren att skicka och acceptera beställning och genomförandeplan elektroniskt i systemet. Beställarens mall för genomförandeplan ska användas.

Utföraren ska löpande följa upp arbetssätten för att uppnå överenskomna mål och delmål i genomförandeplanen. Utifrån den enskildes förändrade behov eller i övrigt förändrade förutsättningar ska utföraren i samråd med beställaren anpassa och revidera genomförandeplanen. Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om insatserna för den enskilde innebär så stora förändringar att beställningen och eller genomförandeplanen måste revideras. Den ska följas upp löpande och revideras samt förvaras i brandsäkert arkivskåp.

Beställaren får säga upp en beställning.

Beställning och genomförandeplan är en del av den lagstadgade dokumentationen. Vid uppföljning av insats ska beställning och genomförandeplan utvärderas. Utföraren ska följa upp det arbetssätt som valts för att nå den enskildes mål och delmål.

#### **4.12 Dokumentation och gallring**

Utföraren är skyldig enligt lag att dokumentera utförandet av insatsen. Utföraren ska svara för att all dokumentation och gallring sker i enlighet med för var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Dokumentationen ska möjliggöra en systematisk uppföljning av den enskildes utveckling. Den individuella genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och insatserna vid behov kompletteras och förändras och avvikelser från planen dokumenteras.

Dokumentationen ska föras i Stockholms stads digitala dokumentationssystem Paraplyet och ParaSoL. Utföraren ska förvara handlingar rörande den enskildes personliga förhållanden på ett betryggande sätt så att obehöriga ej kan få tillgång till handlingarna. Med förvaring på betryggande sätt menas inlåsta i ett brandsäkert arkivskåp. Utföraren ska om inte annat följer av lag, snarast efter det att den enskilde inte längre är inskriven eller på annat sätt aktuell för insatsen eller efter begäran från beställaren, lämna över all dokumentation om den enskilde till beställaren. Beställaren har rätt att, under förutsättning att den enskilde medger det, ta del av material som rör den enskilde. Utföraren ska efter två (2) år efter sista anteckningen överlämna all dokumentation om den enskilde till Beställaren.

#### **4.13 Meddelande om ledig plats**

Utföraren anmäler ledig plats till Bedömnings- och förmedlingskansliet på socialförvaltningen i Stockholms stad genom Stockholms stads verksamhetssystem, Paraplysystemet.

Mer information finns i Tillämpningsanvisningar intresselista boenden.

#### **4.14 Hitta och jämför service**

Stockholms stads valfrihetssystem innebär att det är den enskilde som väljer vilken utförare han/hon vill ska utföra den biståndsbedömda insatsen. Alla utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem ska ha sin verksamhet på "Hitta och jämför service". Utföraren ska utse en person i sin organisation som ansvarar för att löpande kontrollera att informationen om utföraren och verksamheten på "Hitta och jämför service" är korrekt och aktuell.

Mer information om "Hitta och jämför service" besök webbplatsen [www.stockholm.se/-/Jamfor/](http://www.stockholm.se/-/Jamfor/). Informationen är i första hand till Stockholms stads medborgare. För insatsen bostad med särskild service presenteras utföraren och verksamheten under rubriken Omsorg om personer med psykisk funktionsnedsättning.



#### **4.15 Hjälpmedel**

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta alla arbetstekniska hjälpmedel som är nödvändiga för uppdragets genomförande så att utförarens åtagande enligt avtalet uppfylls. Utföraren åtar sig att löpande genomföra funktions- och säkerhetskontroll av dessa. Utföraren ska teckna serviceavtal för arbetstekniska hjälpmedel i enlighet med gällande regler. Utföraren ska se till att all omvårdnadspersonal har nödvändig utbildning för att hantera arbetstekniska hjälpmedel. Utföraren ska stödja den enskilde att använda eventuellt personliga hjälpmedel. Mer information om ansvarsfördelning finns i överenskommelsen mellan Kommunförbundet Stockholms län och Stockholms läns landsting (daterad 970225).

#### **4.16 Kost**

Kosten ska vara näringsrik och av god kvalitet och omfatta frukost, lunch, mellanmål och middag. Enskilda som är i behov av specialkost ska erbjudas detta. Så långt det är möjligt ska hänsyn tas till individens önskemål av hälso-, etniska eller religiösa skäl.

Om den enskilde önskar laga mat själv ska han/hon ha möjlighet att få stöd med det av personal.

Om den enskilde vill laga mat själv eller inte äter alla mål ska utföraren informera beställaren om detta.

Minst 25 % av de livsmedel som utföraren använder sig av i verksamheten ska vara ekologiska. Med ekologiska livsmedel menas livsmedel som uppfyller kriterierna enligt EU-förordningen 834/2007 om ekologisk produktion och märkning av ekologiska produkter. Mer information finns <http://miljobarometern.stockholm.se/default.asp?mp=MP15>.

#### **4.17 Samverkan mellan utföraren, beställaren och övriga myndigheter**

Syftet med de beslutade insatserna uppnås lättare om det råder ett gott samarbetsklimat mellan utförare och beställare. Samarbetet är beroende av om man lyckas skapa en förtroendefull relation mellan parterna. Det bygger på att parterna är överens om hur ansvaret och arbetsuppgifterna ska fördelas. En viktig del i detta är utbytet av information.

Beställaren ger utföraren den information som behövs för att utföraren ska kunna fullgöra sitt uppdrag.

Utföraren förbinder sig att i alla frågor som rör insatsen samarbeta med beställaren.

Beställare och utförare ska, när insatsen påbörjas, komma överens om former för det fortsatta samarbetet, arbetsfördelning och mötesfrekvens.

Utföraren förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom vårdplanering, upprättande av individuell plan enligt 2 kap 7 § SoL, uppföljningar med mera. Utföraren ska samverka

med andra myndigheter såsom exempelvis landstinget så att den enskildes bästa tillgodoses. Utföraren ska även samverka med anhöriga och eventuellt förordnad ställföreträdare.

Utföraren har skyldighet att följa träffade överenskommelser mellan Stockholms stad och andra huvudmän såsom till exempel Stockholms läns landsting.

Utföraren ansvarar för att inhämta den enskildes samtycke så att relevant information kan delas med berörda myndigheter.

#### **4.18 Uppföljning**

Stockholms stad följer upp verksamheten både på individ- och avtalsnivå. Beställaren kommer löpande att följa upp utlovad kvalitet. I denna uppgift ingår att följa upp och utvärdera hur utförare möter uppdragsbeskrivningen. Utföraren ska på alla sätt medverka till och underlätta uppföljningarna genom att tillhandahålla uppgifter om bland annat ekonomi, personal, kvalitetsledningssystem och rutiner, dokumentation, samverkan och annan relevant information om verksamheten och verksamhetens utförande. Vid begäran ska utföraren överlämna verksamhetens årliga verksamhetsberättelse.

Staden har rätt att kontrollera och följa upp verksamheten. Staden ska för detta ändamål äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som staden anser vara erforderliga.

Stockholms stads revisorer, inspektörer och av kommunen fristående konsult äger rätt att i kommunal regi kontrollera och utvärdera verksamheten. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka vid, bereda insyn och underlätta deras arbete.

Både planerade och oplanerade uppföljningsbesök kan förekomma. Vid planerade besök förutsätts att utföraren representeras av en ansvarig med god insikt i verksamheten. Beställaren ska vid uppföljning äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs. Parternavska vid behov träffas för genomgång av verksamheten och uppdrag. Både individ- och verksamhetsuppföljningen dokumenteras.

Utföraren ska en gång per år medverka till att Stockholms stads brukarundersökning kan genomföras. Utföraren ska på begäran lämna uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Statistiska Centralbyrån med flera som hänvisats till utföraren av Stockholms stad.

### **5 ÖVRIGA VILLKOR**

#### **5.1 Ändring och tillägg**

Kommunfullmäktige i Stockholms stad kan besluta om att under uppdragstiden ändra ersättning, krav på tjänst och krav på utförare. Sådana ändringar görs i uppdragsbeskrivningen och nya mallar publiceras på Intranätet

(<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/SitePages/Startsida>)

.aspx). Ersättningen till utföraren gäller från dagen då Kommunfullmäktige i Stockholms stads budget träder i kraft.

### **5.2 Lagstiftning och föreskrifter**

Utföraren ska iaktta och efterleva gällande lagar, avtal och föreskrifter som gäller för de uppdrag som ska utföras enligt denna uppdragsbeskrivning. Utföraren får inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom utförarens uppdragsområde. Anlitat utföraren underentreprenör förbinder sig utföraren att av denne avkräva motsvarande utfästelse. Verksamhetens utförande ska ske enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Utföraren ska i principiella frågor som till exempel jämställdhet, integration, insatser mot våld och främlingsfientlighet, ha en inriktning som ligger i linje med Stockholms stads.

### **5.3 Meddelarfrihet**

Personal som är anställd i verksamheten har den meddelarfrihet som råder för offentligt anställd personal. Det åligger utföraren att informera berörd personal om den meddelarfrihet som råder i verksamheten.

### **5.4 Arbetsgivaransvar**

Utföraren garanterar att kraven på personalens kompetens uppfylls och att personalen får kontinuerlig kompetensutveckling som omfattar relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

### **5.5 Sekretess**

Verksamheten lyder under den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst (26 kap. 1 OSL – Socialtjänstsekretess).

## **6 STADSDELSNÄMNDENS SPECIFIKA KRAV PÅ VERKSAMHETEN**

Här kan nämnden lägga till eventuella krav. Annars skriv "Inga"

## Uppdragsbeskrivning av Stödboende socialpsykiatri

Denna uppdragsbeskrivning omfattar nämndens verksamheter i egen regi (ej entreprenad) där Stockholms stad beslutat att valfrihetssystem ska råda. Uppdragsbeskrivningen syftar till konkurrensneutralitet och innehållet överensstämmer med de krav som ställs på verksamheter som upphandlats enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Den egna nämnden ansvarar för uppföljningen gentemot uppdragsbeskrivningen.

### 1. ALLMÄN ORIENTERING

#### 1.1 Valfrihetssystemet

Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av denna uppdragsbeskrivning kan välja bland de verksamheter som finns i valfrihetssystemet. Den enskilde väljer mellan kommunala enheter, entreprenader och enskilt drivna verksamheter som är godkända i systemet. Syftet med valfrihetssystemet är att öka utbudet av verksamheter för att skapa valfrihet för den enskilde brukaren.

#### 1.2 Ickevalsalternativ

Lagen om valfrihet (LOV) kräver att kommunen erbjuder ett ickevalsalternativ för den enskilde brukaren som inte kan eller vill välja utförare. Det ska finnas ett i förväg bestämt fullgott alternativ för den som inte kan eller vill göra ett val. Ickevalsalternativet ska vara konkurrensneutralt. Stockholms stads ickevalsalternativ inom socialpsykiatri är boende, boendestöd eller sysselsättning som ligger närmast den enskilde brukarens nuvarande bostad och som stämmer överens med den enskilde brukarens behov samt har en ledig plats, oavsett driftsform.

#### 1.3 Ersättning

Kommunfullmäktige i Stockholm fastställer ersättningen till godkända utförare i valfrihetssystemet i samband med fastställande av budget. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsens utförande såsom personalkostnader, administration, IT-kostnader, lokal, resor, materialkostnad med mera.

#### 1.4 Information om utförare

Alla godkända utförare i Stockholms stads valfrihetssystem får sin verksamhet presenterad på Jämför Service på Stockholms stads hemsida, under rubriken "Omsorg om personer med

psykisk funktionsnedsättning", <http://www.stockholm.se/-/Jamfor/>. Informationen om godkänd utförare och verksamhet är i första hand till Stockholms stads medborgare. Det är av väsentlig betydelse för staden att informationen om utföraren på Jämför Service är korrekt och aktuell.

## **2 STÖDBOENDE**

### **2.1 Stödboende**

Ett stödboende för personer med psykisk funktionsnedsättning består av ett antal lägenheter integrerat i ett bostadsområde. I nära anslutning till stödboendet ska finnas tillgång till gemensamhetslokal. Principen med stödboende är att den enskilde bor själv i en lägenhet men har tillgång till gemensamhetslokaler vilket underlättar social kontakt med andra. Insatsen ska stödja den enskilde så att han/hon kan utvecklas mot ett mer självständigt liv med en fungerande vardag.

Individuellt stöd ges efter den enskildes behov vardagar och helger, årets alla dagar. För personer som tillfälligtvis mår sämre ska utföraren kunna ge personen stöd kväll och natt.

Stödboende kan ses som en mellanform mellan ett helt självständigt boende och ett boende med särskild service. I denna insats ansvarar landstinget för hälso- och sjukvårdsinsatser.

Om den enskilde ska betala en avgift för till exempel hyra och kost är det Stockholms stad som tar in avgiften från den enskilde.

Många inom målgruppen har sitt ursprung i andra kulturer än den svenska. Verksamheten ska ha kompetens att arbeta med enskilda personer från andra kulturer.

### **2.2 Målgrupp**

Personer mellan 18 och 64 år som är aktuella för insatser inom Stockholms stads socialpsykiatri och som fått biståndsbeslut för bostad med särskild service. Även personer över 64 år kan ingå i uppdragsbeskrivningens målgrupp. Det gäller personer i boenden som omfattas av kvarboendep principen under förutsättning att den enskildes behov kan tillgodoses inom denna boendeform.

En person har en psykisk funktionsnedsättning om han eller hon har väsentliga svårigheter med att utföra aktiviteter på viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Svårigheterna ska vara en konsekvens av psykisk störning.

Inom målgruppen ryms även enskilda brukare med samsjuklighet i form av exempelvis psykisk funktionsnedsättning och missbruk eller fysisk ohälsa.

### **2.3 Skyldighet att ta emot uppdrag**

En godkänd utförare ska ta emot varje person i målgruppen som fått biståndsbeslut för stödboende som omfattas av denna uppdragsbeskrivning och som valt utföraren i mån av plats.

#### **2.4 Byte av utförare**

Den enskilde har rätt att byta till en annan utförare. Biståndshandläggaren meddelar utföraren bytet av utförare. Uppsägningstiden är fyra (4) dagar och ersättning utgår under uppsägningstiden. Därefter utgår tomgångsersättning under sju (7) dagar till den lägsta ersättningsnivån.

### **3 KRAV PÅ UTFÖRAREN**

#### **3.1 Ansvarig för den dagliga driften**

Varje verksamhet ska ha en "enhetschef", en person som utför, fördelar och leder det dagliga arbetet i verksamheten och som har god kännedom om de enskilda och deras behov. Denna person ska ha:

1. adekvat högskoleutbildning för verksamhetsområdet, lägst fil.kand.-examen,
2. ingående kunskaper om tillämpliga lagar, föreskrifter och allmänna råd för SoL-verksamhet,
3. minst två års sammanhållen yrkeserfarenhet av målgruppen, heltid, förvärvad efter år 2000, samt
4. erfarenhet av arbetsledning under minst två år, förvärvad efter år 2000.

En enhetschef får ansvara för flera verksamheter. Utförare ska ha skriftlig information om % av en heltidsarbetstid som enhetschefen arbetar för verksamheten som omfattas av uppdragsbeskrivningen.

Enhetschefen kan ha budget-, kvalitets-, personal- och arbetsmiljöansvar men det är inget krav. Om enhetschefen har en/flera biträdande enhetschefer ska det finnas en kortfattad skriftlig beskrivning på den biträdande enhetschefens kompetens och den inbördes arbets- och ansvarsfördelningen.

Enhetschefen ska ha vitsordad personlig lämplighet från någon som har professionell erfarenhet av hans/hennes arbete med målgruppen.

#### **3.2 Personal**

All personal ska ha personlig lämplighet. Minst 80 % av personalen ska ha adekvat utbildning. Med adekvat utbildning avses vård- och omsorgsprogrammet, barn- och fritidsprogrammet eller annan utbildning Socialstyrelsen bedömt lämplig i allmänna råden "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning" (SOSFS 2014:2).

Alternativet till utbildningskravet är att personal har motsvarande utbildning genom äldre gymnasleutbildning som kan prövas lika eller har reell kompetens som har bekräftats genom validering, se Socialstyrelsens allmänna råd.

Personalen ska vara väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål. All personal ska ha kunskaper om olika funktionsnedsättningar och fördjupade kunskaper om den enskildes speciella funktionsnedsättningar. All personal ska kunna uttrycka sig på svenska i såväl tal som skrift. Kunskaperna i svenska ska motsvara det som anges i Socialstyrelsens allmänna råd.

Kraven på personalen gäller oavsett anställningsform.

Utföraren svarar för att verksamhetens personal och verksamhetsledning efterlever socialtjänstsekretessen.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

### **3.3 Bemanning**

Det ska finnas personal tillgänglig i verksamhetens lokaler 365 dagar per år. Ersättningen till utföraren består av en fast dagersättning i tre nivåer för utfört stöd till stödboenden med möjlighet att få timersättning vid ett individuellt tillfälligt behov kväll och natt.

Utföraren ska ha tillräckligt med personal så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning under uppdragstiden. Personalen ska tjänstgöra så att resurserna utnyttjas effektivt utan att göra avkall på kvaliteten i de utlovade tjänsterna eller den enskildes säkerhet och trygghet.

Utföraren ansvarar för att säkerställa kvaliteten i den avtalade omsorgen vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semester etc.

Utföraren ska ha ett bemanningsschema där det framgår hur omvårdnadspersonal i tjänst fördelar sig fram till klockan 19.00 under vardagar samt fram till kl. 14.00 helger.

### **3.4 Kompetensutvecklingsplan**

Personalen ska få kompetensutveckling. Utföraren ska ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning, metodutveckling och ansvarar för att personalen har aktuell kunskap.

### **3.5 Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten**

Utföraren ska ha ett väl fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författningssamling och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att kontinuerligt utveckla och långsiktigt säkra verksamhetens kvalitet och för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet ska ta hänsyn till verksamhetens innehåll så att verksamheten uppfyller de krav och mål för var tid gällande lagar och andra föreskrifter för verksamheten, samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Utföraren ska

minst en gång per år utvärdera resultat av verksamheten och ta hand om och utreda klagomål, avvikelser och synpunkter, samt göra förbättringar.

Utföraren ska använda ILS som är stadens system för integrerad ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. ILS-webben ska användas för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna.

### **3.6 Miljöarbete**

Stockholms stad har ett aktivt miljöarbete i strävan att uppnå ett effektivt och fungerande kretslopp. En del i detta arbete är att se till att Stockholms stads utförare så långt det är möjligt deltar i arbetet med att minska den negativa påverkan av naturens tillgångar. Utföraren ska ha en beskrivning av hur miljöarbetet sker inom organisationen och hur negativ miljöpåverkan vad gäller miljöavfall och energianvändning övervakas och så långt som möjligt elimineras.

### **3.7 Brandskyddsarbete**

Enligt lag om skydd mot olyckor, LSO 2003:778 som gäller från 1 januari 2004, är det alltid fastighetsägare och nyttjanderättshavare som är ansvarig för brandskyddet i en byggnad eller anläggning. Det är därför viktigt att ansvarsförhållandena gällande brandskyddet tydliggörs. Ett eget regelverk för brandskyddet ska upprättas med system för brandskyddsregler, kontroll och uppföljning.

### **3.8 Underleverantör**

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Underleverantör måste alltid upphandlas enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU). Vid anlitan av underleverantör eller byte av underleverantör ankommer det på utföraren att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

## **4 KRAV PÅ TJÄNSTEN**

### **4.1 Allmänna krav på verksamheten**

Insatsen ska utföras utifrån vid var tid gällande författning samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar. Verksamheten ska:

- ha tydliga mål och ett strukturerat arbetssätt som leder framåt för den enskilde så att mål och delmål i beställningen uppnås.
- vara individuellt utformad och anpassad till den enskildes behov, förutsättningar och önskemål.
- präglas av respekt, självbestämmande och delaktighet.
- vara meningsfull och utvecklande så att den enskilde ges möjlighet att leva som alla andra och så självständigt som möjligt.
- stödja den enskilde till att utnyttja sin kognitiva och sociala förmåga, se Preliminära anvisningar för resursmätningar m.m.
- främja den enskildes delaktighet i samhället.
- ge stöd årets alla dagar.
- ha anpassad personaltäthet för verksamheten.



### Verksamheten och dess innehåll

Utföraren förbinder sig att ge individuellt stöd utifrån den enskildes behov, vardagar och helger, årets alla dagar. Stöd ska vid behov kunna ges kvällar eller nätter. Särskild ersättning utgår vid dessa tillfällen.

Olika personer har olika förutsättningar att ta emot och delta i det stöd som ges. Hänsyn ska i varje enskilt fall tas till rådande förutsättningar. Det stöd som ges ska vara i linje med Stockholms stads Bemötandeguide <http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Socialtjanstforvaltningen/Bemotandeguiden>.

Stödet till den enskilde ska utformas så att det vilar på forskning och beprövad erfarenhet. Det innebär att den för tillfället bästa vetenskapliga kunskapen, den enskildes erfarenhet och önskemål samt den professionelles erfarenheter ska sammanvägas vid insatsernas utförande och val av arbetsmetod.

En eller flera kontaktperson(er) ska utses till den enskilde. Kontaktpersonen ska ha kontinuerlig dialog med den enskilde och dennes anhöriga eller förordnade ställföreträdare samt beställaren så att dessa får möjlighet att ge synpunkter på stödet som ges. Den enskilde ska ha möjlighet att byta kontaktperson.

### **4.2 Biståndsbeslut och start för utförande av insats**

Stockholms stad fattar biståndsbeslut med insats och omfattning av insats som den enskilde är beviljad. Ett nytt biståndsbeslut krävs för att utföraren ska få påbörja en insats på nytt om den enskildes biståndsbeslut har löpt ut.

När den enskilde har valt utförare skickar beställaren en beställning till vald utförare där insats och mål framgår samt beräknad omfattning för uppdraget. Beställningen skickas elektroniskt genom Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet.

Beslut om bistånd i form av stödboende måste ha fattats av en handläggare på en beställande nämnd för att insatsen ska få påbörjas.

Avropad insats ska påbörjas inom en (1) vecka efter erhållen beställning alternativt den dag som angivits i beställningen. Om beställningen inte kan utföras inom två (2) veckor efter erhållandet, alternativt angiven dag i beställningen, ska kontakt tas med beställaren. Utföraren ska utan dröjsmål meddela beställaren om beställningen godkänns eller inte.

### **4.3 Lokal**

Lokalerna ska vara tillgängliga och ändamålsenliga för verksamheten. Boendet ska uppfylla Boverkets ställda krav på fullvärdiga lägenheter.

Lägenheterna ska vara geografiskt samlade med tillgång till samvaro i gemensamhetslokal eller träffpunkt.

Om verksamheten har många lägenheter (över 15) eller om lägenheterna är spridda i bostadsområdet ska det finnas en skriftlig beskrivning där det särskilt framgå hur god kvalitet säkerställs.

Lägenheterna ska vara ändamålsenliga för verksamheten och vara i gott skick. Gemensamhetslokal eller träffpunkt ska städas och vårdas så att god hygienisk standard och trivsel upprätthålls. Frågan om flyttstädning regleras i hyresavtalet i annat fall svarar utföraren för detta.

#### **4.4 Rutiner**

Med rutiner avses dokumenterade beskrivningar av arbetssätt eller metod enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter som är tillgängliga och kända av all personal.

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för:

- Sekretess.
- Dokumentation enligt SoL.
- Medicindelegering.
- Återkoppling till beställaren vid avvikelser.
- Uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten.
- Synpunkts- och klagomålshantering.
- Lex Maria.
- Bemanning och vikarieanskaffning, hur denna anpassas utifrån förändringar i målgruppens behov.
- Att fastställa och uppnå den enskilde brukarens behov av kontinuitet och eventuell minimering av antalet personal.
- Hur ny brukare presenteras för personalen.
- Nyckelhantering.
- Hot och våld, hur konflikter, övergrepp ska förhindras, upptäckas och hanteras i verksamheten.
- När dödsfall inträffar.
- Anmälningsskyldigheten enligt 14 kap 1 § SoL.
- Att barnperspektivet beaktas vid utförande av insatsen när så behövs.
- Hygien och MRSA.
- Utrymning och brandövning.

Om utföraren hanterar den enskildes privata medel ska rutinerna omfatta skriftlig överenskommelse med den enskilde och eller förordnad ställföreträdare, separat redovisning och separat förvaring av medel för varje enskild brukare, förvaring av medel och värdesaker i låst utrymme, intern kontroll samt redovisning av vilka åtgärder som vidtas vid misstanke om oegentligheter.

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

#### **4.5 Frånvarorapportering**

Alla utförare ska rapportera frånvaro. För stödboende ska frånvaro rapporteras de nätter den enskilde inte sover på

boendet. Frånvaron innebär ingen påverkan på ersättningen till utföraren utan ska hanteras som ett underlag i kommande uppföljningar. Utföraren ska ha ett system för frånvarorapportering. Frånvarorapporterna ska månatligen redovisas till beställaren.

För mer information om utförarens åtagande att dokumentera frånvaro och informera beställaren se preliminära anvisningar för resursmätningar mm under rubriken Frånvarorapportering.

#### **4.6 Lex Sarah**

All personal ska känna till skyldigheten att medverka till god kvalitet samt rapportera missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden enligt Lex Sarah. Nämnden som utföraren tillhör ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt SoL och LSS. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 samt stadens riktlinjer för Lex Sarah och den egna nämndens rutiner ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

#### **4.7 Muta - gåva**

Enligt 10 kap 5 § a brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva eller löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för utföra sitt arbete. Detta gäller också efter anställningen har upphört och till exempel 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 att gåvor som enklare blommor, kakor eller choklad får tas emot. Utföraren ansvarar för att ha rutiner rörande detta och 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.

#### **4.8 Anhörigstöd**

Stockholms stad har tagit fram ett program för stöd till anhöriga. I programmet listas följande fyra (4) mål:

1. Anhöriga känner sig bemötta med respekt och som en kompetens samarbetspartner i den verksamhet som den närstående har kontakt med.
2. Anhöriga har stöd för egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen.
3. Anhöriga har kunskaper om sina rättigheter.
4. Anhöriga har kunskaper om den närståendes rättigheter.

Utföraren ska arbeta på ett sådant sätt att målen i stadens program för stöd till anhöriga uppnås. Utföraren ska ha:

1. skriftlig rutin för hur samverkan sker med anhöriga till exempel kring informationsutbyte och delaktighet.
2. skriftlig rutin för hur man uppmärksammar att anhöriga själv behöver stöd.

#### **4.9 Anslutning till Stockholms stads sociala verksamhetssystem - Paraplysystemet**

Utföraren ska använda Stockholms stads sociala system för dokumentation, Paraplysystemet. Systemet medger bl.a. att beställning och genomförandeplan accepteras och skickas elektroniskt i systemet mellan parterna.

#### **4.10 Beställning och genomförandeplan**

Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning.

Beställningen ska vara skriftlig och tidsbestämd. Beställaren preciserar vad den enskilde ska få stöd med samt önskade uppnådda mål och delmål så att utföraren får en tydlig bild av vad stödet ska leda till.

Med utgångspunkt i beställningen upprättar utföraren en genomförandeplan tillsammans med den enskilde och eventuellt förordnad ställföreträdare. Utföraren ska tillsammans med den enskilde bland annat svara på frågorna hur (arbetssätt) insatsen ska genomföras och när den ska genomföras och hur mål och delmål ska uppnås. Arbetssättet (hur) ska vara beskrivet på ett sätt att det går att följa upp. Det ska även framgå på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande i planeringen, att den enskilde har informerats om verksamhetens klagomålshantering samt när och hur genomförandeplanen ska följas upp. Utföraren ska se till att genomförandeplanen godkänns av den enskilde främst genom underskrift.

Genomförandeplanen ska vara beställande nämnd tillhanda senast 15 dagar efter påbörjad insats. Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet, tillåter beställaren och utföraren att skicka och acceptera beställning och genomförandeplan elektroniskt i systemet. Beställarens mall för genomförandeplan ska användas.

Utföraren ska löpande följa upp arbetssätten för att uppnå överenskomna mål och delmål i genomförandeplanen. Utifrån den enskildes förändrade behov eller i övrigt förändrade förutsättningar ska utföraren i samråd med beställaren anpassa och revidera genomförandeplanen. Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om insatserna för den enskilde innebär så stora förändringar att beställningen och eller genomförandeplanen måste revideras. Den ska följas upp löpande och revideras samt förvaras i brandsäkert arkivskåp.

Beställaren får säga upp en beställning.

Beställning och genomförandeplan är en del av den lagstadgade dokumentationen. Vid uppföljning av insats ska beställning och genomförandeplan utvärderas. Utföraren ska följa upp det arbetssätt som valts för att nå den enskildes mål och delmål.

#### **4.11 Dokumentation och gallring**

Utföraren är skyldig enligt lag att dokumentera utförandet av insatsen. Utföraren ska svara för att all dokumentation och gallring sker i enlighet med för var tid gällande lagar,

förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Dokumentationen ska möjliggöra en systematisk uppföljning av den enskildes utveckling. Den individuella genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och insatserna vid behov kompletteras och förändras och avvikelser från planen dokumenteras.

Dokumentationen ska föras i Stockholms stads digitala dokumentationssystem Paraplyet och ParaSoL. Utföraren ska förvara handlingar rörande den enskildes personliga förhållanden på ett betryggande sätt så att obehöriga ej kan få tillgång till handlingarna. Med förvaring på betryggande sätt menas inlåsta i ett brandsäkert arkivskåp. Utföraren ska om inte annat följer av lag, snarast efter det att den enskilde inte längre är inskriven eller på annat sätt aktuell för insatsen eller efter begäran från beställaren, lämna över all dokumentation om den enskilde till beställaren. Beställaren har rätt att, under förutsättning att den enskilde medger det, ta del av material som rör den enskilde. Utföraren ska efter två (2) år efter sista anteckningen överlämna all dokumentation om den enskilde till Beställaren.

#### **4.12 Meddelande om ledig plats**

Utföraren anmäler ledig plats till Bedömnings- och förmedlingskansliet på socialförvaltningen i Stockholms stad genom Stockholms stads verksamhetssystem, Paraplysystemet.

Mer information finns i Tillämpningsanvisningar intresselista boenden.

#### **4.13 Hitta och jämför service**

Stockholms stads valfrihetssystem innebär att det är den enskilde som väljer vilken utförare han/hon vill ska utföra den biståndsbedömda insatsen. Alla utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem ska ha sin verksamhet på "Hitta och jämför service". Utföraren ska utse en person i sin organisation som ansvarar för att löpande kontrollera att informationen om utföraren och verksamheten på "Hitta och jämför service" är korrekt och aktuell.

Mer information om "Hitta och jämför service" besök webbplatsen [www.stockholm.se/-/Jamfor/](http://www.stockholm.se/-/Jamfor/). Informationen är i första hand till Stockholms stads medborgare. För insatsen stödboende presenteras utföraren och verksamheten under rubriken Omsorg om personer med psykisk funktionsnedsättning.

#### **4.14 Hjälpmedel**

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta alla arbetstekniska hjälpmedel som är nödvändiga för uppdragets genomförande så att utförarens åtagande enligt avtalet uppfylls. Utföraren åtar sig att löpande genomföra funktions- och säkerhetskontroll av dessa. Utföraren ska teckna serviceavtal för arbetstekniska hjälpmedel i enlighet med gällande regler. Utföraren ska se till att all omvårdnadspersonal har nödvändig utbildning för att hantera arbetstekniska hjälpmedel. Utföraren ska stödja den enskilde att använda eventuellt personliga hjälpmedel. Mer information om ansvarsfördelning finns i överenskommelsen

mellan Kommunförbundet Stockholms län och Stockholms läns landsting (daterad 970225).

#### **4.15 Samverkan mellan utföraren, beställaren och övriga myndigheter**

Syftet med de beslutade insatserna uppnås lättare om det råder ett gott samarbetsklimat mellan utförare och beställare. Samarbetet är beroende av om man lyckas skapa en förtroendefull relation mellan parterna. Det bygger på att parterna är överens om hur ansvaret och arbetsuppgifterna ska fördelas. En viktig del i detta är utbytet av information.

Beställaren ger utföraren den information som behövs för att utföraren ska kunna fullgöra sitt uppdrag.

Utföraren förbinder sig att i alla frågor som rör insatsen samarbeta med beställaren.

Beställare och utförare ska, när insatsen påbörjas, komma överens om former för det fortsatta samarbetet, arbetsfördelning och mötesfrekvens.

Utföraren förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom vårdplanering, upprättande av individuell plan enligt 2 kap 7 § SoL, uppföljningar med mera. Utföraren ska samverka med andra myndigheter såsom exempelvis landstinget så att den enskildes bästa tillgodoses. Utföraren ska även samverka med anhöriga och eventuellt förordnad ställföreträdare.

Utföraren har skyldighet att följa träffade överenskommelser mellan Stockholms stad och andra huvudmän såsom till exempel Stockholms läns landsting.

Utföraren ansvarar för att inhämta den enskildes samtycke så att relevant information kan delas med berörda myndigheter.

#### **4.16 Uppföljning**

Staden har rätt att kontrollera och följa upp verksamheten. Staden ska för detta ändamål äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som staden anser vara erforderliga.

Stockholms stad följer upp verksamheten både på individ- och avtalsnivå. Beställaren kommer löpande att följa upp utlovad kvalitet. I denna uppgift ingår att följa upp och utvärdera hur utförare möter uppdragsbeskrivningen. Utföraren ska på alla sätt medverka till och underlätta uppföljningarna genom att tillhandahålla uppgifter om bland annat tillstånd, ekonomi, personal, kvalitetsledningssystem och rutiner, dokumentation, samverkan och annan relevant information om verksamheten och verksamhetens utförande. Vid begäran ska utföraren överlämna verksamhetens årliga verksamhetsberättelse.

Stockholms stads revisorer, inspektörer och av kommunen fristående konsult äger rätt att i kommunal regi kontrollera och

utvärdera verksamheten. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka vid, bereda insyn och underlätta deras arbete.

Utföraren ska en gång per år medverka till att Stockholms stads brukarundersökning kan genomföras. Utföraren ska på begäran lämna uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Statistiska Centralbyrån med flera som hänvisats till utföraren av Stockholms stad.

Både planerade och oplanerade uppföljningsbesök kan förekomma. Vid planerade besök förutsätts att utföraren representeras av en ansvarig med god insikt i verksamheten. Beställaren ska vid uppföljning äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs. Parterna ska vid behov träffas för genomgång av verksamheten och uppdrag. Både individ- och verksamhetsuppföljningen dokumenteras.

## **5 ÖVRIGA VILLKOR**

### **5.1 Ändring och tillägg**

Kommunfullmäktige i Stockholms stad kan besluta om att under uppdragstiden ändra ersättning, krav på tjänst och krav på utförare. Sådana ändringar görs i uppdragsbeskrivningen och nya mallar publiceras på Intranätet (<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/SitePages/Startsida.aspx>). Ersättningen till utföraren gäller från dagen då Kommunfullmäktige i Stockholms stads budget träder i kraft.

### **5.2 Lagstiftning och föreskrifter**

Utföraren ska iaktta och efterleva gällande lagar, avtal och föreskrifter som gäller för de uppdrag som ska utföras enligt denna uppdragsbeskrivning. Utföraren får inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom utförarens uppdragsområde. Anlitat utföraren underentreprenör förbinder sig utföraren att av denne avkräva motsvarande utfästelse. Verksamhetens utförande ska ske enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Utföraren ska i principiella frågor som till exempel jämställdhet, integration, insatser mot våld och främlingsfientlighet, ha en inriktning som ligger i linje med Stockholms stads.

### **5.3 Meddelarfrihet**

Personal som är anställd i verksamheten har den meddelarfrihet som råder för offentligt anställd personal. Det åligger utföraren att informera berörd personal om den meddelarfrihet som råder i verksamheten.

### **5.4 Arbetsgivaransvar**

Utföraren garanterar att kraven på personalens kompetens uppfylls och att personalen får kontinuerlig kompetensutveckling som omfattar relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

Personalen ska vid begäran kunna uppvisa en fotolegitimation eller liknande som visar att personen är anställd hos utföraren. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

#### **5.5 Sekretess**

Verksamheten lyder under den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst (26 kap. 1 OSL – Socialtjänstsekretess).

#### **6 STADSDELSNÄMNDENS SPECIFIKA KRAV PÅ VERKSAMHETEN**

Här kan nämnden lägga till eventuella krav. Annars skriv "Inga"



## **Uppdragsbeskrivning av Sysselsättning socialpsykiatri**

Denna uppdragsbeskrivning omfattar nämndens verksamheter i egen regi (ej entreprenad) där Stockholms stad beslutat att valfrihetssystem ska råda. Uppdragsbeskrivningen syftar till konkurrensneutralitet och innehållet överensstämmer med de krav som ställs på verksamheter som upphandlats enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Den egna nämnden ansvarar för uppföljningen gentemot uppdragsbeskrivningen.

### **1. ALLMÄN ORIENTERING**

#### **1.1 Valfrihetssystemet**

Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av denna uppdragsbeskrivning kan välja bland de verksamheter som finns i valfrihetssystemet. Den enskilde väljer mellan kommunala enheter, entreprenader och enskilt drivna verksamheter som är godkända i systemet. Syftet med valfrihetssystemet är att öka utbudet av verksamheter för att skapa valfrihet för den enskilde brukaren.

#### **1.2 Ickevalsalternativ**

Lagen om valfrihet (LOV) kräver att kommunen erbjuder ett ickevalsalternativ för den enskilde brukaren som inte kan eller vill välja utförare. Det ska finnas ett i förväg bestämt fullgott alternativ för den som inte kan eller vill göra ett val. Ickevalsalternativet ska vara konkurrensneutralt. Stockholms stads ickevalsalternativ inom socialpsykiatri är boende, boendestöd eller sysselsättning som ligger närmast den enskilde brukarens nuvarande bostad och som stämmer överens med den enskilde brukarens behov samt har en ledig plats, oavsett driftsform.

#### **1.3 Ersättning**

Kommunfullmäktige i Stockholm fastställer ersättningen till godkända utförare i valfrihetssystemet i samband med fastställande av budget. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsens utförande såsom personalkostnader, administration, IT-kostnader, lokal, resor, materialkostnad med mera.

#### **1.4 Information om utförare**

Alla godkända utförare i Stockholms stads valfrihetssystem får sin verksamhet presenterad på Jämför Service på Stockholms stads hemsida, under rubriken "Omsorg om personer med

psykisk funktionsnedsättning", <http://www.stockholm.se/-/Jamfor/>. Informationen om godkänd utförare och verksamhet är i första hand till Stockholms stads medborgare. Det är av väsentlig betydelse för staden att informationen om utföraren på Jämför Service är korrekt och aktuell.

## **2 SYSSELSÄTTNING**

### **2.1 Sysselsättning**

Den sysselsättning som efterfrågas innebär strukturerade aktiviteter med individuella målsättningar. En individuell målsättning kan till exempel vara att bryta social isolering eller att den enskilde får stöd för att kunna inträda på arbetsmarkaden eller i studier. Sysselsättningen ska vara anpassad till den enskildes behov och ha ett klart syfte för den enskilde. Sysselsättningen ska stödja den enskilde i att närvara enligt uppgjort schema, vara aktiv och fullfölja arbetsuppgifter, stödja den enskilde i att förstå hur arbetsuppgifter ska utföras samt träna på att vistas i ett socialt sammanhang. Utbudet av arbetsuppgifter ska variera från enklare till mer avancerade och den enskilde ska så långt som möjligt kunna påverka hur insatsen genomförs. Beroende på den enskildes situation kan behov av stöd variera i omfattning och över tid. På den enskildes begäran ska utföraren utfärda intyg/referens gällande den enskildes deltagande i verksamheten. Den enskilde ska få delta i vissa moment under överenskomna tider eller erbjudas en sysselsättning under mer arbetsliknande former.

Sysselsättning beviljas i antal pass per vecka. Ett pass omfattar tre timmar. Insatsen ges som regel dagtid på vardagar (260 dagar), året runt. Verksamheten ska inte ha stängt längre perioder, exempelvis i form av semesterstängt. Den enskilde ska erbjudas sysselsättning av god kvalitet. I sysselsättningsverksamheten ska finnas en fast personalgrupp som ansvarar för verksamheten.

Sysselsättning i form av studiecirklar eller annan utbildning ingår inte i uppdraget.

Måltider och kaffe täcks inte av ersättningsnivån och är inget krav. Utföraren kan beskriva i Jämför Service om lunch kan erbjudas samt kostnad för detta för den enskilde, alternativt om den enskilde kan värma medhavd lunch i lunchrum eller liknande lokal.

Många inom målgruppen har sitt ursprung i andra kulturer än den svenska. Verksamheten ska ha kompetens att arbeta med enskilda från andra kulturer.

### **2.2 Målgrupp**

Personer mellan 18 och 64 år som är aktuella för insatser inom Stockholms stads socialpsykiatri och som fått biståndsbeslut för sysselsättning. Även personer över 64 år kan ingå i uppdragsbeskrivningens målgrupp.

En person har ett psykiskt funktionshinder om han eller hon har väsentliga svårigheter med att utföra aktiviteter på viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Svårigheterna ska vara en konsekvens av psykisk störning. (Rapport 2006:5 från Nationell psykiatrisamordning, s. 6).

Inom målgruppen ryms även enskilda brukare med samsjuklighet i form av exempelvis psykisk funktionsnedsättning och missbruk eller fysisk ohälsa.

Avropare är främst socialpsykiatri i Stockholms stad men avrop kan även komma från andra verksamhetsområden exempelvis missbruk, barn och ungdom, äldreomsorg och omsorgen om funktionsnedsatta.

### **2.3 Skyldighet att ta emot uppdrag**

En godkänd utförare ska ta emot varje person i målgruppen som fått biståndsbeslut för sysselsättning som omfattas av denna uppdragsbeskrivning och som valt utföraren i mån av plats.

### **2.4 Byte av utförare**

Den enskilde har rätt att byta till en annan utförare. Biståndshandläggaren meddelar utföraren bytet av utförare. Uppsägningstiden är fyra (4) dagar och ersättning utgår under uppsägningstiden. Därefter utgår tomgångsersättning under sju (7) dagar till den lägsta ersättningsnivån. Det innebär att utföraren får ersättning för den tid som beslutats under en vecka. En sysselsättning får tomgångsersättning för de pass/halvdagar som det finns beslut på under en vecka till exempel två pass/halvdagar under en vecka.

## **3 KRAV PÅ UTFÖRAREN**

### **3.1 Ansvarig för den dagliga driften**

Varje verksamhet ska ha en "enhetschef", en person som utför, fördelar och leder det dagliga arbetet i verksamheten och som har god kännedom om de enskilda och deras behov. Denna person ska ha:

1. adekvat högskoleutbildning för verksamhetsområdet, lägst fil.kand.-examen,
2. ingående kunskaper om tillämpliga lagar, föreskrifter och allmänna råd för SoL-verksamhet,
3. minst två års sammanhållen yrkeserfarenhet av målgruppen, heltid, förvärvad efter år 2000, samt
4. erfarenhet av arbetsledning under minst två år, förvärvad efter år 2000.

En enhetschef får ansvara för flera verksamheter. Utförare ska ha skriftlig information om % av en heltidsarbetstid som enhetschefen arbetar för verksamheten som omfattas av uppdragsbeskrivningen.

Enhetschefen kan ha budget-, kvalitets-, personal- och arbetsmiljöansvar men det är inget krav. Om enhetschefen har en/ flera biträdande enhetschefer ska det finnas en kortfattad

skriftlig beskrivning på den biträdande enhetschefens kompetens och den inbördes arbets- och ansvarsfördelningen.

Enhetschefen ska ha vitsordad personlig lämplighet från någon som har professionell erfarenhet av hans/hennes arbete med målgruppen.

### **3.2 Personal**

All personal ska ha personlig lämplighet. Minst 80 % av personalen ska ha adekvat utbildning. Med adekvat utbildning avses vård- och omsorgsprogrammet, barn- och fritidsprogrammet eller annan utbildning Socialstyrelsen bedömt lämplig i allmänna råden "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning" (SOSFS 2014:2).

Alternativet till utbildningskravet är att personal har motsvarande utbildning genom äldre gymnasieutbildning som kan provas lika eller har reell kompetens som har bekräftats genom validering, se Socialstyrelsens allmänna råd.

Personalen ska vara väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål. All personal ska ha kunskaper om olika funktionsnedsättningar och fördjupade kunskaper om den enskildes speciella funktionsnedsättningar. All personal ska kunna uttrycka sig på svenska i såväl tal som skrift. Kunskaperna i svenska ska motsvara det som anges i Socialstyrelsens allmänna råd.

Kraven på personalen gäller oavsett anställningsform.

Utföraren svarar för att verksamhetens personal och verksamhetsledning efterlever socialtjänstsekretessen.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

### **3.3 Bemanning**

Utföraren ska ha tillräckligt med personal så att uppdrag utförs enligt beställning under uppdragstiden. Personalen ska tjänstgöra så att resurserna utnyttjas effektivt utan att göra avkall på kvaliteten i de utlovade tjänsterna eller den enskildes säkerhet och trygghet. Utföraren ska säkerställa kvaliteten i utförandet av beställningen vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semesterar etc.

Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

### **3.4 Kompetensutvecklingsplan**

Personalen ska få kompetensutveckling. Utföraren ska ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning, metodutveckling och ansvarar för att personalen har aktuell kunskap.

### **3.5 Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten**

Utföraren ska ha ett väl fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författningssamling och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att kontinuerligt utveckla och långsiktigt säkra verksamhetens kvalitet och för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet ska ta hänsyn till verksamhetens innehåll så att verksamheten uppfyller de krav och mål för var tid gällande lagar och andra föreskrifter för verksamheten, samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Utföraren ska minst en gång per år utvärdera resultat av verksamheten och ta hand om och utreda klagomål, avvikelser och synpunkter, samt göra förbättringar.

Utföraren ska använda ILS som är stadens system för integrerad ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. ILS-webben ska användas för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna.

### **3.6 Miljöarbete**

Stockholms stad har ett aktivt miljöarbete i strävan att uppnå ett effektivt och fungerande kretslopp. En del i detta arbete är att se till att Stockholms stads utförare så långt det är möjligt deltar i arbetet med att minska den negativa påverkan av naturens tillgångar. Utföraren ska ha en beskrivning av hur miljöarbetet sker inom organisationen och hur negativ miljöpåverkan vad gäller miljöavfall och energianvändning övervakas och så långt som möjligt elimineras.

### **3.7 Brandskyddsarbete**

Enligt lag om skydd mot olyckor, LSO 2003:778 som gäller från 1 januari 2004, är det alltid fastighetsägare och nyttjanderättshavare som är ansvarig för brandskyddet i en byggnad eller anläggning. Det är därför viktigt att ansvarsförhållandena gällande brandskyddet tydliggörs. Ett eget regelverk för brandskyddet ska upprättas med system för brandskyddsregler, kontroll och uppföljning.

### **3.8 Underleverantör**

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Underleverantör måste alltid upphandlas enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU). Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör ankommer det på utföraren att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

## **4 KRAV PÅ TJÄNSTEN**

### **4.1 Allmänna krav på verksamheten**

Insatsen ska utföras utifrån vid var tid gällande författning samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar. Verksamheten ska:

- ha tydliga mål och ett strukturerat arbetssätt som leder framåt för den enskilde så att mål och delmål i beställningen uppnås.

- vara individuellt utformad och anpassad till den enskildes behov, förutsättningar och önskemål.
- präglas av respekt, självbestämmande och delaktighet.
- vara meningsfull och utvecklande så att den enskilde ges möjlighet att leva som alla andra och så självständigt som möjligt.
- stödja den enskilde till att utnyttja sin kognitiva och sociala förmåga
- främja den enskildes delaktighet i samhället.
- ha anpassad personaltäthet utifrån aktuella beställningar.

#### Verksamheten och dess innehåll

Sysselsättning ska ges på helgfria vardagar (260 dagar), året runt, utifrån beviljat antal pass per vecka. Som sysselsättning i denna uppdragsbeskrivning räknas inte studiecirklar.

Olika personer har olika förutsättningar att ta emot och delta i det stöd som ges. Hänsyn ska i varje enskilt fall tas till rådande förutsättningar. Det stöd som ges ska vara i linje med Stockholms stads Bemötandeguide <http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Socialtjanstforvaltningen/Bemotandeguiden>.

Utföraren ska ha en skriftlig kort beskrivning av verksamheten, dess innehåll och syfte, samt hur utföraren säkerställer att den enskilde brukaren kan erbjudas varierande arbetsuppgifter. Arbetsuppgifterna kan vara enkla till mer avancerade. Arbetsuppgifterna kan utföras i verksamhetslokalen eller på annan plats under handledning. I utförarens åtagande ingår att introducera och vid behov ge kompetensutveckling för att utföra arbetsuppgiften.

Stödet till den enskilde i sysselsättningen ska utformas så att det vilar på forskning och beprövad erfarenhet. Det innebär att den för tillfället bästa vetenskapliga kunskapen, den enskildes erfarenhet och önskemål samt den professionelles erfarenheter, ska sammanvägas vid insatsernas utförande och val av arbetsmetod.

I åtagandet ingår att på den enskildes begäran utfärda intyg/referens gällande den enskildes deltagande i verksamheten.

En eller flera kontaktperson(er) ska utses till den enskilde. Kontaktpersonen ska ha kontinuerlig dialog med den enskilde och dennes anhöriga eller förordnade ställföreträdare så att dessa får möjlighet att ge synpunkter på stödet som ges. Den enskilde ska ha möjlighet att byta kontaktperson.

#### **4.2 Biståndsbeslut och start för utförande av insats**

Stockholms stad fattar biståndsbeslut med insats och omfattning av insats som den enskilde är beviljad. Ett nytt biståndsbeslut krävs för att utföraren ska få påbörja en insats på nytt om den enskildes biståndsbeslut har löpt ut.

När den enskilde har valt utförare skickar beställaren en beställning till vald utförare där insats och mål framgår samt beräknad tid för uppdraget. Beställningen skickas elektroniskt genom Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Beslut om bistånd i form av sysselsättning måste ha fattats av en handläggare på en beställande nämnd för att insatsen ska få påbörjas.

Avropad insats ska påbörjas inom en (1) vecka efter erhållen beställning alternativt den dag som angivits i beställningen. Om beställningen inte kan utföras inom två (2) veckor efter erhållandet, alternativt angiven dag i beställningen, ska kontakt tas med beställaren.

Utföraren ska utan dröjsmål meddela beställaren om beställningen godkänns eller inte i Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Vid behov kontakta beställaren direkt.

#### **4.3 Verksamhetslokaler**

Verksamhetslokalen ska vara tillgänglig och ändamålsenlig för sysselsättningen. Det ska finnas gemensamma utrymmen för raster, möten med mera.

Om lokalen även inrymmer annan verksamhet ska utföraren ha skriftlig information om hur man har lösningar och personalresurser som innebär att man kommer att kunna uppfylla sitt åtagande och krav på kvalitet.

#### **4.4 Rutiner**

Med rutiner avses dokumenterade beskrivningar av arbetssätt eller metod enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter som är tillgängliga och kända av all personal.

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för:

- Sekretess.
- Dokumentation enligt SoL.
- Medicindelegering
- Återkoppling till beställaren vid avvikelser.
- Uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten.
- Synpunkts- och klagomålshantering.
- Bemanning och vikarieanskaffning, hur denna anpassas utifrån förändringar i målgruppens behov.
- Att fastställa och uppnå den enskilde brukarens behov av kontinuitet och eventuell minimering av antalet personal.
- Hur ny brukare presenteras för personalen.
- Nyckelhantering.
- Hot och våld, hur konflikter, övergrepp ska förhindras, upptäckas och hanteras i verksamheten.
- När dödsfall inträffar.
- Brandprevention.
- Anmälningsskyldigheten enligt 14 kap 1 § SoL.
- Att barnperspektivet beaktas vid utförande av insatsen när så behövs.

I undantagsfall får utföraren hantera den enskildes privata medel, mindre summor. Rutiner ska då finnas som omfattar skriftlig överenskommelse med den enskilde och eller förordnad ställföreträdare, separat redovisning och separat förvaring av medel för varje enskild brukare, förvaring av medel och värdesaker i låst utrymme, intern kontroll samt redovisning av vilka åtgärder som vidtas vid misstanke om oegentligheter.

#### **4.5 Frånvarorapportering**

Alla utförare ska rapportera frånvaro. För sysselsättning ska frånvaro rapporteras för de dagar som den enskilde inte närvarar. Frånvaron innebär ingen påverkan på ersättningen till utföraren utan ska hanteras som ett underlag i kommande uppföljningar. Utföraren ska ha ett system för frånvarorapportering. Frånvarorapporterna ska månatligen redovisas till beställande nämnd.

För mer information om utförarens åtagande att dokumentera frånvaro och informera beställaren se preliminära anvisningar för resursmätningar mm under rubriken Frånvarorapportering.

#### **4.6 Lex Sarah**

All personal ska känna till skyldigheten att medverka till god kvalitet samt rapportera missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden enligt Lex Sarah. Nämnden som utföraren tillhör ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt SoL och LSS. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 samt stadens riktlinjer för Lex Sarah och den egna nämndens rutiner ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

#### **4.7 Muta - gåva**

Enligt 10 kap 5 § a brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva eller löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för utföra sitt arbete. Detta gäller också efter anställningen har upphört och till exempel 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 att gåvor som enklare blommor, kakor eller choklad får tas emot. Utföraren ansvarar för att ha rutiner rörande detta och 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.

#### **4.8 Anhörigstöd**

Stockholms stad har tagit fram ett program för stöd till anhöriga. I programmet listas följande fyra (4) mål:

1. Anhöriga känner sig bemötta med respekt och som en kompetens samarbetspartner i den verksamhet som den närstående har kontakt med.



2. Anhöriga har stöd för egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen.
3. Anhöriga har kunskaper om sina rättigheter.
4. Anhöriga har kunskaper om den närståendes rättigheter.

Utföraren ska arbeta på ett sådant sätt att målen i stadens program för stöd till anhöriga uppnås. Utföraren ska ha:

1. skriftlig rutin för hur samverkan sker med anhöriga till exempel kring informationsutbyte och delaktighet.
2. skriftlig rutin för hur man uppmärksammar att anhöriga själv behöver stöd.

#### **4.9 Anslutning till Stockholms stads sociala verksamhetssystem - Paraplysystemet**

Utföraren ska använda Stockholms stads sociala system för dokumentation, Paraplysystemet. Systemet medger bl.a. att beställning och genomförandeplan accepteras och skickas elektroniskt i systemet mellan parterna.

#### **4.10 Beställning och genomförandeplan**

Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning.

Beställningen ska vara skriftlig och tidsbestämd. Beställaren preciserar vad den enskilde ska få stöd med samt önskade uppnådda mål och delmål så att utföraren får en tydlig bild av vad stödet ska leda till.

Med utgångspunkt i beställningen upprättar utföraren en genomförandeplan tillsammans med den enskilde och eventuell förordnad ställföreträdare. Utföraren ska tillsammans med den enskilde bland annat svara på frågorna hur (arbetssätt) insatsen ska genomföras och när den ska genomföras och hur mål och delmål ska uppnås. Arbetssättet (hur) ska vara beskrivet på ett sätt att det går att följa upp. Det ska även framgå på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande i planeringen, att den enskilde har informerats om verksamhetens klagomålshantering samt när och hur genomförandeplanen ska följas upp. Utföraren ska se till att genomförandeplanen godkänns av den enskilde främst genom underskrift.

Genomförandeplanen ska vara beställande nämnd tillhanda senast 15 dagar efter påbörjad insats. Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet, tillåter beställaren och utföraren att skicka och acceptera beställning och genomförandeplan elektroniskt i systemet. Beställarens mall för genomförandeplan ska användas. Utföraren ska löpande följa upp arbetssätten för att uppnå överenskomna mål och delmål i genomförandeplanen. Utifrån den enskildes förändrade behov eller i övrigt förändrade förutsättningar ska utföraren i samråd med beställaren anpassa och revidera genomförandeplanen. Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om insatserna för den enskilde innebär så stora förändringar att beställningen och eller genomförandeplanen måste revideras. Den ska följas upp löpande och revideras samt förvaras i brandsäkert arkivskåp.

Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om beställningen av någon anledning behöver revideras. Utföraren ska utifrån den enskildes förändrade behov, eller i övrigt förändrade förutsättningar, anpassa och ändra genomförandeplanen.

Beställaren får säga upp en beställning.

Beställning och genomförandeplan är en del av den lagstadgade dokumentationen. Vid uppföljning av insats ska beställning och genomförandeplan utvärderas. Utföraren ska följa upp det arbetssätt som valts för att nå den enskildes mål och delmål.

#### **4.11 Dokumentation och gallring**

Utföraren är skyldig enligt lag att dokumentera utförandet av insatsen. Utföraren ska svara för att all dokumentation och gallring sker i enlighet med för var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Dokumentationen ska möjliggöra en systematisk uppföljning av den enskildes utveckling. Den individuella genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och insatserna vid behov kompletteras och förändras och avvikelser från planen dokumenteras.

Dokumentationen ska föras i Stockholms stads digitala dokumentationssystem Paraplyet och ParaSol. Utföraren ska förvara handlingar rörande den enskildes personliga förhållanden på ett betryggande sätt så att obehöriga ej kan få tillgång till handlingarna. Med förvaring på betryggande sätt menas inlåsta i ett brandsäkert arkivskåp. Utföraren ska om inte annat följer av lag, snarast efter det att den enskilde inte längre är inskriven eller på annat sätt aktuell för insatsen eller efter begäran från beställaren, lämna över all dokumentation om den enskilde till beställaren. Beställaren har rätt att, under förutsättning att den enskilde medger det, ta del av material som rör den enskilde. Utföraren ska efter två (2) år efter sista anteckningen överlämna all dokumentation om den enskilde till Beställaren.

#### **4.12 Meddelande om ledig plats**

Utföraren rapporterar en ledig plats till utsedd listansvarig i den stadsdelsförvaltning där verksamheten drivs, se Prel. anvisningar för intresselistor – Sysselsättning.

#### **4.13 Hitta och jämför service**

Stockholms stads valfrihetssystem innebär att det är den enskilde som väljer vilken utförare han/hon vill ska utföra den biståndsbedömda insatsen. Alla utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem ska ha sin verksamhet på "Hitta och jämför service". Utföraren ska utse en person i sin organisation som ansvarar för att löpande kontrollera att informationen om utföraren och verksamheten på "Hitta och jämför service" är korrekt och aktuell.

Mer information om "Hitta och jämför service" besök webbplatsen [www.stockholm.se/-/Jamfor/](http://www.stockholm.se/-/Jamfor/). Informationen är i första hand till Stockholms stads medborgare. För insatsen

sysselsättning presenteras utföraren och verksamheten under rubriken Omsorg om personer med psykisk funktionsnedsättning.

#### **4.14 Hjälpmedel**

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta alla arbetstekniska hjälpmedel som är nödvändiga för uppdragets genomförande så att utförarens åtagande enligt avtalet uppfylls. Utföraren åtar sig att löpande genomföra funktions- och säkerhetskontroll av dessa. Utföraren ska teckna serviceavtal för arbetstekniska hjälpmedel i enlighet med gällande regler. Utföraren ska se till att all omvårdnadspersonal har nödvändig utbildning för att hantera arbetstekniska hjälpmedel. Utföraren ska stödja den enskilde att använda eventuellt personliga hjälpmedel. Mer information om ansvarsfördelning finns i överenskommelsen mellan Kommunförbundet Stockholms län och Stockholms läns landsting (daterad 970225).

#### **4.15 Samverkan mellan utföraren, beställaren och övriga myndigheter**

Syftet med de beslutade insatserna uppnås lättare om det råder ett gott samarbetsklimat mellan utförare och beställare. Samarbetet är beroende av om man lyckas skapa en förtroendefull relation mellan parterna. Det bygger på att parterna är överens om hur ansvaret och arbetsuppgifterna ska fördelas. En viktig del i detta är utbytet av information.

Beställaren ger utföraren den information som behövs för att utföraren ska kunna fullgöra sitt uppdrag.

Utföraren förbinder sig att i alla frågor som rör insatsen samarbeta med beställaren.

Beställare och utförare ska, när insatsen påbörjas, komma överens om former för det fortsatta samarbetet, arbetsfördelning och mötesfrekvens.

Utföraren förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom vårdplanering, upprättande av individuell plan enligt 2 kap 7 § SoL, uppföljningar med mera. Utföraren ska samverka med andra myndigheter såsom exempelvis landstinget så att den enskildes bästa tillgodoses. Utföraren ska även samverka med anhöriga och eventuellt förordnad ställföreträdare.

Utföraren har skyldighet att följa träffade överenskommelser mellan Stockholms stad och andra huvudmän såsom till exempel Stockholms läns landsting.

Utföraren ansvarar för att inhämta den enskildes samtycke så att relevant information kan delas med berörda myndigheter.

#### **4.16 Uppföljning**

Staden har rätt att kontrollera och följa upp verksamheten. Staden ska för detta ändamål äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som staden anser vara erforderliga.

Stockholms stad följer upp verksamheten både på individ- och avtalsnivå. Beställaren kommer löpande att följa upp utlovad kvalitet. I denna uppgift ingår att följa upp och utvärdera hur utförare möter uppdragsbeskrivningen. Utföraren ska på alla sätt medverka till och underlätta uppföljningarna genom att tillhandahålla uppgifter om bland annat tillstånd, ekonomi, personal, kvalitetsledningssystem och rutiner, dokumentation, samverkan och annan relevant information om verksamheten och verksamhetens utförande. Vid begäran ska utföraren överlämna verksamhetens årliga verksamhetsberättelse.

Stockholms stads revisorer, inspektörer och av kommunen fristående konsult äger rätt att i kommunal regi kontrollera och utvärdera verksamheten. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka vid, bereda insyn och underlätta deras arbete.

Utföraren ska en gång per år medverka till att Stockholms stads brukarundersökning kan genomföras. Utföraren ska på begäran lämna uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Statistiska Centralbyrån med flera som hänvisats till utföraren av Stockholms stad.

Både planerade och oplanerade uppföljningsbesök kan förekomma. Vid planerade besök förutsätts att utföraren representeras av en ansvarig med god insikt i verksamheten. Beställaren ska vid uppföljning äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs. Parterna ska vid behov träffas för genomgång av verksamheten och uppdrag. Både individ- och verksamhetsuppföljningen dokumenteras.

## **5 ÖVRIGA VILLKOR**

### **5.1 Ändring och tillägg**

Kommunfullmäktige i Stockholms stad kan besluta om att under uppdragstiden ändra ersättning, krav på tjänst och krav på utförare. Sådana ändringar görs i uppdragsbeskrivningen och nya mallar publiceras på Intranätet (<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/SitePages/Startsida.aspx>). Ersättningen till utföraren gäller från dagen då Kommunfullmäktige i Stockholms stads budget träder i kraft.

### **5.2 Lagstiftning och föreskrifter**

Utföraren ska iaktta och efterleva gällande lagar, avtal och föreskrifter som gäller för de uppdrag som ska utföras enligt denna uppdragsbeskrivning. Anlitar utföraren underentreprenör förbinder sig utföraren att av denne avkräva motsvarande utfästelse. Verksamhetens utförande ska ske enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Utföraren ska i principiella frågor som till exempel jämställdhet, integration, insatser mot våld och främlingsfientlighet, ha en inriktning som ligger i linje med Stockholms stads.

### **5.3 Meddelarfrihet**

Personal som är anställd i verksamheten har den meddelarfrihet som råder för offentligt anställd personal. Det åligger utföraren

att informera berörd personal om den meddelarfrihet som råder i verksamheten.

#### **5.4 Arbetsgivaransvar**

Utföraren garanterar att kraven på personalens kompetens uppfylls och att personalen får kontinuerlig kompetensutveckling som omfattar relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

#### **5.5 Sekretess**

Verksamheten lyder under den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst (26 kap. 1 OSL – Socialtjänstsekretess).

### **6 STADSDELSNÄMNDENS SPECIFIKA KRAV PÅ VERKSAMHETEN**

Här kan nämnden lägga till eventuella krav. Annars skriv "Inga"

## Uppdragsbeskrivning av LSS korttidstillsyn för skolgång över 12 år

Denna uppdragsbeskrivning omfattar nämndens verksamheter i egen regi (ej entreprenad) där Stockholms stad beslutat att valfrihetssystem ska råda. Uppdragsbeskrivningen syftar till konkurrensneutralitet och innehållet överensstämmer med de krav som ställs på verksamheter som upphandlats enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Den egna nämnden ansvarar för uppföljningen gentemot uppdragsbeskrivningen.

### 1. ALLMÄN ORIENTERING

#### 1.1 Valfrihetssystemet

Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av denna uppdragsbeskrivning kan välja bland de verksamheter som finns i valfrihetssystemet. Den enskilde väljer mellan kommunala enheter, entreprenader och enskilt drivna verksamheter som är godkända i systemet. Syftet med valfrihetssystemet är att öka utbudet av verksamheter för att skapa valfrihet för den enskilde brukaren.

#### 1.2 Ickevalsalternativ

Lagen om valfrihet (LOV) kräver att kommunen erbjuder ett ickevalsalternativ för den enskilde brukaren som inte kan eller vill välja utförare. Det ska finnas ett i förväg bestämt fullgott alternativ för den som inte kan eller vill göra ett val. Ickevalsalternativet ska vara konkurrensneutralt. Stockholms stads ickevalsalternativ utses genom närhetsprincipen. Den korttidstillsyn som ligger närmast den enskilde brukarens skola och har en passande verksamhet och en plats ledig är ickevalsalternativ oavsett driftsform.

#### 1.3 Ersättning

Kommunfullmäktige i Stockholm fastställer ersättningen till godkända utförare i valfrihetssystemet i samband med fastställande av budget. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsens utförande såsom personalkostnader, administration, IT-kostnader, lokal, materialkostnad med mera.

Medel för resor ingår inte i ersättningen. Resorna till och från skolan bekostas av skolan. En s.k. tredje resa (exv. Från korttidstillsynen till hemmet) bekostas av Beställaren. Resor till och från korttidstillsyn under lov, förutom den tredje resan, bekostas av skolan.

Bestämmelser om skolskjuts är beslutade av kommunfullmäktige och återfinns på:

<http://www.stockholm.se/ForskolaSkola/Grundskola/Resor-till-och-fran-skolan1/>

<http://www.stockholm.se/ForskolaSkola/Gymnasium/Resor-till-och-fran-skolan/>

#### **1.4 Information om utförare**

Alla godkända utförare i Stockholms stads valfrihetssystem får sin verksamhet presenterad på Jämför Service på Stockholms stads hemsida, under rubriken "Omsorg om personer med funktionsnedsättning - korttidstillsyn för skolungdom över 12 år", <http://www.stockholm.se/-/Jamfor/>. Informationen om godkänd utförare och verksamhet är i första hand till Stockholms stads medborgare. Det är av väsentlig betydelse för staden att informationen om utföraren på Jämför Service är korrekt och aktuell.

## **2 KORTTIDSTILLSYN FÖR SKOLUNGDOM ÖVER 12 ÅR LSS § 9:7**

### **2.1 Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år enligt LSS**

Uppdragsbeskrivningen avser Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år enligt 9 § 7 LSS. Barn/skolungdom över 12 år med funktionsnedsättning, som har förvärvsarbetande vårdnadshavare, har rätt till korttidstillsyn utanför det egna hemmet. Insatsen ska ge den enskilde en trygg och meningsfull fritidssysselsättning.

### **2.2 Målgrupp**

Skolungdomar över 12 år som tillhör LSS personkrets 1-3 har vid behov rätt till insats enligt 9 § 7 LSS.

### **2.3 Skyldighet att ta emot uppdrag**

En godkänd utförare ska ta emot varje enskild i målgruppen som fått biståndsbeslut för korttidstillsyn för skolungdom över 12 år enligt LSS som omfattas av denna uppdragsbeskrivning och som valt utföraren.

### **2.4 Övergångar**

Vid övergång från fritidshemsverksamhet till korttidstillsyn för skolungdom över 12 år (KTT) och vid övergång från grundskolans KTT till gymnasiet KTT gäller att den verksamhet som har den enskilde inskriven har ansvaret fram till sista juni. Ny utförare har ansvar from 1 juli.

### **2.5 Byte av utförare**

Den enskilde har rätt att byta till en annan utförare. Biståndshandläggaren meddelar utföraren bytet av utförare.

## **3 KRAV PÅ UTFÖRAREN**

### **3.1 Ansvarig för den dagliga driften**

Ansvarig chef för en korttidstillsyn skall ha tillräcklig kompetens och erfarenhet för att leda verksamheten med god kvalitet och därmed kunna tillförsäkra de enskilda ett gott stöd och en god service och omvårdnad.

Ansvarig chef ska ha adekvat högskoleutbildning, t ex sociala omsorgslinjen, socionomexamen eller paramedicinsk utbildning samt lägst tre års sammanlagd yrkeserfarenhet av målgruppen på heltid, förvärvat efter år 2000. Vidare ska ansvarig chef ha vitsordad personlig lämplighet från någon som har professionell erfarenhet av dennes arbete med målgruppen. Ansvarig chef ska arbeta minst 30 % på verksamheten.

Om ansvarig chef saknar adekvat högskoleutbildning kan en individuell bedömning göras av den egna nämnden. Vid den bedömningen ska vägas in vilken utbildning och erfarenhet ansvarig chef har och om ansvarig chef bedöms ha god kännedom om de lagar och föreskrifter som styr verksamheten.

### **3.2 Personal**

All personal ska ha personlig lämplighet. Minst 80 % av personalen ska ha adekvat utbildning, d v s minst gymnasial utbildning med inriktning mot omsorg om personer med funktionsnedsättning eller annan utbildning Socialstyrelsen har bedömt lämplig i allmänna råden "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning", (2014:2). Alternativet till utbildningskravet är att personal har motsvarande utbildning genom äldre gymnasieutbildning som kan prövas lika eller reell kompetens som har bekräftats genom validering, se Socialstyrelsens allmänna råd. För korttidstillsyn för skolungdom över 12 år kan adekvat utbildning variera på grund av verksamhetens inriktning. Förutom grundläggande gymnasial utbildning kan t ex utbildning med inriktning mot beteendestörningar eller problemskapande beteende vara aktuellt.

Personalen ska vara väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål. All personal ska ha kunskaper om olika funktionsnedsättningar och fördjupade kunskaper om den enskildes speciella funktionsnedsättningar. All personal ska kunna uttrycka sig på svenska i såväl tal som skrift. Alla personal ska ha sådan datavana att man kan dokumentera digitalt. Kunskaperna i svenska ska motsvara det som anges i Socialstyrelsens allmänna råd. Kraven på personalen gäller oavsett anställningsform.

I de fall den enskilde har personlig assistans som är med den enskilde i verksamheten har fortfarande Utföraren det fulla ansvaret för genomförande av insatsen korttidstillsyn.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

### **3.3 Bemanning**

Utföraren ska ha tillräckligt med personal så att uppdrag utförs enligt beställning under uppdragstiden. Personalen ska tjänstgöra så att resurserna utnyttjas effektivt utan att göra avkall på kvaliteten i de utlovade tjänsterna eller den enskildes säkerhet och trygghet. Utföraren ska säkerställa kvaliteten i



utförandet av beställningen vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semesterar etc.

### **3.4 Kompetensutvecklingsplan**

Personalen ska få kompetensutveckling under uppdragstiden. En godkänd utförare ska ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning, metodutveckling och ansvarar för att personalen har aktuell kunskap.

### **3.5 Information till IVO**

Utföraren ska ha lämnat information om verksamheten till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Om Utföraren gör väsentliga förändringar ska IVO meddelas dessa.

### **3.6 Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten**

Utföraren ska ha ett väl fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författningssamling och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att kontinuerligt utveckla och långsiktigt säkra verksamhetens kvalitet och för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet ska ta hänsyn till verksamhetens innehåll så att verksamheten uppfyller de krav och mål för var tid gällande lagar och andra föreskrifter för verksamheten, samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Utföraren ska minst en gång per år utvärdera resultat av verksamheten och ta hand om och utreda klagomål, avvikelser och synpunkter, samt göra förbättringar.

Utföraren ska använda ILS som är stadens system för integrerad ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. ILS-webben ska användas för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna.

### **3.7 Miljöarbete**

Stockholms stad har ett aktivt miljöarbete i strävan att uppnå ett effektivt och fungerande kretslopp. En del i detta arbete är att se till att Stockholms stads utförare så långt det är möjligt deltar i arbetet med att minska den negativa påverkan av naturens tillgångar. Utföraren ska ha en beskrivning av hur miljöarbetet sker inom organisationen och hur negativ miljöpåverkan vad gäller miljöavfall och energianvändning övervakas och så långt som möjligt elimineras.

### **3.8 Brandskyddsarbete**

Enligt lag om skydd mot olyckor, LSO 2003:778 som gäller från 1 januari 2004, är det alltid fastighetsägare och nyttjanderättshavare som är ansvarig för brandskyddet i en byggnad eller anläggning. Det är därför viktigt att ansvarsförhållandena gällande brandskyddet tydliggörs. Ett eget regelverk för brandskyddet ska upprättas med system för brandskyddsregler, kontroll och uppföljning.

### **3.9 Underleverantör**

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Underleverantör måste alltid upphandlas enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU). Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör ankommer det på utföraren att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

## **4 KRAV PÅ TJÄNSTEN**

### **4.1 Barnperspektiv**

För insatsen korttidstillsyn för skolungdom över 12 år gäller att utföraren ska utforma insatsen till barnets/den unges bästa och till dess rätt att vara delaktig. Barnet/den unge ska få relevant och anpassad information samt ges möjlighet att framföra sina åsikter under planeringen och genomförandet av insatsen. Barnets/den unges åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till dess ålder och mognad.

I utförarens dokumentation ska det framgå på vilket sätt hänsyn tagits till barnets/den unges bästa i planeringen och genomförandet samt vilken information som lämnats, hur barnet/den unge har fått möjlighet att framföra sina åsikter och vilken kommunikationsmetod som använts. Det ska även framgå vilka åsikter barnet/den unge och dess föräldrar/företrädare lämnat.

### **4.2 Allmänna krav på verksamheten**

Utförarens verksamhet ska bedrivas i enlighet med Stockholms stads budget och riktlinjer samt vad som anges i denna uppdragsbeskrivning. Insatserna ska utföras enligt de mål och intentioner som återfinns i Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS och vid var tid gällande författning samt de föreskrifter och allmänna råd som socialstyrelsen utfärdar.

Verksamheten ska:

- ha tydliga mål och ett strukturerat arbetssätt som utgår från beprövad erfarenhet och evidens
- vara individuellt utformad
- vara anpassad till den enskildes behov, förutsättningar och vilja
- präglas av respekt, självbestämmande och delaktighet
- vara meningsfull och utvecklande så att den enskilde ges möjlighet att leva ett så normalt liv som möjligt
- följa upp insatsen till den enskilde mot fastställda mål och den planering som gjorts tillsammans med den enskilde
- stödja den enskilde till att utnyttja sin fysiska och sociala förmåga
- främja den enskildes delaktighet i samhället
- följa upp att den enskilde får den beviljade insatsen utförd enligt den beslutande nämndens beställning och enligt gällande författningar
- ge den enskilde relevant information och möjlighet att framföra sina åsikter i frågor som rör den enskilde när insatsen planeras, genomförs och följs upp samt ta hänsyn till vad som är den enskildes bästa i dessa delar.

För varje enskild person ska en stödperson utses inom personalgruppen.

#### **4.3 Verksamheten och dess innehåll**

Insatserna ska utföras enligt de mål och intentioner som återfinns i lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Vidare ska verksamheten bedrivas enligt vid var tid gällande författning samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar. Insatserna ska utformas så att de vilar på forskning och beprövad erfarenhet.

Utföraren ska ansvara för att det finns den utrustning och det pedagogiska material som behövs för att verksamheten ska kunna bedrivas med god kvalitet.

Många av de enskilda som får insatser enligt LSS har sitt ursprung i andra kulturer än den svenska. Verksamheten ska ha kompetens att arbeta med enskilda från andra kulturer.

Varje ungdom ska bemötas på lika villkor oavsett kön eller sexuell identitet.

I insatsen korttidstillsyn ska omvårdnad ingå. I omvårdnaden ligger en skyldighet att ge stöd och hjälp till den enskilde med dagliga behov som den enskilde själv inte klarar. Det innebär bl.a. att ge stöd med att kommunicera, bryta isolering, göra tillvaron begriplig och trygg. Omvårdnadsansvaret innebär också att bistå den enskilde så att den enskilde kan erhålla den hälso- och sjukvård, tandvård samt tekniska hjälpmedel som kan behövas. Vid behov ska utföraren följa med den enskilde till fordonet, samt vid ankomst möta upp den enskilde, vid turbundna resor.

Personalen ska göra fritiden tillgänglig för den enskilde genom att ge stöd att delta i fritidsaktiviteter som är till för alla dvs. att samverka med andra fritidsverksamheter i kommunen. Vid behov ska den enskilde erbjudas hjälp med läxläsning.

Det är önskvärt att det i personalgrupperna finns kompetenta läsombud som ansvarar för att de enskilda får del av och tillgång till lättlästa böcker, tidningar, samhällsinformation etc. Detta innebär bl. a att läsombudet ansvarar för schemalagda läsestunder såväl i grupp som individuellt.

Det är önskvärt att det finns tillgång till digitala medier på verksamheten och att det finns personal som kan erbjuda stöd vid användning av dessa.

Kosten ska vara näringsrik och av god kvalitet. Den enskilde ska erbjudas lunch och mellanmål, (i de fall den enskilde inte deltar i annan verksamhet där aktuellt mål serveras). Vid behov ska även frukost erbjudas (exv. om den enskilde kommer tidigt på morgonen). Enskilda som är i behov av specialkost, ska erbjudas detta. Så långt det är möjligt ska hänsyn tas till den enskildes önskemål av hälso- etniska eller religiösa skäl.

Utföraren ska ordna så att egen personal eller annan lämplig person vid behov ledsagar den enskilde till läkare, tandläkare, habiliteringscentra etc. Utföraren ska vid behov rekquirera tolk via tolkförmedling eller motsvarande. Så kallad vardagstolkning för döva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade bekostas av landstinget. Övrig tolkning bekostas av beställaren.

I de fall den enskilde har en individuell plan enligt LSS 10 §, ska utföraren se till att beslutade och planerade insatser, som ligger inom utförarens ansvarsområde, genomförs i samråd med den enskilde, anhöriga eller god man. I de fall den enskilde begär att få upprätta en individuell plan, ska utföraren förmedla denna begäran till aktuell biståndshandläggare för vidare utredning. Samordnad Individuell Plan (SIP) enligt SoL ska användas när behov finns av att samordna insatser mellan huvudmännen, främst landsting och kommun. Utföraren ska i genomförandeplanen beskriva hur samverkan med andra huvudmän och utförare ska gå till.

#### **Hälso- och sjukvård**

Utföraren ska bistå den enskilde med att få kontakt med hälso- och sjukvården om det behövs. Vidare ska utföraren samarbeta med landstinget så att hälso- och sjukvården kan genomföras med god kvalitet och i enlighet med gällande lagstiftning. Om den enskilde inte kan ta ansvar för sina läkemedel ska utförarens personal inte ta över något moment i läkemedelshanteringen utan att ha skriftlig delegering av legitimerad sjuksköterska. Det som motsvarar egenvård ska kunna utföras av utförarens personal. Om legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal beslutat om egenvård ska detta bekräftas skriftligen av den som fattat beslutet.

#### **4.4 Individualisering, trygghet och inflytande**

##### **Individualisering**

Olika personer har olika förutsättningar att ta emot och delta i det stöd som ges för en viss insats. Hänsyn ska i varje enskilt fall tas till rådande förutsättningar. Det stöd som ges ska präglas av en hög grad av individualisering och av ett gott bemötande med respekt för den enskilde.

##### **Trygghet**

Den enskilde ska kunna utveckla trygga och fungerande relationer med personalen. Den enskilde ska kunna lita på att dennes behov av stöd och omsorg blir tillgodosedda samt veta hur stödet ser ut och vem som utför det.

##### **Inflytande**

Den enskilde ska ges största möjliga inflytande och medbestämmande över stödet och omsorgens utformning och i övrigt allt som rör den enskildes stöd, service och omsorg. Den enskilde och dennes företrädare ska ges möjlighet att delta i utformning av genomförandeplan för beviljade insatser.

#### 4.5 Lokaler

Lokalerna, som utföraren svarar för, ska vara ändamålsenliga för verksamheten och i gott skick. Lokalerna ska städas och vårdas så att god hygienisk standard och trivsel upprätthålls.

#### 4.6 Rutiner

Med rutiner avses dokumenterade beskrivningar av arbetssätt eller metod enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter som är tillgängliga och kända av all personal.

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för:

- Sekretess.
- Dokumentation enligt LSS.
- Återkoppling till beställaren vid avvikelser.
- Uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten.
- Synpunkts- och klagomålshantering.
- Bemanning och vikarieanskaffning, hur denna anpassas utifrån förändringar i målgruppens behov.
- Att fastställa och uppnå den enskilde brukarens behov av kontinuitet och eventuell minimering av antalet personal.
- Hur ny brukare presenteras för personalen.
- Hot och våld, hur konflikter, övergrepp ska förhindras, upptäckas och hanteras i verksamheten.
- När dödsfall inträffar.
- Brandprevention.
- Anmälningsskyldigheten enligt 14 kap 1 § SoL.
- Lex Maria
- Att barnperspektivet beaktas vid utförande av insatsen när så behövs.
- Att kontakta hälso-och sjukvården, inklusive rehabiliteringen och habiliteringen utifrån den enskildes behov.

#### 4.7 Start

Beslut om korttidstillsyn fattas from höstterminen det år ungdomen fyller 13 år eller from juli månad i det fall den enskilde begär det. Undantag från denna huvudregel är om ungdomen fyller 13 år före vårterminens slut och begär insatsen från den tidpunkten. Insatsen ska då beviljas from ansökningsmånaden.

Vid start ska den enskilde och anhörig/god man informeras om den enskildes rättigheter och de verksamhetsmål som finns för den enskilde. Den enskilde ska också upplysas om sin rätt till en stödperson. Stödpersonen ska ha kontinuerlig dialog med den enskilde och dennes anhörige/god man så att dessa får möjlighet att medverka i planeringen samt ge synpunkter på vård och omsorg. Om den enskilde inte är nöjd med sin stödperson har den enskilde rätt att byta stödperson.

#### 4.8 Öppettider

Utföraren ska kunna erbjuda den enskilde korttidstillsyn mellan kl. 06.30 – 18.30. Korttidstillsynen ska ha öppet alla vardagar under hela året, undantaget två vardagar, en på våren och en på hösten, för personalens planering av verksamheten. Utbildning, konferenser, personalmöten och semester får inte påverka verksamhetens kvalitet och öppettider. Samarbete med

andra verksamheter kan accepteras under sommarlov och andra ferier om bibehållen kvalitet och tillgänglighet upprätthålls.

#### **4.9 Uppsägning av plats-tomgångsersättning**

Tomgångsersättningen är 75 % av beviljad ersättningsnivå, från den dag platsen sägs upp fram till att en plats tas i anspråk, dock maximalt under 30 dagar. Tomgångsersättningen gäller även vid dödsfall. Dödsdagen räknas som uppsägningsdag.

#### **4.10 Utdrag ur belastningsregistret**

Utförare av korttidstillsyn för skolungdom över 12 år enligt LSS omfattas av lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionsnedsättning. Utföraren ska garantera att personal genomgått registerkontroll.

#### **4.11 Lex Sarah**

All personal ska känna till skyldigheten att medverka till god kvalitet samt rapportera missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden enligt Lex Sarah. Nämnden som utföraren tillhör ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt SoL och LSS. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 samt stadens riktlinjer för Lex Sarah och den egna nämndens rutiner ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

#### **4.12 Muta - gåva**

Enligt 10 kap 5 § a brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva eller löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för utföra sitt arbete. Detta gäller också efter anställningen har upphört och till exempel 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 att gåvor som enklare blommor, kakor eller choklad får tas emot. Utföraren ansvarar för att ha rutiner rörande detta och 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.

#### **4.13 Anhörigstöd**

Stockholms stad har tagit fram ett program för stöd till anhöriga. I programmet listas följande fyra (4) mål:

1. Anhöriga känner sig bemötta med respekt och som en kompetens samarbetspartner i den verksamhet som den närstående har kontakt med.
2. Anhöriga har stöd för egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen.
3. Anhöriga har kunskaper om sina rättigheter.
4. Anhöriga har kunskaper om den närståendes rättigheter.

Utföraren ska arbeta på ett sådant sätt att målen i stadens program för stöd till anhöriga uppnås. Utföraren ska ha:

1. skriftlig rutin för hur samverkan sker med anhöriga till exempel kring informationsutbyte och delaktighet.
2. skriftlig rutin för hur man uppmärksammar att anhöriga själv behöver stöd.

#### **4.14 Anslutning till Stockholms stads sociala verksamhetssystem - Paraplysystemet**

Utföraren ska använda Stockholms stads sociala system för dokumentation, Paraplysystemet. Systemet medger bl.a. att beställning och genomförandeplan accepteras och skickas elektroniskt i systemet mellan parterna.

#### **4.15 Beställning och genomförandeplan**

En förutsättning för utförarens påbörjade insatser är att det finns ett tidsbestämt biståndsbeslut från beställaren. För varje placering hos utföraren ska det finnas en beställning. Beställningen upphör att gälla vid biståndsbeslutets utgång om inte annat gjorts upp. Beställningen enligt LSS ska lämnas till utföraren inför påbörjad insats. Utföraren ska utifrån beställningen upprätta en genomförandeplan i samråd med den enskilde, beställare och anhörig/god man senast 15 dagar efter påbörjad insats. Beställningen och genomförandeplanen utgör underlag för det fortsatta genomförandet och uppföljning av insatsen. Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om underlaget för överenskommelsen av någon anledning behöver revideras.

#### **4.16 Dokumentation och gallring**

Utföraren är skyldig enligt lag att dokumentera utförandet av insatsen. Utföraren ska svara för att all dokumentation och gallring sker i enlighet med för var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Dokumentationen ska möjliggöra en systematisk uppföljning av den enskildes utveckling. Den individuella genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och insatserna vid behov kompletteras och förändras och avvikelser från planen dokumenteras.

Dokumentationen ska föras i Stockholms stads digitala dokumentationssystem Paraplyet och ParaSoL. Utföraren ska förvara handlingar rörande den enskildes personliga förhållanden på ett betryggande sätt så att obehöriga ej kan få tillgång till handlingarna. Med förvaring på betryggande sätt menas inlåsta i ett brandsäkert arkivskåp. Utföraren ska om inte annat följer av lag, snarast efter det att den enskilde inte längre är inskriven eller på annat sätt aktuell för insatsen eller efter begäran från beställaren, lämna över all dokumentation om den enskilde till beställaren. Beställaren har rätt att, under förutsättning att den enskilde medger det, ta del av material som rör den enskilde. Utföraren ska efter två (2) år efter sista anteckningen överlämna all dokumentation om den enskilde till Beställaren.

#### **4.17 Meddelande om ledig plats**

Utföraren meddelar omgående beställaren att de kan utföra beställningen genom att i Paraplysystemet acceptera beställningen. Om utföraren inte har en ledig plats eller att

beställningen inte avser den målgrupp som utföraren har anmält till IVO avvisas beställningen, utföraren ska i dessa fall också kontakta beställaren. Utföraren håller själv i en eventuell kö.

#### **4.18 Hitta och jämför service**

Stockholms stads valfrihetssystem innebär att det är den enskilde som väljer vilken utförare han/hon vill ska utföra den biståndsbedömda insatsen. Alla utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem ska ha sin verksamhet på "Hitta och jämför service". Utföraren ska utse en person i sin organisation som ansvarar för att löpande kontrollera att informationen om utföraren och verksamheten på "Hitta och jämför service" är korrekt och aktuell.

Mer information om "Hitta och jämför service" besök webbplatsen [www.stockholm.se/-/Jamfor/](http://www.stockholm.se/-/Jamfor/). Informationen är i första hand till Stockholms stads medborgare. För insatsen korttidstillsyn presenteras utföraren och verksamheten under rubriken Omsorg om personer med funktionsnedsättning.

#### **4.19 Hjälpmedel**

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta alla arbetstekniska hjälpmedel som är nödvändiga för uppdragets genomförande så att utförarens åtagande enligt uppdragsbeskrivningen uppfylls. Utföraren åtar sig att löpande genomföra funktions- och säkerhetskontroll av dessa. Utföraren ska teckna serviceavtal för arbetstekniska hjälpmedel i enlighet med gällande regler. Utföraren ska se till att all omvårdnadspersonal har nödvändig utbildning för att hantera arbetstekniska hjälpmedel. Utföraren ska stödja den enskilde att använda eventuellt personliga hjälpmedel. Mer information om ansvarsfördelning finns i överenskommelsen mellan Kommunförbundet Stockholms län och Stockholms läns landsting (daterad 970225).

#### **4.20 Samverkan mellan utföraren, beställaren och övriga myndigheter**

Syftet med de beslutade insatserna uppnås lättare om det råder ett gott samarbetsklimat mellan utförare och beställare. Samarbetet är beroende av om man lyckas skapa en förtroendefull relation mellan parterna. Det bygger på att parterna är överens om hur ansvaret och arbetsuppgifterna ska fördelas. En viktig del i detta är utbytet av information.

Beställaren ger utföraren den information som behövs för att Utföraren ska kunna fullgöra sitt uppdrag. Utföraren förbinder sig att meddela beställaren om den enskilde uteblir från verksamheten längre tid än en vecka.

Utföraren förbinder sig att i alla frågor som rör insatsen samarbeta med beställaren. Beställare och utförare ska, när insatsen påbörjas, komma överens om former för det fortsatta samarbetet, arbetsfördelning och mötesfrekvens.

Utföraren förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom vårdplanering, upprättande av individuell plan enligt 2 kap 7 § SoL, uppföljningar med mera. Utföraren ska samverka



med andra myndigheter såsom exempelvis skola och landsting så att den enskildes bästa tillgodoses. Utföraren ska även samverka med anhöriga och eventuellt förordnad ställföreträdare. Vid avslutad skola och inför övergång till arbete, studier eller daglig verksamhet ska Utföraren samverka med alla berörda.

Utföraren har skyldighet att följa träffade överenskommelser mellan Stockholms stad och andra huvudmän såsom till exempel Stockholms läns landsting.

Utföraren ansvarar för att inhämta den enskildes samtycke så att relevant information kan delas med berörda myndigheter.

#### **4.21 Uppföljning**

Stockholms stad följer upp verksamheten både på individ- och avtalsnivå. Beställaren kommer löpande att följa upp utlovad kvalitet. I denna uppgift ingår att följa upp och utvärdera hur utförare möter uppdragsbeskrivningen. Utföraren ska på alla sätt medverka till och underlätta uppföljningarna genom att tillhandahålla uppgifter om bland annat ekonomi, personal, kvalitetsledningssystem och rutiner, dokumentation, samverkan och annan relevant information om verksamheten och verksamhetens utförande. Vid begäran ska utföraren överlämna verksamhetens årliga verksamhetsberättelse.

Stockholms stads revisorer, inspektörer och av kommunen fristående konsult äger rätt att i kommunal regi kontrollera och utvärdera verksamheten. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka vid, bereda insyn och underlätta deras arbete.

Utföraren ska en gång per år medverka till att Stockholms stads brukarundersökning kan genomföras. Utföraren ska på begäran lämna uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Statistiska Centralbyrån med flera som hänvisats till utföraren av Stockholms stad.

Både planerade och oplanerade uppföljningsbesök kan förekomma. Vid planerade besök förutsätts att utföraren representeras av en ansvarig med god insikt i verksamheten. Beställaren ska vid uppföljning äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs. Parterna ska vid behov träffas för genomgång av verksamheten och uppdrag. Både individ- och verksamhetsuppföljningen dokumenteras.

### **5 ÖVRIGA VILLKOR**

#### **5.1 Ändring och tillägg**

Kommunfullmäktige i Stockholms stad kan besluta om att under uppdragstiden ändra ersättning, krav på tjänst och krav på utförare. Sådana ändringar görs i uppdragsbeskrivningen och nya mallar publiceras på Intranätet (<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/SitePages/Startsida.aspx>). Ersättningen till utföraren gäller från dagen då Kommunfullmäktige i Stockholms stads budget träder i kraft.

**5.2 Lagstiftning och föreskrifter**

Utföraren ska iaktta och efterleva gällande lagar, avtal och föreskrifter som gäller för de uppdrag som ska utföras enligt denna uppdragsbeskrivning. Anlitar utföraren underentreprenör förbinder sig utföraren att av denne avkräva motsvarande utfästelse. Verksamhetens utförande ska ske enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Utföraren ska i principiella frågor som till exempel jämställdhet, integration, insatser mot våld och främlingsfientlighet, ha en inriktning som ligger i linje med Stockholms stads.

**5.3 Meddelarfrihet**

Personal som är anställd i verksamheten har den meddelarfrihet som råder för offentligt anställd personal. Det åligger utföraren att informera berörd personal om den meddelarfrihet som råder i verksamheten.

**5.4 Arbetsgivaransvar**

Utföraren garanterar att kraven på personalens kompetens uppfylls och att personalen får kontinuerlig kompetensutveckling som omfattar relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

**5.5 Sekretess**

Verksamheten lyder under den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst (26 kap. 1 OSL – Socialtjänstsekretess).

**6 NÄMNDENS SPECIFIKA KRAV PÅ VERKSAMHETEN**

Här kan nämnden lägga till eventuella krav. Annars skriv "Inga"