



**Förfrågningsunderlag för upphandling av
hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad
(diarienummer 327-1530 / 2006)**

Detta ärende omfattas av
sekretess enligt 6 kap. 2 §
sekretesslagen (1980:100)



Innehållsförteckning

1. ANBUÐSINBJUDAN	4
2. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER	5
2.1 UPPHANDLANDE ENHET	5
2.2 KUNDVAL - BAKGRUND OCH SYFTE	5
2.3 BEGREPPSDEFINITION	6
2.4 HEMTJÄNSTENS OMFATTNING IDAG	7
2.5 CENTRAL UPPHANDLING OCH RAMAVTAL	7
2.6 TIDPLAN FÖR UPPHANDLINGEN	8
2.7 UPPHANDLINGSFORM	8
2.8 UPPHANDLINGENS OMFATTNING	8
2.9 AVTALSTID	8
2.10 KOMPLETTERANDE UPPHANDLINGAR	8
2.10.1 <i>Närvårdscentraler</i>	8
2.11 ANBUÐETS FORM OCH INNEHÅLL	9
2.12 ADRESSERING	9
2.13 ANBUÐSTIDENS UTGÅNG	9
2.14 ANBUÐETS GILTIGHETSTID	10
2.15 KONTAKTPERSONER FÖR DENNA UPPHANDLING OCH FÖRTYDLIGANDE	10
2.16 TILLDELNINGSBESLUT OCH AVTAL	11
3. KRAV PÅ UTFÖRARE	12
3.1 REGISTRERINGAR M.M.	12
3.2 KRAV PÅ FULLGJORD SKYLDIGHET ATT BETALA SKATTER M.M.	13
3.3 DISKVALIFICERINGSGRUNDER	13
3.4 KOMPETENS OCH ERFARENHET (S.K. TEKNISK FÖRMÅGA)	13
3.4.1 <i>Ansvarig för drift</i>	13
3.4.2 <i>Övrig personal</i>	14
3.5 MOTVERKANDE AV DISKRIMINERING	16
3.6 UNDERLEVERANTÖRER	16
3.7 KVALITETSSYSTEM	16
4. UPPDRAGSBESKRIVNING	18
4.1 GRUNDLÄGGANDE KRAV PÅ UPPDRAGET	18
4.1.1 <i>Lagar m.m.</i>	18
4.1.2 <i>Krav på personalens anställningsvillkor vid tjänsternas utförande</i>	18
4.1.3 <i>Utgångspunkter för genomförande av uppdrag</i>	19
4.2 VERKSAMHETENS INNEHÅLL	19
4.2.1 <i>Kategori A – Omvårdnads- och servicetjänster i hemtjänst</i>	19
4.2.2 <i>Kategori B - städtjänster i hemtjänst</i>	24
4.2.3 <i>Miljökrav gällande samtliga städinsatser enligt förfrågningsunderlaget</i>	24
4.3 KAPACITET	25
4.4 GEOGRAFISKT ETABLERINGSOMRÅDE	25
4.5 SKYLDIGHET ATT TA EMOT UPPDRAG	26
4.6 KVALITETSARBETE M.M.	26
4.6.1 <i>Inriktning, mål och åtaganden</i>	26
4.6.2 <i>Uppföljning</i>	27
4.6.3 <i>Klagomålshantering och rapportering</i>	27
4.7 KONTAKTMANNASKAP	28
4.8 DOKUMENTATION	28
4.8.1 <i>Genomförandeplan</i>	29

4.8.2	Dokumentation i stadens ärende och verksamhetssystem, Paraplysystemet	29
4.9	FÖRÄNDRING AV OMVÅRDNADSBEHOV	30
4.9.1	Biståndsbeslut på icke kontorstid	31
4.10	NYCKELHANTERING	31
4.11	HANTERING AV EGNA MEDEL	31
4.12	AVROP, BESTÄLLNING OCH DESS BEKRÄFTELSE	32
4.13	TELEFAX	32
4.14	DEN ENSKILDES RÄTT ATT BYTA UTFÖRARE	32
4.15	UTFÖRARENS MÖJLIGHET ATT ERBJUDA TILLÄGGSTJÄNSTER	33
4.16	INFORMATION OCH MARKNADSFÖRING	33
4.17	ERSÄTTNING TILL UTFÖRARE	34
4.17.1	Översyn av nuvarande ersättningsmodell	34
4.17.2	Hemtjänst	35
4.17.3	Trygghetslarm och uttryckning på larm	36
4.17.4	Avlösning	36
4.17.5	Ledsagning	37
4.17.6	Moms	37
4.18	AVGIFTER	37
5.	ANBUDESUTVÄRDERING	38
5.1	ANBUDESPRÖVNING	38
6.	KOMMERSIELLA VILLKOR	40
6.1	KONTRAKTSHANDLINGARNAS INBÖRDES RANGORDNING	40
6.2	AVTALETS GILTIGHET SAMT ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG	40
6.3	AVTALSTID	40
6.4	ÖVERLÅTELSE AV AVTAL ELLER UPPDRAG	40
6.5	SKADESTÅNDSSKYLDIGHET	41
6.6	FÖRSÄKRINGAR	41
6.7	OMFÖRHANDLING	41
6.8	INSYN BETRÄFFANDE UTFÖRARENS EKONOMISKA STÄLLNING	41
6.9	ANTIDISKRIMINERINGSKLAUSUL	42
6.10	AVTALSBRÖTT M.M.	42
6.11	PANDEMI	43
6.12	FORCE MAJEURE	43
6.13	TVIST MELLAN STADEN OCH UTFÖRARE	43
	BILAGEFÖRTECKNING	45

I. Anbudsinbjudan

Stockholms stad har sedan den 1 januari 2002 ett kundvalssystem inom hemtjänsten om äldre och omsorgen om funktionshindrade. Systemet innebär att det är den som beviljats hemtjänst, den enskilde, själv som väljer vilken utförare som ska utföra tjänsten i det egna hemmet.

Kommunfullmäktige i Stockholms stad har i budget för 2006, med inriktning för 2007 och 2008, beslutat om att genomföra en ny upphandling under 2006 inför 2007.

Staden tillämpar i denna upphandling särskilda kontraktsvillkor avseende personalens anställningsvillkor hos utförare, se bilaga 14.

För samtliga utförare krävs deltagande i denna upphandling för att kunna bli en av de privata utförare som den enskilde kan välja. De utförare som staden träffar avtal med kommer att konkurrera med utförare i kommunal regi och andra privata utförare som staden tecknar avtal med i enlighet med vad som i väsentliga delar anges i detta förfrågningsunderlag. Stadens egna enheter deltar inte i upphandlingen utan är direktkvalificerade.

Ni inbjuds härmed att inkomma med anbud.

2. Administrativa föreskrifter

2.1 Upphandlande enhet

Upphandlingen genomförs av Stockholms Stad, organisationsnummer 212000-0142, genom dess kommunstyrelse.

I förfrågningsunderlaget betecknas Stockholms stad som staden och anbudsgivaren för anbudsgivare eller utförare.

2.1.1.1 Stockholms stads organisation

Kommunfullmäktige med dess 101 ledamöter är stadens högsta beslutande organ.

Kommunstyrelsen har ett övergripande ansvar för att kommunfullmäktiges beslut verkställs. Kommunstyrelsen ansvarar för styrning, uppföljning och utveckling av stadens verksamheter. Stadsledningskontoret, som svarar för denna upphandling, är kommunstyrelsens förvaltning.

På nivån under kommunfullmäktige finns 18 stadsdelsnämnder, 18 facknämnder och 14 bolagsstyrelser.

Stadsdelsnämnderna ansvarar för äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade för de personer som bor i stadsdelsnämndens geografiska område. Det är stadsdelsnämnden som fattar biståndsbeslut för de personer som bor inom respektive stadsdelsnämnds geografiska område.

Mer information om Stockholms stads organisation och verksamhet finns på www.stockholm.se.

2.2 Kundval - bakgrund och syfte

Kommunfullmäktige beslutade den 18 juni 2001 (utl. 2001:72) att införa en kundvalsmodell för delar av äldreomsorgen och omsorgen av funktionshindrade. De verksamheter som skulle omfattas av kundval var enligt beslutet hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Följande utgångspunkter har enligt kommunfullmäktiges beslut varit vägledande i utformningen av Stockholms stads kundvalsmodell för äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade.

- Den enskilde ska ges rätt att, efter biståndsbeslut, välja utförare.
- Fokus ska sättas på kvaliteten i verksamheten.

- Utförarna av tjänsterna ska ges långsiktiga, varaktiga och stabila villkor.
- Förutsättningar ska ges för ett enkelt inträde på marknaden.
- Förutsättningar ska ges för att, utifrån individens behov, utveckla en mångfald av verksamheter.

Kommunfullmäktige beslutade den 10 maj 2006 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att genomföra en upphandling av hemtjänst för perioden 2007-01-01 – 2008-03-31. Staden har därefter möjlighet att förlänga avtalet med ett plus ett år.

2.3 Begreppsdefinition

Nedan definieras ett antal begrepp som förekommer i förfrågningsunderlaget.

Förfrågningsunderlaget är detta dokument i dess helhet, vilket är den upphandlade enhetens underlag för anbud. Det avser att ge information om förutsättningarna för upphandlingen och uppdraget.

Upphandlande enhet är den som genomför upphandlingen, dvs. staden i detta fall

Anbudsgivare avser den som lämnar anbud.

Anbud avser anbudsgivarens svar på förfrågningsunderlaget.

Utförare avser anbudsgivare som erhåller avtal och uppdrag att utföra beställda insatser.

Ordinärt boende är boende i vanliga bostäder som hyresrätt, bostadsrätt egen villa eller motsvarande. I ordinärt boende ansvarar primärvården (landstinget) för hälso- och sjukvårdsinsatser.

Den enskilde avser den person som blivit beviljad hemtjänst.

Behov avser de insatser som den enskilde är beviljad genom biståndsbeslut för att klara sin dagliga livsföring.

Biståndshandläggare, biståndsbedömning, biståndsbeslut är en av kommunen anställd tjänsteman (biståndshandläggare) som utreder, bedömer (biståndsbedömning) och fattar beslut (biståndsbeslut) utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer.

Beställning är det avrop som biståndshandläggaren gör till utföraren utifrån biståndsbeslutet.

Genomförandeplan är en plan som utföraren gör tillsammans med den enskilde och som beskriver hur och när en beslutad insats praktisk ska genomföras. Benämndes tidigare arbetsplan.

2.4 Hemtjänstens omfattning idag

Stadens kostnader för hemtjänst är cirka 1,3 miljarder kronor per år. I december 2005 hade 13 999 personer hemtjänst i Stockholm. Av dessa var 1 456 yngre än 65 år och 12 543 var 65 år och äldre. I december 2005 hade 35 % av de enskilda valt privat utförare och 65 % kommunal utförare. De privata utförarnas andel av ärendena varierar mellan stadsdelarna. I bilaga 5 redovisas mer detaljerad statistik.

Under 2005 bytte 1 189 personer utförare. Av dem som bytte var det 33 % som bytte från en kommunal utförare till en annan kommunal utförare, 34 % bytte från en kommunal utförare till en privat, 18 % som bytte från en privat utförare till en annan privat utförare och 15 % bytte från en privat utförare till en kommunal.

Sammanlagt 5 355 personer fick sin första insats inom hemtjänsten år 2005. Av dessa valde 63 % kommunala utförare och 37 % privata.

Observera att redovisningen inte utgör någon volymgaranti för kommande år och att det kan ske förändringar i underlaget exempelvis med anledning av kompletterande upphandlingar eller särskilda upphandlingar enligt punkterna 2.10 och 2.10.1.

2.5 Central upphandling och ramavtal

Kommunfullmäktige har beslutat att upphandling av hemtjänst av privata utförare ska ske genom så kallad central upphandling. Utförare med vilka staden träffar avtal efter denna upphandling får möjlighet att erbjuda hemtjänst i hela Stockholms stad.

Kommunstyrelsen tecknar ramavtal med respektive utförare. Stadens stadsdelsnämnder kommer att beställa tjänster utifrån ramavtalen och den enskildes önskemål.

2.6 Tidplan för upphandlingen

Tidplanen för denna upphandling är:

12 maj	Upphandlingen annonseras
31 augusti	Sista dag för att lämna anbud
Mitten av oktober	Tilldelningsbeslut

Avtal kan undertecknas tidigast tio dagar efter tilldelningsbeslut meddelats och senast en månad innan avtalet träder i kraft.

2.7 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs som en förenklad upphandling enligt 6 kap Lag om offentlig upphandling, LOU, (1992:1528).

2.8 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattar att utföra hemtjänst i ordinärt boende inom staden i enlighet med detta förfrågningsunderlag.

2.9 Avtalstid

Avtalstiden är 2007-01-01 – 2008-03-31. Parterna har därefter möjlighet att förlänga avtalet med ett plus ett år om skriftlig överenskommelse har träffats senast tre månader före avtalstidens utgång.

2.10 Kompletterande upphandlingar

På uppdrag av kommunstyrelsen kan under avtalstiden kompletterande upphandlingar av hemtjänst komma att göras. Detta innebär att det under avtalstiden kan komma in nya utförare i stadens kundvalsmodell. Om kompletterande upphandlingar görs kommer detta att meddelas utförarna inför varje avtalsperiods utgång (senast utgång av december månad) så att kunskap om förändrat kundunderlag ingår i ställningstagandet om förlängning av avtalsperiod.

2.10.1 Närvårdscentraler

Mellan Stockholms stad och Stockholms läns landsting pågår olika samverkansprojekt m.m. För närvarande planeras utökad samverkan med landstinget beträffande närsjukvård. Närvårdscentral finns i Hökarängen och kommer inom kort att öppnas i Hässelby. Därefter kan fler inrättas. Detta kan innebära att hemtjänsten runt sådan närvårdscentral kommer att bedrivas i egen regi eller att det kommer att göras särskild upphandling avseende denna. Om särskilda upphandlingar görs kommer detta att meddelas utfö-

rarna inför varje avtalsperiods utgång så att kunskap om förändrat kundunderlag ingår i ställningstagande om förlängning av avtalsperiod.

2.11 Anbudets form och innehåll

Anbud ska vara skriftligt och författat på svenska språket. Utöver det skriftliga anbudet (original) emotses en fullständig kopia i digital form på CD eller på diskett. I det fall uppgifterna på CD eller diskett inte överensstämmer med dem som anges i den skriftliga versionen gäller uppgifterna i det skriftliga originalet.

För att underlätta utvärdering av anbud ska ett särskilt anbudsformulär användas, se bilaga 3. Anbudet skall ha en innehållsförteckning, sidorna vara numrerade och på enkelsidigt papper. Bilagor, plastfickor och pärmar bör i möjligaste mån undvikas.

I bilaga 1 sammanfattas hur anbudet bör utformas och vilka uppgifter anbudet ska innehålla. De uppgifter som ska bifogas anbudet är också markerade med en ruta i frågningsunderlaget.

Det är viktigt att anbudsgivare noga följer de anvisningar som anges i förfrågningsunderlaget. De möjligheter som finns till förtydligande och komplettering av anbud finns angivna i LOU och är begränsade. Anbud som inte innehåller samtliga begärda uppgifter kan komma att förkastas utan att anbudsgivaren ges tillfälle till förtydligande eller komplettering.

Anbudet ska utformas helt i enlighet med förfrågningsunderlaget. Reservationer accepteras inte.

2.12 Adressering

Anbud skickas i förseglat kuvert, märkt "*Anbud kundvalssystem hemtjänst m.m. Dnr 327-1530/06*", till:

Stadsledningskontoret
Registraturet
Stadshuset
105 35 Stockholm

Anbud kan också lämnas i Stadshusets entré (receptionen) på Ragnar Östbergs plan 1 fram till kl. 24.00 den 31 augusti 2006.

2.13 Anbudstidens utgång

Anbud ska senast den 31 augusti 2006 vara staden tillhanda på ovanstående adress. Anbud som inkommer för sent får inte beaktas i anbudsutvärderingen.

2.14 Anbudets giltighetstid

Anbudsgivaren ska vara bunden av sitt anbud till och med 15 mars 2007.

2.15 Kontaktpersoner för denna upphandling och förtydligande

Verksamhetsfrågor avseende detta förfrågningsunderlag besvaras av:

Christina Österling 12 maj – 7 juli
 14 augusti – 31 augusti
Telefon: 08-508 293 74
Fax: 08-508 29 610
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Barbro Karlsson 12 maj – 7 juli
 14 augusti – 31 augusti
Telefon: 08-508 29 378
Fax: 08-508 29 610
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Börje Ferlander 10 juli – 28 juli
Telefon: 08-508 29 126
Fax: 08-508 29 610
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Git skog 31 juli – 11 augusti
Telefon: 08-508 29 368
Fax: 08-508 29 610
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Upphandlingstekniska frågor avseende detta förfrågningsunderlag besvaras av:

Ewelina Olszowka
Telefon: 08-508 29 575
Fax: 08-508 29 585
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Stefan Nordin
Telefon: 08-508 29 539
Fax: 08-508 29 585
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Vi önskar i första hand få eventuella frågor skriftligt, via e-post. Om behov av förtydligande uppstår ska eventuella frågor ställas i skriftlig form via brev eller e-post. Skriftliga svar på frågor kommer att gå ut till samtliga som efterfrågat förfrågningsunderlaget. Om möjligt bör frågor ställas senast två veckor

före anbudstidens utgång, så att svar hinner skickas ut i god tid innan anbudstidens utgång.

2.16 Tilldelningsbeslut och avtal

Tilldelningsbeslut med anledning av denna upphandling fattas av stadsdirektören på uppdrag av kommunstyrelsen. Snarast efter det att tilldelningsbeslutet fattats kommer samtliga anbudsgivare att skriftligen ges upplysningar om beslutet och skälen för val av utförare.

Avtal mellan staden och utförare kommer när det är aktuellt att slutas genom ett ramavtal. Med ramavtal avses ett skriftligt avtal som en upphandlande enhet ingår avseende upphandling enligt LOU och som undertecknas av parterna.

Snarast efter det att tilldelningsbeslutet fattats kommer avtalsoriginal att skickas för undertecknande till de anbudsgivare som staden avser att teckna avtal med. Anbudsgivaren har möjlighet att avstå från att teckna avtal med staden om de ersättningar som kommunfullmäktige beslutar om i mitten av november är på en nivå som bedöms vara för låg för anbudsgivaren. Avtalen är inte bindande förrän de undertecknats av företrädare för staden. Detta kommer att göras efter det att den lagstadgade tiodagarsfristen för överprövning löpt ut.

Anbud kan komma att antas utan föregående förhandling.

3. Krav på utförare

Nedan anges de krav som ställs på anbudsgivarnas kompetens och erfarenhet, kapacitet samt ekonomiska och finansiella ställning. Vidare anges de bevis m.m. som anbudsgivaren ska bifoga och redovisa i sitt anbud för att styrka att de angivna kraven uppfylls.

För att en anbudsgivare ska vara kvalificerad måste de krav som redovisas nedan vara uppfyllda och de bevis m.m. som efterfrågas vara bifogade.

3.1 Registreringar m.m.

Staden tecknar endast avtal med organisationer/juridiska personer som följer gällande lagar m.m. och som fullgör sina skyldigheter, bl.a. skyldigheten att betala skatt och sociala avgifter.

Anbudsgivaren måste därför uppfylla de i Sverige eller i hemlandet ställda lagkraven på registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

För registreringar gäller följande krav, beroende på organisationsform.

Om anbudsgivaren är ett *aktiebolag* eller *handelsbolag* ska till anbudet bifogas:

- Intyg om registrering i yrkes- eller handelsregister i det land där anbudsgivaren är etablerad (i Sverige: Bolagsverket).

Anbud kan lämnas av *enskild firma*. Till anbudet ska bifogas följande:

- F-skattebevis. Om den enskilda firman är registrerad hos Bolagsverket (tidigare Patent- och registreringsverket) ska intyg bifogas.

Anbud kan också lämnas av *ekonomisk eller ideell förening*. Till anbudet ska bifogas följande:

- Stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen.

Anbud som lämnas in av en fysisk person, med uppgiften att denne kommer att bilda och registrera ett företag om denne erhåller avtal med staden, kommer att förkastas.

Anbud kan inte lämnas av bolag under bildande.

3.2 Krav på fullgjord skyldighet att betala skatter m.m.

När det gäller fullgörande av skyldighet att betala skatter m.m. ställs följande krav.

Samtliga anbudsgivare ska till anbudet bifoga följande:

- Intyg från behörig myndighet i Sverige och det land där anbudsgivaren är etablerad som utvisar att anbudsgivaren där betalat föreskrivna skatter och sociala avgifter. Anbudsgivare registrerade i Sverige ska använda Skatteverkets blankett SKV 4820 (bilaga 9), ifylld av Skatteverket. Intyget får vara högst sex månader gammalt.

3.3 Diskvalificeringsgrunder

Enligt 6 kap 9 § lag om offentlig upphandling, LOU, (1992:1528) kan anbudsgivare uteslutas från deltagande i upphandling om denne:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller liknande förfarande,
3. är dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande enheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i det land där upphandlingen sker.

3.4 Kompetens och erfarenhet (s.k. teknisk förmåga)

3.4.1 Ansvarig för drift

För samtliga anbudsgivare krävs att minst en av dem som är ansvariga för driften av den verksamhet som omfattas av denna upphandling ska ha:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Datatavana d.v.s. att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera Internet och e-post.

- Minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete heltid inom omsorgs- verksamhet. Med erfarenhet av omsorgsverksamhet menas arbete inom äldreomsorg eller handikappomsorg, exempelvis som omsorgspersonal eller som arbetsledare.

För anbudsgivare inom *kategori A – service- och omvårdnadstjänster* i hemtjänsten krävs härutöver att:

- Minst en av dem som är ansvariga för driften ska ha dokumenterad relevant utbildning, d.v.s. socionomutbildning, ålderdomshemsföreståndarutbildning, social servicelinje, sjuksköterskeutbildning eller annan eftergymnasial utbildning som ger likvärdiga kunskaper.

Till samtliga anbud ska bifogas:

- Meritförteckning (Curriculum Vitae, CV) som utvisar relevant yrkeserfarenhet enligt ovan. Namn och telefonnummer till två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet. Personerna som bekräftar uppgifterna får inte tillhöra den organisation som lämnar anbudet ifråga.

Anbudsgivare inom *kategori A – service- och omvårdnadstjänster* i hemtjänsten ska dessutom bifoga:

- Bevis på genomgången relevant utbildning för dem som är ansvariga för driften av verksamheten.

3.4.2 Övrig personal

Utföraren är arbetsgivare och får inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom utförarens verksamhetsområde.

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som är erforderlig och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst med helhetssyn och med biståndsbeslut som grund. Den personal som ska utföra arbetsuppgifterna ska ha erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet och ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

Det ska vara utförarens strävan att höja andelen personal med formell kompetens.

Ett aktivt antidiskrimineringsarbete ska bedrivas exempelvis genom fortbildning av personal. Vidare ska utföraren aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre och funktionshindrades förutsättningar för ett självständigt liv och personalens attityder i omsorgen.

3.4.2.1 Personal- och arbetsmiljöpolicy

Anbudsgivare ska ha en personalpolicy och en arbetsmiljöpolicy.

Anbudet ska innehålla:

- En bekräftelse på att anbudsgivaren har en personalpolicy och en arbetsmiljöpolicy. Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av anbudsformulär, bilaga 3.

3.4.2.2 Anställning av anhörig eller närstående

Den enskilde har möjlighet att ansöka om att få de beviljade hemtjänstinsatserna utförda av en anhörig eller närstående, så kallad anhörganställning. Det ska framgå av biståndsbeslutet att den enskilde har rätt att få hemtjänst utförd genom anhörganställning annars får inte anhörganställning användas för uppdraget.

Det är utförarens ansvar att ta ställning till om den tänkta personen har den kompetens och lämplighet som behövs för att utföra de beställda insatserna. I de fall utföraren anställer en personal som är anhörig eller närstående till den enskilde, ska utföraren särskilt beakta att den personal som ska utföra arbetsuppgifterna ska:

- ha erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet.
- behärska det svenska språket i tal och skrift.
- dokumentera arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för dokumentation.
- delta i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, tex. utbildningar och möten.

Utföraren ska också se till att möjlighet till insyn skapas så att olika former av uppföljning kan ske.

3.4.2.3 Lex Sarah

Det åvilar utföraren att tillse att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 2 § SoL anmäla missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade. Anmälan görs till ansvarig hos utföraren. Utföraren ansvarar för att stadsdelsnämnden omedelbart får kännedom om anmälan.

3.4.2.4 Identifikation/legitimation

Den utförare som staden träffar avtal med svarar för att dess anställda (och underleverantörer) alltid bär giltig identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde.

3.4.2.5 Tystnadsplikt

Utföraren svarar för att personalen efterlever lagstiftningen gällande tystnadsplikt.

3.5 Motverkande av diskriminering

Utföraren ansvarar för att följa vid varje tid i Sverige gällande antidiskrimineringslagstiftning, att verksamheten präglas av alla människors lika värde och att de särskilda krav i de kommersiella villkoren i övrigt med anledning av antidiskrimineringsarbete följs.

3.6 Underleverantörer

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Detta ska i sådana fall framgå av anbudet. Kopia av avtal mellan utförare och underleverantör ska dock inges till staden senast i samband med avtalstecknandet. För att nya underleverantörer skall kunna anlitas under avtalsperioden krävs att staden på förhand godkänner och får en kopia av avtalet mellan utföraren och underleverantör. Underleverantör får tidigast 14 dagar efter sådan underrättelse utnyttjas för tjänst enligt detta avtal.

I bilaga 3 – *Anbudsformulär* ska redovisas de underleverantörer som kommer att anlitas.

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

Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör under avtals tiden ankommer det på utförare att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

3.7 Kvalitetssystem

Utförare i stadens hemtjänst ska fortlöpande kvalitetssäkra verksamheten, d.v.s. arbeta med en metod för att säkra och utveckla kvaliteten i de tjänster som utförs. Metoden ska lägst säkerställa att tillämpliga delar i SOSFS 1998:8 uppfylls (bilaga 10).

Ett viktigt inslag i varje kvalitetssystem är även att utföraren arbetar med aktiv utveckling av medarbetarnas kompetens samt att utföraren introducerar nyanställda. Ett inslag i kvalitetssäkringssystemet är att utföraren har ett system för att hantera klagomål och synpunkter (s.k. klagomålshantering)

samt en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande.

Till anbudet ska därför följande bifogas på avsett formulär (bilaga 6):

- En skriftlig bekräftelse av att anbudsgivaren/utföraren kommer att tillämpa en metod för kvalitetssäkring som säkerställer att de i bilaga 10 angivna tillämpliga delarna i SOSFS 1998:8 uppfylls.
- En beskrivning av hur anbudsgivaren övergripande avser att arbeta med kvalitetssäkring av verksamheten. I denna beskrivning ska redovisas hur anbudsgivaren avser att systematiskt arbeta med:
 - Klagomålshantering. Särskilt ska belysas hur den enskilde ska informeras om systemet för klagomålshantering och hur eventuella klagomål kommer att tas emot och hanteras.
 - Vikarietäckning. Här ska redovisas anbudsgivarens plan för att i situationer där ordinarie personal är frånvarande se till att den enskilde får den service, vård och omsorg som erfordras enligt biståndsbeslut.
 - Kompetensutveckling. Anbudsgivaren ska redovisa sin plan för hur de anställdas kompetens ska utvecklas för att kontinuerligt möta de krav som staden ställer på tjänsten.
 - Introduktion av nyanställda. Här ska redogöras för hur arbetet med introduktion av nyanställda ska gå till för att säkerställa att de kvalitativa kraven på verksamheten kan upprätthållas.

4. Uppdragsbeskrivning

Med uppdragsbeskrivning (kravspecifikation) avses krav och omfattning på den tjänst som staden upphandlar. De krav på tjänsten som redovisas i uppdragsbeskrivningen måste uppfyllas för att en anbudsgivare ska kunna tilldelas avtal.

Anbudet ska innehålla:

- En bekräftelse på att anbudsgivaren kommer att uppfylla de krav som ställs på tjänsten i den följande uppdragsbeskrivningen. Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av anbudsformulär, bilaga 3.

4.1 Grundläggande krav på uppdraget

4.1.1 Lagar mm.

Utföraren ansvarar för att uppdrag utförs i enlighet med tillämplig lagstiftning, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

4.1.2 Krav på personalens anställningsvillkor vid tjänsternas utförande

Staden tillämpar i denna upphandling särskilda kontraktsvillkor avseende personalens anställningsvillkor hos utförare, se bilaga 14.

Utföraren ska för personal som omfattas av kollektivavtal enligt bilaga 14 till förfrågningsunderlaget, tillämpa lägst de arbets- och anställningsvillkor som framgår av bilagan. Om kollektivavtal enligt bilaga 14 inte träffats, ska utföraren för anställda, som enligt gränsdragningsbestämmelserna i de enligt bilaga 14 tillämpliga branschavtalen skulle ha omfattats av dessa kollektivavtal, tillämpa lägst de arbets- och anställningsvillkor som framgår av bilaga 14. Utföraren garanterar att dess underleverantörer uppfyller kraven enligt ovan.

Samtliga anbud ska innehålla:

- En bekräftelse av att anbudsgivaren accepterar de särskilda kontraktsvillkoren enligt bilaga 14. Detta görs genom att anbudsgivaren undertecknar det bifogade anbudsformuläret, bilaga 3.

4.1.3 Utgångspunkter för genomförande av uppdrag

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

Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Undantag från denna grundtanke får endast göras om detta är till skada för den enskilde eller annan person.

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

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

4.2 Verksamhetens innehåll

Anbudsgivaren ska lägga anbud på en av två verksamhetskategorier, enligt följande:

- A. *Omvårdnads- och servicetjänster i hemtjänst.* Utföraren ska kunna utföra samtliga insatser i form av service och omvårdnad som kan förekomma i ett biståndsbeslut.
- B. *Städtjänster i hemtjänst.* Utförarens insatser begränsas till städtjänster. Behöver den enskilde insatser utöver städtjänster ska vederbörande anlitna en utförare enligt kategori A, hemtjänst.

I bilaga 3 – *Anbudsformulär* ska anges vilken kategori av tjänst som anbudet avser.

4.2.1 Kategori A – Omvårdnads- och servicetjänster i hemtjänst

För den anbudsgivare som lägger anbud på *kategori A – omvårdnads- och servicetjänster i hemtjänst* innebär det att den ska kunna utföra alla inom hemtjänsten förekommande insatser, enligt följande:

4.2.1.1 Omvårdnadsinsatser

Med detta avses vad som behövs för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska, sociala och kulturella behov. Insatserna kan innefatta hjälp med att äta, dricka, förflytta sig, individnära insatser som exempelvis på- och avklädning samt hjälp att sköta hygien, insatser att bibehålla sociala nätverk och för att bryta isolering, insatser för att känna trygghet och säkerhet.

4.2.1.2 Serviceinsatser

Exempelvis matlagning, leverans av färdiglagad mat (matlådor), inköp av dagligvaror och mat, städning och tvätt.

Inköp av dagligvaror ska göras inom närområdet i butiker som tillhandahåller dagligvaror i fullsortiment. Utföraren ansvarar för att rätta till felaktiga inköp.

Städtjänsterna ska utföras i den omfattning och med de intervall som anges i beställningen.

Städning och andra servicetjänster ska utföras på ett fackmannamässigt sätt. I de fall utföraren använder/tillhandahåller egna städprodukter gäller miljökraven som framgår av avsnitt 4.2.3.

4.2.1.3 Kost

Den kost som levereras i matlådor och mat som tillagas i den enskildes hem ska vara av god kvalitet, vara näringsriktig och se aptitlig ut. Äldre ska erbjudas husmanskost som ger igenkännande och trygghet för den enskilde samt vara lättuggad. Kosten ska följa ESS-gruppens rekommendationer för mat och näring inom vård och omsorg och motsvara A-kost (Livsmedelsverket, SLV 2003). Det ska finnas möjlighet att få vegetarisk kost, dietkost och specialkost efter behov. Utföraren ska i den utsträckning det är möjligt sträva efter att tillgodose önskemål om rätter med visst etniskt ursprung.

Det är av stor vikt att utföraren och dennes personal kontinuerligt gör nutritionsbedömningar på så sätt att personalen observerar om den enskilde inte verkar tillgodogöra sig tillräckligt med näring. Det ska finnas en rutin för hur personalen ska agera vid sådana observationer.

De nya EG-förordningarna gällande livsmedelshygien och kontroll som trädde ikraft 1 januari 2006 innebär en rad förändringar för de verksamheter som hanterar livsmedel. Bland annat ska alla verksamheter som hanterar livsmedel antingen registreras eller godkännas. Samtliga utförare av hemtjänst i Stockholms stad ska registreras hos miljöförvaltningen i Stockholm stad. Detta görs genom att på avsedd blankett anmäla om registrering av anläggning.

I de fall utföraren avser tillaga och distribuera matlådor eller anlita underleverantör för detta ändamål, ska utföraren och/eller underleverantören dessutom godkännas av miljöförvaltningen. Matsedlar ska vara näringsberäknade. Staden kan när som helst under avtalstiden begära in matsedlar för minst 4 veckor och dessa ska vara redovisade så att ingredienser och mängd av dessa framgår.

En förutsättning för att kunna bli registrerad eller godkänd är att utföraren har upprättat ett egenkontrollprogram. Systemet för egenkontroll ska innehålla rutiner för bland annat hygien och spårbarhet. Systemet ska vara anpassat till den verksamhet som bedrivs.

Blanketter och vägledning finns att ladda ned från miljöförvaltningens hemsida, www.miljo.stockholm.se/livsmedel. Vid frågor går det bra att kontakta miljöförvaltningen på telefonnummer 08-508 28 888.

I bilaga 11 ges information om de nya reglerna gällande livsmedelshygien och kontroll.

Till anbudet ska bifogas:

- Bevis att utföraren är registrerad eller godkänd av miljöförvaltningen i Stockholms stad.
- Utförarens egenkontrollprogram för att säkerställa den hygieniska hanteringen.

4.2.1.4 Ledsagning

Ledsagning som bistånd kan enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen (SoL) beviljas för regelbundet återkommande aktiviteter och ingår då ofta i beslutet om hemtjänstinsatser. Det kan också beviljas vid ett enskilt tillfälle för någon särskild aktivitet och beslutet fattas då särskilt för denna insats.

Ledsagning syftar till att ge den enskilde möjligheter till ett aktivt liv som främjar hälsa och välbefinnande. Det ska underlätta ett normalt, självständigt liv med sociala och kulturella kontakter som minskar riskerna för isolering. Ledsagning kan vara aktiviteter utanför hemmet som promenader, besök hos läkare, fotvård eller sjukgymnast m.m., vardagliga ärenden som att gå och handla, gå till apoteket o.s.v. Ledsagning kan också beviljas för kultur- och fritidsaktiviteter såsom att gå på teater eller andra evenemang.

Ledsagning ges normalt av hemtjänstpersonal. Vid ledsagning är kontinuitet av stor betydelse.

Vid separat beslut om ledsagning kan även utförare som blivit godkända i upphandling avseende ledsagning enligt LSS och SoL avropas.

Ledsagning som ges i enlighet med Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) omfattas inte av denna upphandling, utan upphandlas separat.

4.2.1.5 *Avlösning i hemmet*

I 5 kap. 10 § SoL anges att "socialnämnden ska underlätta för dem som vårdar anhöriga genom att ge dem stöd och avlösning". Den som vårdar en anhörig under större delen av dygnet, har i staden rätt till fyra timmar avlösning per vecka för att få möjlighet till avkoppling och att få komma hemifrån för egna personliga angelägenheter.

Avlösningen innehåller samma insatser som hemtjänst varför de speciella krav som i detta förfrågningsunderlag ställs på omvårdnadstjänster också gäller för avlösning. Exempel på insatser är personlig omvårdnad, spela spel, läsa tidningar, ta en promenad, dricka kaffe eller bara finnas till hands.

Insatsen ges normalt av hemtjänstpersonal i den enskildes hem. Vid avlösning är kontinuitet av stor betydelse.

Vid separat beslut om avlösning kan även utförare som blivit godkända i upphandling avseende avlösning enligt LSS och SoL avropas.

Avlösning som ges i enlighet med Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) omfattas inte av denna upphandling, utan upphandlas separat.

4.2.1.6 *Trygghetslarm*

Trygghetslarm för äldre och personer med funktionshinder är kopplade till en larmcentral. För närvarande har stadsdelsnämnderna Bromma och Älvsjö sina trygghetslarm kopplade till privat larmcentral. De övriga 16 stadsdelsnämndernas trygghetslarm är kopplade till Stockholms äldre- och handikappjour; Larmcentralen, stadens egen larmcentral.

Teknik, installation, underhåll, provlarmning och uppkoppling av trygghetslarm till larmcentral är stadsdelsnämndernas ansvar. Larmcentralen svarar för mottagande av larm, som därefter vidarebefordras till utföraren.

Utföraren ska stå för uttryckning på och åtgärder med anledning av larm dygnet runt. Utföraren måste därför skapa en åtgärdskedja för uttryckning på larm. Åtgärdskedjan ska innehålla uppgifter om vem som rycker ut på larm i första, andra och tredje hand. Denna åtgärdskedja ska alltid hållas uppdaterad med telefonnummer och finnas på aktuell larmcentral.

Staden har det yttersta ansvaret för att de enskilda får den hjälp de behöver. Staden förbehåller sig därför rätten att via Stockholms äldre- och handikappjour; Jourpatrullen, åtgärda larm om ingen annan i åtgärdskedjan kan rycka ut.

Utföraren svarar för byte av batterier i trygghetslarm efter anmodan från larmcentral.

4.2.1.7 Samverkan

Utföraren ska samverka med primärvården, anhöriga och andra för den enskilde viktiga personer och organisationer liksom med gode män och förvaltare när det är aktuellt. Representant för utföraren ska vid behov delta i vårdplanering där individuell vårdplan ska upprättas i samverkan mellan huvudmännen och den enskilde eller om detta inte är möjligt med dennes företrädare.

Utföraren ska samarbeta med primärvården och/eller sjukhusansluten hem-sjukvård när det gäller personer som vårdas i livets slutskede.

I uppdraget ingår att vara den enskilde behjälplig med externa kontakter såsom t ex färdtjänst, läkare eller dylikt.

4.2.1.8 Frivilligorganisationer

Utföraren ska aktivt söka samarbete med frivilligorganisationer i syfte att motverka isolering och uppmuntra till eller bibehålla den enskildes olika intressen. Eventuella insatser eller aktiviteter ska dock alltid grundas på den enskildes önskemål och medgivande och med iakttagande av den enskildes integritet.

4.2.1.9 Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser

Landstinget har ansvaret för rehabiliteringsinsatser för enskilda som bor i ordinärt boende. I hemtjänsten ska utföraren ha ett rehabiliterande och förebyggande arbetssätt. En del av detta arbete är exempelvis att motverka att social isolering uppstår. En förutsättning för att arbetet ska bli framgångsrikt är att utföraren finner goda former för samverkan med såväl landstinget, frivilligorganisationer som med andra verksamma inom området.

4.2.1.10 Hälso- och sjukvård

Utförarens personal får inte ta på sig ansvar för hälso- och sjukvård om detta ansvar inte givits på delegation från hälso- och sjukvården. När den enskilde inte själv kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att utföraren inte kan vara behjälplig utan delegering från hälso- och sjukvården. Hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs på delegation ingår i nivåersättningen. Om han eller hon däremot behöver praktisk hjälp med fördelning och intag kan det bli aktuellt för hemtjänstpersonal att exempelvis öppna medicinburkar. Insatserna är då att betrakta som del av egenvård och kan ingå i beslut om biståndsinsatser.

I bilaga 13 förtydligas ansvarsfördelningen mellan kommun och landsting för läkemedelshanteringen.

4.2.1.11 Basala hygienrutiner och vårdprogram för MRSA

Basala hygienrutiner ska alltid tillämpas i det personnära omvårdnadsarbetet. Utförarens enhetschef och närmsta arbetsledare ansvarar för att se till att all personal har god kännedom om rutinerna samt skapar förutsättningar för att dessa följs.

”Vårdprogram för MRSA för öppen hälso- och sjukvård samt omsorg i Stockholms län, oavsett huvudman” ska i tillämpliga delar följas. Programmet finns på smittskyddsenhetens hemsida www.smittskyddsenheten.nu.

4.2.2 Kategori B - städtjänster i hemtjänst

För de anbudsgivare som lägger anbud på *kategori B – städtjänster i hemtjänst* innebär det att de ska utföra städning i den enskildes hem. Städtjänsterna ska utföras i den omfattning och med de intervall som anges i beställningen. Städningen ska utföras på ett fackmannamässigt sätt.

4.2.3 Miljökrav gällande samtliga städinsatser enligt förfrågningsunderlaget

För samtliga städinsatser enligt detta förfrågningsunderlag, där utföraren använder/tillhandahåller egna städprodukter gäller följande:

I huvudsak ska städning utföras med torra städmetoder, s.k. mikrofiberdukar eller likvärdigt ska användas.

De kemisk-tekniska produkter o. dylikt som används vid städning ska uppfylla, i förekommande fall, kriterierna motsvarande miljömärkningarna med EU-Blomman, Svanen eller Bra Miljöval. Kemisk-tekniska produkter o. dylikt utan miljömärkning, ska garanterat vara fria från Linjära Alkylbensensulfonater (LAS), Alkylfenoletoxylater (AFE) eller Etylendiamintetraättiksyra (EDTA) och dess salter.

Doseringspumpar för kemikalier bör användas och personal i ledande ställning hos utföraren ska vara utbildade i hur kemikalier doseras för att undvika överdosering. Personal i ledande ställning ska se till att denna kunskap vidareförmedlas till personal som utför städningen.

För information om kriterierna som gäller för miljömärkningarna Blomman, Svanen eller Bra Miljöval gå till följande hemsidor: www.SNF.se och www.svanen.nu.

Inga ämnen som faller för kriterierna för ”utfasningsämnen” i Kemikalieinspektionens prioriteringsguide PRIO får ingå i de städprodukter som används av leverantören. Se vidare på hemsida: www.kemi.se.

4.3 Kapacitet

Anbudsgivare har möjlighet att ange ett tak för hur många uppdrag utföraren kan åta sig samtidigt. På så sätt kan utföraren skydda sig mot att allt för snabbt få för många uppdrag. Kapacitetstaket anges i form av biståndsbedömda timmar per månad.

I bilaga 3 – *Anbudsformulär* ska eventuellt kapacitetstak anges.

Om en utförare som angivit visst kapacitetstak senare vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till Stadsledningskontoret.

Vid utökningar av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskifte 30 dagar efter anmälan.

Vid sänkning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskifte 90 dagar efter anmälan.

Exempel: Anmälan om sänkt kapacitetstak som inkommer till stadsledningskontoret den 15 februari träder i kraft den 1 juni.

Vid sänkning av kapacitetstak ska dock utföraren genomföra de pågående beställda insatserna tills dess annan godkänd lösning kan ordnas.

Möjligheten att ändra kapacitetstak får inte användas till att ange kapacitetstak noll. Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde.

4.4 Geografiskt etableringsområde

Anbudsgivare ska i anbudet ange det geografiska område i staden där verksamheten ska bedrivas. Ett eller flera områden kan utan begränsningar väljas. Det är av stor vikt att anbudsgivaren tänker igenom vilket eller vilka geografiska områden som är bäst för utföraren utifrån möjligheten att erbjuda tjänster med hög kvalitet och ekonomisk bärkraft.

I bilaga 3 – *Anbudsformulär* ska ett eller flera geografiska etableringsområden anges.

Utförare kan ändra sina geografiska etableringsområden genom att anmäla detta till Stadsledningskontoret.

Vid utökningar av de geografiska områdena träder förändringen i kraft vid första månadsskifte 30 dagar efter anmälan.

Vid minskningar av de geografiska områdena träder det förändringen i kraft vid första månadsskifte 90 dagar efter anmälan.

Exempel: Anmälan om utökning av geografiskt området som inkommer till stadsledningskontoret den 15 maj träder i kraft den 1 juli.

Vid minskning av geografiskt etableringsområde ska dock utföraren genomföra de pågående beställda insatserna tills dess annan godkänd lösning kan ordnas.

4.5 Skyldighet att ta emot uppdrag

En utförare får inte, inom ramen för den verksamhetskategori det geografiska etableringsområdet och angivet kapacitetstak tacka nej till nya uppdrag. Utföraren ska även trots angivet kapacitetstak kunna ge rimligt utökade insatser till de enskilda.

Det är inte heller möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag som innehåller insatser på kvällar, nätter eller helger. Uppdrag ska kunna utföras på alla de tider som anges i biståndsbeslutet.

I bilaga 3 – Anbudsformulär ska utföraren redovisa och skriftligen bekräfta att service, vård och omsorg kan erbjudas dygnet runt i de fall detta krävs.

4.6 Kvalitetsarbete m.m.

4.6.1 Inriktning, mål och åtaganden

Anbudsgivaren ska åta sig att arbeta så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service, vård och omsorg.

Vad som kännetecknar en god service, vård och omsorg varierar från person till person. Service, vård och omsorg till den enskilde ska utgå från följande kvalitetsaspekter:

Trygghet och kontinuitet

Den enskilde ska kunna känna **trygghet** med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service, vård och omsorg blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för

att den enskilde ska uppleva trygghet är att service, vård och omsorg har hög **kontinuitet**. Insatserna ska ges med hög personal-, tids- och omsorgskontinuitet.

Gott bemötande, respekt och integritet

Service, vård och omsorg ska genomsyras av **gott bemötande**. Gott bemötande handlar om att visa **respekt** för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes **integritet** får inte kränkas. Utifrån beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål.

Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges **inflytande** över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Service, vård och omsorg ska utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för **självbestämmande**.

4.6.2 Uppföljning

Företrädare för staden som har ansvar för uppföljning, såsom äldreomsorgsinspektörer, revisorer och andra tjänstemän har rätt att göra den uppföljning som staden anser vara nödvändig.

Kommunfullmäktige beslutade i december 2005 om en uppföljningsmodell för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndsområdena och verksamheter som staden har ramavtal med ska följas upp årligen. Uppföljningen sker utifrån en särskild utarbetad mall. Resultaten av uppföljningarna ska rapporteras till stadsledningskontoret och sammanställas i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år. Resultatet av uppföljningarna kommer att läggas ut på stadens hemsida.

Staden kommer att genomföra brukarundersökningar minst vart fjärde år. Dessa undersökningar ska inte ersätta de brukarundersökningar utföraren själv genomför inom ramen för sin interna kvalitetsuppföljning.

4.6.3 Klagomålshantering och rapportering

I upphandlingens kvalificeringsfas ställs krav på att en utförare, för att kunna bli godkänd, ska ha ett system för klagomålshantering.

För de som erhåller avtal med staden krävs härutöver att utföraren systematiskt arbetar med de synpunkter och klagomål som kommer in från enskilda och anhöriga. Den enskilde ska alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter och/eller klagomål på utförarens verksamhet.

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

4.7 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utse en kontaktman för den enskilde. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv och behov av service, vård och omsorg.

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

Kontaktmannen ska vid behov informera ansvarig chef om förändringar och om kontakt behöver tas med ansvarig biståndshandläggare för eventuell omprövning av beslut.

Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska det finnas möjlighet att byta till en annan kontaktman.

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

4.8 Dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 "Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS" samt stadens riktlinjer (se bilaga 12 - Riktlinjer gällande dokumentation för utförare av äldreomsorg i Stockholms stad).

Härvid erinras särskilt om vad som anges i 7 kap 3 § SoL beträffande dokumentation i enskild verksamhet.

All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § SoL.

Vid överlämnande av dokumentation till staden ansvarar utföraren för inhämtande av den enskildes medgivande. Vidare åligger det utföraren att - efter inhämtande av den enskildes medgivande - tillse att stadsdelsnämnden, stadens äldreomsorgsinspektörer och revisorer får tillgång till de uppgifter som är nödvändig för stadens uppföljningsarbete och kvalitetssäkring.

Vid brister i dokumentationen kan det komma att betraktas som ett sådant väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.

4.8.1 Genomförandeplan

Utförarens kontaktman ska inom 15 dagar efter det att avrop gjorts skicka en genomförandeplan till biståndshandläggaren om hur uppdraget kommer att genomföras. Planen ska upprättas tillsammans med den enskilde samt om den enskilde så önskar anhörig eller annan företrädare. Genomförandeplanen ska minst innehålla följande uppgifter:

- Kontaktmannens namn.
- Ett veckoschema där insatsernas utformning beskrivs till innehåll och tid samt vilka av insatserna som ingår i kontaktmannens ordinarie arbetsuppgifter.
- Att information har getts om enhetens klagomålshantering.
- Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen, med angivande av områden som är av speciell vikt att följa upp.
- Ansvarig arbetsledare.
- Underskrift av kontaktman, den enskilde eller då detta inte är möjligt anhörig/närstående eller god man.

4.8.2 Dokumentation i stadens ärende och verksamhetssystem, Paraplysystemet

Staden har ett IT-system för hantering av ärenden och avgifter, det så kallade Paraplysystemet.

4.8.2.1 Utförarrapportering i Paraplysystemet

För att hemtjänsträkningar till den enskilda ska bli korrekta ska utföraren rapportera avvikelser från beställningen i Paraplysystemet. Rapporteringen ligger också till grund för utbetalning av ersättning till utföraren. Det ingår i utförarens uppgifter att sköta denna rapportering. Avvikelser ska rapporteras när en enskild inte fått en eller flera insatser som planerat på grund av sjukhusvistelse eller liknande eller att utföraren av andra skäl inte kunnat utföra vissa insatser, samt i sådana fall då avvikelser gjorts av den sammanlagda bedömda tiden, dvs. om mindre tid än vad som beviljats, under en månad, har utförts.

I de fall det i samband med olika typer av uppföljningar framkommer att rapportering av avvikelser inte har skett så som beskrivits ovan, kommer staden att betrakta detta som ett avtalsbrott.

Rapportering kan ske på två sätt. Ett alternativ är att utföraren gör sin rapportering på ansvarig stadsdelsförvaltnings kontor där en dator ska finnas för detta ändamål. Ett andra alternativ är att utföraren ges tillgång till Paraplysystemet från sitt eget kontor genom uppkoppling via e-skrivbord.

Tillgången till e-skrivbord kommer att kosta ca 1 800 kr/år per uppkoppling. Kostnad för Internetuppkoppling och dator tillkommer. Samtliga kostnader står utföraren för.

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för en eller flera utförare när det gäller frågor som rör Paraplysystemet. I detta ansvar ingår också utbildning i Paraplysystemet så att utföraren kan fullgöra sitt uppdrag vad gäller rapportering.

4.8.2.2 ParaSoL – databaserat dokumentationssystem

För att ge staden ett gemensamt övergripande IT-stöd för utförarverksamhetens dokumentation enligt socialtjänstlagen planerar staden fr.o.m. början av våren 2007 införande av ny funktion i Paraplysystemet. Denna del av Paraplysystemet har fått namnet ParaSoL.

Staden planerar även att erbjuda alla utförare inom kundvalet, som staden har avtal med, möjligheten att dokumentera i ParaSoL genom uppkoppling via e-skrivbord. Då dokumentation ska ske löpande finns inga möjligheter att sköta dokumentationen via dator på ansvarig stadsdelsförvaltnings kontor, utan utförare som vill dokumentera i ParaSoL måste göra detta via e-skrivbord. Så som anges under punkt 4.8.2.1 kostar tillgången till e-skrivbord ca 1 800 kr/år per uppkoppling. Kostnad för Internetuppkoppling och dator tillkommer. Samtliga kostnader står utföraren för.

Datasystemet syftar till att skapa förutsättningar för en mer enhetlig dokumentation och för att effektivisera dokumentation och dialog mellan utförare och staden som till stor del kommer att kunna ske via ParaSoL. Staden har dock inget krav på att utförarna ska dokumentera i ParaSoL. Däremot krävs att alla utförare har egna system för dokumentationen under hela avtalstiden så att den nödvändiga dokumentationen kan fungera oavsett om det planeras att erbjudandet genomförs eller accepteras.

I samband med erbjudandet kommer en närmare redogörelse ges för hur systemet fungerar och vad som måste beaktas i rättsligt hänseende. Det kan dock redan nu konstateras att enskilda utförare är skyldiga att följa de bestämmelser om dokumentation som finns i socialtjänstlagen. Av detta följer att även om dokumentationen förs i stadens datasystem så äger respektive utförare själva dokumentationen och för att den ska bli tillgänglig för staden krävs den enskildes medgivande.

4.9 Förändring av omvårdnadsbehov

Om den enskildes omvårdnadsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta stadsdelsnämndens biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag

att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

4.9.1 Biståndsbeslut på icke kontorstid

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

Trygghetsjouren kommer i kontakt med de enskilda de fattar beslut om an-tingen genom telefonsamtal eller genom de larm som går till stadens larm-central. Trygghetsjouren avrapporterar alltid fattade biståndsbeslut till stadsdelsförvaltningarna på förmiddagen första vardagen efter det att det tidsbegränsade biståndsbeslutet fattats.

Vid behov av utökade insatser kontakter alltid Trygghetsjouren den ordinarie utföraren som ska tillhandahålla den utökade hjälpen. Utföraren är skyldig att ta emot uppdrag.

Kan inte den ordinarie utföraren av någon anledning utföra insatserna så har Stockholms stads äldre- och handikappjour rätt att utföra de nödvändiga insatserna via Jourpatrullen. Avvikelsen meddelas till stadsdelsförvaltningen och ersättning utgår då givetvis inte till utföraren.

På förmiddagen vardagen efter det att den utökade hjälpen beviljats ska stadsdelsnämndens biståndshandläggare ta ställning till om insatserna permanent ska utökas. Om insatsen utökas sker ett nytt avrop från utföraren på den nya nivån.

4.10 Nyckelhantering

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

4.11 Hantering av egna medel

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren ska rutiner för detta finnas.

4.12 Avrop, beställning och dess bekräftelse

När den enskilde fått ett biståndsbeslut och valt utförare, kontaktar den ansvarige biståndshandläggaren den utförare som den enskilde valt och gör en formell beställning (avrop) och en precisering av beställningen.

Beställningen ska ske omgående och skriftligen på en särskild blankett (avropshandling) där det även ska framgå vilken ersättning som utgår för uppdraget. I bilaga ska en precisering av beställningen göras (exempelvis kan underlaget för biståndsbeslutet bifogas). Beställningen ska vara så utformad att det klart och tydligt framgår vilka insatser som ska utföras och målet för dessa.

Utföraren ska inom tre arbetsdagar bekräfta beställningen och påbörja uppdraget.

Det är villkoren i det ramavtal som tecknas i samband med denna upphandling som styr beställningen och avropet. Villkoren i ramavtalet gäller så länge avropet består.

4.13 Telefax

Då beställningar kan behöva överföras skyndsamt ska utförarna vara tillgängliga per telefax. Den som godkänns som utförare ska senast vid avtalsstart ha tillgång till telefax. Denna ska förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av översänd information.

4.14 Den enskildes rätt att byta utförare

Den enskilde som har valt en utförare har alltid rätt att byta till en annan utförare. Om den enskilde önskar välja en annan utförare ska han eller hon ta kontakt med sin biståndshandläggare.

När en ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga utföraren att ett avslut ska göras på det gjorda avropet. Detta ska ske omgående, muntligen eller per e-post, samt bekräftas skriftligen. Samtidigt görs det nya avropet hos den nya utföraren.

För att byta utförare till nästkommande månadsskifte ska önskemålet om ny utförare ha framförts senast den 20:e i innevarande månad.

I annat fall träder bytet ikraft först vid därpå följande månadsskifte. Den ursprungliga utföraren erhåller ersättning tills dess att bytet av utförare är genomfört eller minst 5 vardagar efter uppsägning av avropet.

Infaller månadsskifte på lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarbyte rum närmast följande vardag.

4.15 Utförarens möjlighet att erbjuda tilläggstjänster

Utöver de tjänster som omfattas av denna upphandling, d.v.s. de biståndsbeslutade insatserna, har de utförare som erhållit avtal med staden rätt att inom vissa ramar erbjuda så kallade tilläggstjänster till den enskilde. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet, och dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet. Tilläggstjänsterna betalas inte av staden, utan av den enskilde som beställer dem. Stadens egna enheter har inte möjlighet att beställa tilläggstjänster av utförare.

Utförarna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan den enskilde välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja en utförare.
- Tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till den enskilde.

När tilläggstjänster erbjuds den enskilde ska det tydligt framgå att det är fråga om tilläggstjänster som erbjuds så att det blir en tydlig skillnad mellan vad som faktiskt ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver och som den enskilde får betala utöver hemtjänstavgiften. Det ska också tydligt framgå för den enskilde att han eller hon inte har någon skyldighet att välja att utnyttja utförarens tilläggstjänster i de fall utföraren väljs för uppdrag enligt biståndsbeslut.

Det är med hänsyn till relationen mellan utförare och den enskilde av synnerlig vikt att diskussion om eventuell tilläggstjänst förs så att det uppfyller gängse krav på bemötande. Brister i väsentligt hänseende vid hantering av tilläggstjänster betraktas som sådant avtalsbrott som medför hävningsrätt för staden.

I bilaga 4 – Basinformation ska de tilläggstjänster utföraren eventuellt erbjuder till de enskilda redovisas.

4.16 Information och marknadsföring

Utförarna har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Staden förutsätter att utförarna utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart.

Staden kommer att informera om utförarnas verksamhet på staden hemsida. Biståndshandläggarna i respektive stadsdel kommer också att informera om vilka utförare som finns att välja bland i samband med att den enskilde ska

välja utförare. En förutsättning för att staden ska kunna informera om utförarens verksamhet är att utförarna beskriver verksamheten genom att fylla i bilaga 4 – basinformation.

Utföraren ansvarar för att under avtalstiden inkomma med eventuella förändringar till stadsledningskontoret så att informationen om utföraren på stadens hemsida vid behov kan uppdateras.

4.17 Ersättning till utförare

De ersättningar som redovisas i bilaga 8 är angivna i 2006 års prisnivå. Slutligt beslut om ersättning till utförarna kommer att tas i mitten av november 2006 i samband med kommunfullmäktiges beslut om budgeten för år 2007.

Ersättningen till utförarna baseras på en schablonmässigt framräknad timkostnad. I timkostnaden ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, lokaler, transporter, material, utrustning för tjänstens utförande, hjälpmedel (om detta inte räknas som sådant hjälpmedel som landstinget ansvarar för) m.m. Det innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som framgår av beställningen.

Kommunfullmäktige kommer årligen fastställa ersättningen till utförarna i samband med beslut om budgeten för nästkommande år. Det innebär att ersättningen för år 2008 bestäms i november 2007 och ersättningen för 2009 i november 2008.

I enlighet med punkt 2.16 har anbudsgivaren möjlighet att avstå från att teckna avtal med staden om de ersättningar som kommunfullmäktige beslutar om i mitten av november är på en nivå som bedöms vara för låg för anbudsgivaren.

4.17.1 Översyn av nuvarande ersättningsmodell

Staden har påbörjat en översyn av nuvarande ersättningsmodell för utförare i kundvalsmodellen. I bilaga 8 presenteras de ersättningar som gäller för 2006. Detta kan innebära att en delvis ny modell kan komma att beslutas av kommunfullmäktige.

I enlighet med punkt 2.16 har anbudsgivaren möjlighet att avstå från att teckna avtal med staden om de ersättningar som kommunfullmäktige beslutar om i mitten av november är på en nivå som bedöms vara för låg för anbudsgivaren.

4.17.2 Hemtjänst

Hemtjänsten ersätts utifrån ett nivåsystem som baseras på det bedömda antalet timmar som beräknas åtgå för uppdragets utförande. I bilaga 8 redovisas timintervall och ersättning i de olika nivåerna som gäller för 2006.

När biståndshandläggaren fattat ett biståndsbeslut görs en bedömning av vilken tid insatserna totalt beräknas ta att utföra. Bedömningen av tiden görs dels utifrån insatsernas art men även utifrån den enskilde, bostaden och närmiljön. Samma insats kan ge olika tidsbedömningar för olika individer. Den bedömda tiden ger en viss nivåersättning.

Skulle uppdraget inte utföras på ett sådant sätt att det uppfyller vad som överenskommits mellan parterna kan det bli aktuellt med avdrag på ersättningen.

Utföraren kan inte utöka hjälpen till den enskilde och kräva ersättning för den utökade tiden utan att ett nytt avrop gjorts av stadsdelsnämndens biståndshandläggare. Beslut om bistånd är normalt tidsbegränsat. På samma sätt kan beslut om utökad hjälp och ersättning vara tidsbegränsat.

Utföraren ersätts i efterskott för beställda uppdrag efter att faktura skickats till och godkänts av stadsdelsnämnden. Förutsatt att fakturan är stadsdelsnämnden tillhanda senast dag sex i månaden efter det att uppdragen är utförda betalar stadsdelsnämnden fakturan senast den 20:e i samma månad. Faktureringsavgifter eller liknande accepteras inte.

Vid betalning ska ersättningen justeras för avvikelser från beställda uppdrag. Det ankommer på utföraren att i faktura redovisa avvikelser. De avvikelser som på detta sätt ska regleras särskilt är följande:

- *Uppdrag som avslutats under månaden*
Ersättningen minskas i proportion till hur stor del av månaden som återstod när uppdraget avslutades.
- *Uppdrag som utökats eller minskats under månaden*
Ersättningen regleras med hänsyn till hur stor del av månaden förändringen av uppdraget gällt.
- *Uppdrag där enstaka insatser inte utförts*
Ersättning ges i proportion till hur stor andel de utförda insatserna utgör av den biståndsbedömda insatsen.

Generellt gäller vid uppsägning eller minskning av uppdrag en uppsägnings-tid om fem vardagar. Ersättning utgår under hela uppsägningstiden.

Om den enskilde vet att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras ska detta anmälas till utföraren senast fem vardagar i förväg, annars får den enskilde inget avdrag på sin hemtjänsträkning och ersättning utgår till utföraren.

Om den enskilde oplanerat (mindre än fem vardagar före utförandedatum) och tillfälligt inte kan ta emot hjälp enstaka dag utgår ersättningen trots att insatserna inte utförts.

Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis om den enskilde är inlagd på sjukhus, gäller att ersättning utgår i fem vardagar från det att frånvaron påbörjats. Därefter utgår ingen ersättning förrän den enskilde återkommit till hemmet.

Stadsdelsnämndens biståndshandläggare och utföraren ska för all reglering av ersättning, ha en rutin för avstämning. Uträkningen av den enskildes avgift är beroende av att frånvaro omedelbart registreras i Paraplysystemet. Om en utförare underlåter att rapportera att insatser som skulle ha utförts inte har utförts kommer staden betrakta detta som ett väsentligt avtalsbrott.

4.17.3 Trygghetslarm och uttryckning på larm

För uttryckning på larm från personer som har hemtjänst gäller att ersättning ingår i den nivåersättning som biståndshandläggaren beslutat om. Biståndshandläggaren ska vid sin bedömning av ersättningen ta särskild hänsyn till om det av erfarenhet eller andra skäl kan antas att det blir fråga om larmutryckningar. Frekventa larm kan också vara ett skäl att ompröva ersättningsnivån.

Om trygghetslarm är den enda biståndsbedömda insats som den enskilde har, utgår ersättning för uttryckning på larm enligt en särskild timersättning beroende på vilken tid på dygnet och veckodag uttryckningen sker, utöver ersättningsnivån för larm (enligt bilaga 8). Ersättning utgår för den tid som utföraren befinner sig hos den enskilde. Minst utgår ersättning för 30 minuter. Om insatsen tar längre tid utgår därutöver ersättning för varje påbörjad 15 minutersperiod.

Vid installation av larm ingår tid för kopiering av nycklar och överlämnande av nycklar till larmcentral i ersättningsnivån för larm.

4.17.4 Avlösning

Separat beslut om avlösning ersätts med en timersättning som är differentierad beroende på vilken tid på dygnet och veckodag avlösningen sker (enligt bilaga 8). Biståndshandläggarens beslut om omfattningen av avlösningen bestämmer ersättningen. I de fall den enskilde också är beviljad andra insatser kan avlösning ingå i nivåersättningen.

4.17.5 Ledsagning

Ledsagning ingår normalt i hemtjänstbeslutet och ersätts i nivåsystemet. Separat beslut om ledsagning ersätts med en timersättning som är differentierad utifrån vilken tid på dygnet och när i veckan ledsagningen sker (enligt bilaga 8). Biståndshandläggarens beslut om omfattningen av ledsagningen bestämmer ersättningen.

4.17.6 Moms

Hemtjänst som ges i enlighet med socialtjänstlagen är undantagen från skatteplikt, eftersom det är att betrakta som social omsorg enligt 3 kap 4 § Momslagen. Utförarna ska således fakturera staden exklusive moms.

Ersättningen i bilaga 8 anges exklusive moms.

4.18 Avgifter

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

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

Avgifter för tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till den enskilde.

5. Anbudsutvärdering

Prövning och utvärdering av inkomna anbud kommer att genomföras med utgångspunkt från de uppgifter som anbudsgivaren har redovisat i sitt anbud.

5.1 Anbudsprövning

Efter anbudsöppning sker granskning och prövning av de anbud som kommit in i rätt tid. Detta arbete utförs av en värderingsgrupp sammansatt av tjänstemän på stadsledningskontoret.

Anbudsprövningen kommer att ske i följande steg:

1. Prövning av om anbudsgivaren uppfyller de kvalificeringskrav som anges i förfrågningsunderlaget.
2. Prövning av om anbudet lever upp till de krav staden anger i uppdragsbeskrivningen, inklusive prövning om de kommersiella villkoren har accepterats.
3. Utvärdering av anbudet med hänsyn till angivna utvärderingskriterier.

För att tilldelas kontrakt krävs att samtliga villkor uppfylls och att anbudet bedöms som mest fördelaktigt vid poängsättning i anbudsutvärderingen.

Vid bedömning av anbudet, i kvalificeringsfasen och om ställda krav på tjänsten är uppfyllda, kan staden använda egen dokumenterad erfarenhet och referenser.

Staden kommer i denna upphandling att anta de anbud som är de ekonomiskt mest fördelaktiga. Eftersom priset är givet kommer anbudsutvärderingen att avse kvalitativa värden, närmare bestämt med avseende på de tre kvalitetskriterierna:

1. Trygghet och kontinuitet
2. Gott bemötande, respekt och integritet
3. Inflytande och självbestämmande

Trygghet och kontinuitet

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

Gott bemötande, respekt och integritet

Service, vård och omsorg ska genomsyras av **gott bemötande**. Gott bemötande handlar om att visa **respekt** för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes **integritet** får inte kränkas. Utifrån beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål.

Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges **inflytande** över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Service, vård och omsorg ska utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för **självbestämmande**.

Till anbudens bifogas på avsett formulär (bilaga 7):

- En beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde ska ges en hög kvalitet avseende trygghet och kontinuitet, gott bemötande, respekt och integritet samt inflytande och självbestämmande. Beskrivningen får gärna innehålla konkreta exempel på hur arbetet kommer att bedrivas.

Av beskrivningen ska framgå om anbudet för något eller flera av de tre angivna kvalitetskriterierna ger betydande mervärden.

Anbudens värderas i en tregradig skala, med betyget 1 som lägsta och 3 som högsta. Anbud som uppfyller de i definitionen angivna förutsättningarna och målen får betyget 2 för respektive kriterium. Anbud som inte når upp till förutsättningarna och målen ges betyget 1 för respektive kriterium. För att anbudet ska ges betyget 3 på ett kriterium krävs att det i utförarens beskrivning framgår att det finns ett betydande mervärde. Det krävs minst det sammanlagda betyget 6 för att i denna upphandling erhålla ett ramavtal med staden.

6. Kommersiella villkor

6.1 Kontraktshandlingarnas inbördes rangordning

Avtal kommer att upprättas efter tilldelningsbeslut i enlighet med detta förfrågningsunderlag.

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

1. Tillägg till avtal
2. Avtal
3. Förfrågningsunderlag med bilagor
4. Anbud

6.2 Avtalets giltighet samt ändringar och tillägg

Ramavtal tecknas för perioden 2007-01-01 – 2008-03-31 med möjlighet till ett plus ett års förlängning. Detta avtal gäller under förutsättning att beslut inte fattas enligt 7 kap 2 § lagen om offentlig upphandling om att upphandlingen ska göras om eller att den får avslutas först sedan rättelse gjorts.

Ändringar eller tillägg kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för staden och utföraren.

6.3 Avtalstid

Avtalstiden är 2007-01-01 – 2008-03-31. Parterna har därefter möjlighet att förlänga avtalet med ett plus ett år om skriftlig överenskommelse härom träffas senast tre månader för avtalstidens utgång.

Avrop kan ske för längre tid än ramavtalets avtalsperiod. Med undantag för ersättningsnivåerna gäller samtliga villkor så länge avropet består. Ersättning, för avrop som består längre än avtalsperioden, utges efter de vid varje tidpunkt av staden beslutade ersättningsnivåerna.

6.4 Överlåtelse av avtal eller uppdrag

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

6.5 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till stadsdelsnämnden för skadestånd, som stadsdelsnämnden p.g.a. vållande hos vårdgivaren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

6.6 Försäkringar

Staden har tecknat en kommunförsäkring genom S:t Eriks Försäkrings AB.

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

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

6.7 Omförhandling

En part får påkalla omförhandling av bestämmelserna i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska ske så snart som det återopade förhållandet blivit känt för den part som återopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse intill dess eventuell överenskommelse om ändring träffats.

6.8 Insyn beträffande utförarens ekonomiska ställning

Det är av väsentlig betydelse för staden att de organisationer som staden tecknar avtal med fullgör sina åligganden beträffande inbetalning av skatter och sociala avgifter samt att de i övrigt lever upp till legala administrativa krav och exempelvis att de lämnar in årsredovisning i tid etc. Staden kommer därför att löpande följa upp att utföraren fullgör sina åligganden samt förbehåller sig rätten, att vid behov, begära skriftliga svar på utfallet av dessa uppföljningar.

Om det under avtalstiden uppdagas att utföraren eller underleverantör i väsentligt hänseende eller vid frekventa tillfällen underlåtit att inbetala förfallen skatt eller avgift, eller underlåter inkomma med årsredovisning eller inte i övrigt lever upp till legala bestämmelser, betraktas detta som sådant avtalsbrott som medför hävningsrätt för staden. Hävningsrätt föreligger dock inte om dröjsmålet är föranlett av tvist med skattemyndigheten beträffande skattens eller avgiftens storlek, eller om det finns annan godtagbar förklaring till det inträffade.

Om omständighet som nämns ovan inträffar åligger det utföraren att snarast underrätta staden om detta.

6.9 Antidiskrimineringsklausul

A. Utföraren ska i sin verksamhet i Sverige följa vid varje tillfälle i Sverige gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som f.n. avses är artikel 141 EU-fördraget, 16 kap. 9 § brottsbalken, jämställdhetslagen (1991:433), lagen (1999:130) om åtgärder mot diskriminering i arbetslivet på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, lagen (1999:132) om förbud mot diskriminering i arbetslivet av personer med funktionshinder och lagen (1999:133) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av sexuell läggning, lagen (2001:1286) om likabehandling av studenter i högskolan samt lagen (2003:307) om förbud mot diskriminering.

B. Utföraren är under avtalstiden skyldig att på begäran av staden skriftligen redovisa de åtgärder, upprättade planer m.m. som vidtagits med anledning av förpliktelserna i punkt A. Uppgifterna ska redovisas till staden en vecka efter begäran därom om inte annat överenskommits i det enskilda fallet.

C. Utföraren ska, om denne använder underleverantör, i sina kontrakt med denne ålägga underleverantören den skyldighet som anges i punkt A ovan. Utföraren svarar gentemot staden för underleverantörers brott mot antidiskrimineringslagarna i punkt A ovan. Utföraren ska också tillse att staden på begäran kan ta del av underleverantörs åtgärder, planer m.m. i enlighet med punkt B.

D. Eftersom det är av mycket stor betydelse för staden att dess utförare lever upp till grundläggande demokratiska värderingar ska ett brott mot förpliktelserna i punkterna A-C (ovan) anses utgöra ett väsentligt kontraktsbrott. Staden äger därför rätt att häva avtalet om utföraren, eller dennes underleverantör, bryter mot villkoren i punkterna A-C (ovan). Avtal ska emellertid inte hävas om utföraren omedelbart vidtar rättelse eller andra åtgärder i syfte att uppnå efterlevnad av de i punkt A nämnda lagarna eller om överträdelsen anses som ringa.

6.10 Avtalsbrott m.m.

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

Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva avtalet. Hävande part är därvid berättigad till skadestånd.

Staden har härutöver rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs eller eljest befinner sig vara på sådant obestånd att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

6.11 Pandemi

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

6.12 Force majeure

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

Ersättningen till vårdgivaren reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Parterna ska snarast informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

Det åligger utföraren att medverka till att verkningarna av händelser som avses i denna paragraf minimeras.

6.13 Tvist mellan staden och utförare

Tvist mellan staden och utförare i anledning av ingånget avtal ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Anbudet ska innehålla:

- En bekräftelse av att anbudsgivaren accepterar de kommersiella villkor (avtalsvillkor) som anges. Detta görs genom att anbudsgivaren undertecknar det bifogade anbudsformuläret, bilaga 3.

SEKRETESS

Bilageförteckning

Bilaga 1	Anvisningar för anbud
Bilaga 2	Råd till anbudsgivare
Bilaga 3	Anbudsformulär
Bilaga 4	Basinformation
Bilaga 5	Beskrivning av hemtjänstens omfattning
Bilaga 6	Kvalitetssäkringssystem
Bilaga 7	Kvalitets- och utvärderingskriterier
Bilaga 8	Ersättning till utförare 2006
Bilaga 9	Begäran om upplysning vid offentlig upphandling, SKV 4820
Bilaga 10	Utdrag ur SOSFS 1998:8 avseende kvalitetssystem
Bilaga 11	Nya regler om hygien
Bilaga 12	Riktlinjer för dokumentation
Bilaga 13	Förtydligande av ansvar för läkemedelshantering i ordinärt boende
Bilaga 14	Särskilda kontraktsvillkor avseende personalens anställningsvillkor vid tjänsternas utförande

Bilaga I – Anvisningar för anbud

Blanketten *Anbudsformulär (bilaga 3)* utgör huvuddokument och används lämpligen som förstasida i anbudet. Samtliga uppgifter skall vara ifyllda. Uppgifter om underleverantörer respektive tilläggstjänster lämnas bara när de är aktuella. Genom undertecknandet av anbudsformuläret bekräftar anbudsgivaren att samtliga i förfrågningsunderlaget ställda krav uppfylls.

För en del av de ställda kraven anges i förfrågningsunderlaget att anbudet skall innehålla specifika uppgifter för att styrka att respektive krav uppfylls; intyg, meritförteckningar, beskrivningar m.m. Dessa uppgifter lämnas i bilagor till anbudsformuläret. Bilagorna bör läggas och numreras i den ordning som framgår av förteckningen nedan. Förteckningen innehåller sammanfattningar av de krav som anges i förfrågningsunderlaget. Av de rubriker som anges nedan framgår i vilka sammanhang respektive uppgift kommer att användas, bland annat i prövningen och utvärderingen av anbudet.

Basinformation om anbudsgivaren och anbudet

- Blanketten *Basinformation*, ska vara ifylld (*bilaga 4*). Basinformationen används för att presentera utförarens verksamhet på stadens hemsida och för stadsdelsnämndernas information om verksamheten till de enskilda. Utförare som har flera lokala organisationer kan lämna en blankett för var och en av dessa.

Uppgifter som styrker att kraven på utföraren uppfylls

- Om anbudsgivaren är ett *aktiebolag eller handelsbolag* ska till anbudet bifogas intyg om registrering i yrkes- eller handelsregister i det land där anbudsgivaren är etablerad (i Sverige: Bolagsverket). Om anbudsgivaren är en *enskild firma* ska till anbudet bifogas F-skattebevis. Om den enskilda firman är registrerad hos Bolagsverket bör intyg bifogas. Om anbudsgivaren är en *ekonomisk eller ideell förening* ska till anbudet bifogas stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen.
- Ifylld blankett "Upplysningar vid offentlig upphandling", SKV 4820.
- Om underleverantör avses användas redan från avtalsstart skall bevis enligt de föregående två punkterna bifogas även för dessa.
- Meritförteckning (CurriculumVitae, CV) för minst en av dem som är ansvariga för driften av verksamheten som utvisar att personen har ingående kunskaper om tillämpliga lagar m.m. samt relevant yrkeserfarenhet. Namn och telefonnummer till två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet. Personerna som bekräftar uppgifterna får inte tillhöra den organisation som lämnar anbudet ifråga.
- Anbudsgivare inom *kategori A – Omvårdnads- och serviceinsatser i hemtjänst* ska dessutom bifoga bevis på genomgången relevant utbildning för de personer som är ansvariga för driften av verksamheten (avsnitt 3.4).

- En bekräftelse på att anbudsgivaren har en personalpolicy och en arbetsmiljöpolicy genom att anbudsformuläret undertecknas (bilaga 3).
- En bekräftelse på att anbudsgivaren accepterar de särskilda kontraktsvillkor inom vård och omsorg genom att anbudsformuläret undertecknas (bilaga 3).
- En bekräftelse i bilaga 6 på att anbudsgivaren kommer att tillämpa en metod för kvalitetssäkring som säkerställer att de i bilaga 8 angivna tillämpliga delarna i SOSFS 1998:8 uppfylls.
- Till anbudet (kategori A) ska bifogas bevis att utföraren är registrerad eller godkänd av miljöförvaltningen samt utförarens egenkontrollprogram för att säkerställa den hygieniska hanteringen, enligt bilaga 11.
- En beskrivning, i avsett formulär (*bilaga 6 - Kvalitetssäkringssystem*), av hur anbudsgivaren övergripande avser att arbeta med kvalitetssäkring av verksamheten. I denna beskrivning ska under avsedda rubriker redovisas hur anbudsgivaren avser att systematiskt arbeta med:
 - Klagomålshantering
 - Vikarietäckning
 - Kompetensutveckling
 - Introduktion av nyanställda

Uppgifter som används vid utvärdering av de anbud som lämnats av anbudsgivare som uppfyller kraven på utföraren och som bekräftat att samtliga krav på tjänsten uppfylls, bilaga 7 – Kvalitets- och utvärderingskriterier

- Beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde skall ges en hög kvalitet avseende utvärderingskriterierna **trygghet och kontinuitet**.
- Beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde skall ges en hög kvalitet avseende utvärderingskriterierna **gott bemötande, respekt och integritet**.
- Beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde skall ges en hög kvalitet avseende utvärderingskriterierna **inflytande och självbestämmande**.

Anbudet får gärna föregås av en kortare inledning med allmän presentation av företaget m.m. Om den modellen väljs vill vi att anbudet i övrigt följer den ordning som beskrivits ovan, med anbudsformuläret som första bilaga. Anbudet ska ha en innehållsförteckning, sidorna vara numrerade och på enkelsidigt papper. Bilagor, plastfickor och pärmar bör i möjligaste mån undvikas. En kopia i digital form på cd eller diskett ska bifogas anbudet.

Bilaga 2 – Råd till anbudsgivare

Följande bör du som anbudsgivare bl.a. tänka på när du deltar i en upphandling:

- Gå noga igenom alla handlingar i förfrågningsunderlaget.
- Kontrollera om exempelvis krav på erfarenhet, kvalitetssystem, krav i kravspecifikationen m.m. stämmer överens med det ditt företag/organisation kan leverera och att ditt företag/organisation kan leva upp till de krav som finns i underlaget.
- Om du upplever att något är oklart i underlaget, kontakta den upphandlande enheten.
- Om du vill ha ett förtydligande, be om det omgående och allra helst skriftligt.
- Lämna in alla de skriftliga beskrivningar, ifyllda bilagor, formulär och papperskopior m.m. som den upphandlande enheten begär. Det är inte säkert att du kan få komplettera ditt anbud med dessa senare, varför det är av vikt att alla uppgifter lämnas inom föreskriven tid.
- När du utformar ditt anbud följ alla anvisningar i förfrågningsunderlaget. Hitta inte på egna lösningar utan använd de formulär m.m. som finns bifogade i underlaget.
- Lämna ditt bästa anbud på en gång. Du kan i regel inte räkna med att få möjlighet att förhandla med den upphandlande enheten.

När du sänder anbudet till den upphandlande enheten – se till att det kommer fram i rätt tid. Ett för sent inkommet anbud kommer inte att prövas.

Bilaga 3 – Anbudsformulär

Anbudsgivare/firma/organisationsnamn		Postadress	
Organisationsform	Organisationsnummer	Postnummer	Ort
Kontaktperson beträffande anbudet		Adress (om avvikande från ovan)	
Telefonnummer och ev. fax nummer		E-post	

Anbud avser följande tjänster: (kryssa i den tjänst som du lägger anbud på)	
<input type="checkbox"/> Kategori omvårdnadstjänster i hemtjänst (A)	
<input type="checkbox"/> Kategori städtjänster i hemtjänst (B)	
<input type="checkbox"/> Service, vård och omsorg kan erbjudas dygnet runt i de fall detta krävs (gäller endast kategori A)	

Etableringsområde:
<input type="checkbox"/> Hela staden
<input type="checkbox"/> Följande stadsdel (-ar)
<input type="checkbox"/> Annan geografisk uppdelning (t.ex. bostadsområde, angivna gator etc):

Begränsning i antalet uppdrag (kapacitetstak):	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej
Om ja, ange maximalt antal timmar per månad:		

Underleverantörer (ange de som organisationen eventuellt avser att använda):

Tilläggstjänster (ange de som organisationen eventuellt avser att erbjuda):

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

Vidare bekräftas att kraven på leverantören enligt avsnitt 3 i förfrågningsunderlaget uppfylls och att de offererade tjänsterna, om organisationen/företaget erhåller avtal med Stockholms stad, kommer att utföras i enlighet med de krav som Stockholms stad uppställt i uppdragsbeskrivningen (kravspecifikationen) avsnitt 4 i förfrågningsunderlaget. Vidare bekräftas att de angivna kommersiella villkoren i avsnitt 6 i förfrågningsunderlaget accepteras.

Datum

Firmatecknare

Namnförtydligande

Bilaga 4 – Basinformation

Basinformationen används för att presentera utförarens verksamhet på stadens hemsida och för stadsdelsnämndernas information om verksamheten till de enskilda. Utförare som har flera lokala organisationer kan lämna en blankett för var och en av dessa.

Avtalspart (firma)	Utförare (namn på lokal org, om annan än avtalspart)
Chef för verksamheten (lokalt)	Adress (lokalt)
Telefonnummer (lokalt)	E-post (lokalt)
Faxnummer (lokalt)	Adress till hemsida

Som utförare erbjuder vi följande tjänster
<input type="checkbox"/> Kategori omvårdnadstjänster i hemtjänst (A)
<input type="checkbox"/> Kategori städtjänster i hemtjänst (B)

Etableringsområde (ange det område som den lokala utförarorganisationen arbetar inom):

Erfarenhet i branschen (beskrivning):

Verksamhetsprofil/verksamhetsidé:

Tilläggstjänster (ange de som ni avser erbjuda):

Underentreprenörer (ange de som ni avser använda):

Datum _____

Firmatecknare _____

Namnförtydligande _____

Bilaga 5 – Beskrivning av hemtjänstens omfattning

Nedanstående tabeller visar statistik per den 31 december 2005. Jämförelser görs också med tidigare mätningar den 31 december 2004. Observera att tabellen redovisar antal ärenden och att ärendemängden överstiger antalet unika personer.

	Antal ärenden 2005-12-31	Varav kom- munal regi 2005-12-31	Varav kom- munal regi 2004-12-31
Kista	463	45 %	56 %
Rinkeby	166	69 %	49 %
Spånga-Tensta	360	73 %	91 %
Hässelby-Vällingby	1 132	82 %	86 %
Bromma	1 044	65 %	69 %
Kungsholmen	1 188	26 %	22 %
Norrmalm	1 004	58 %	62 %
Östermalm	1 473	77 %	82 %
Maria-Gamla Stan	1 343	59 %	63 %
Katarina-Sofia	684	71 %	71 %
Enskede-Årsta	927	82 %	88 %
Skarpnäck	705	88 %	93 %
Farsta	927	71 %	80 %
Vantör	594	86 %	91 %
Älvsjö	323	0 %	0 %
Liljeholmen	514	72 %	72 %
Hägersten	645	46 %	55 %
Skärholmen	425	70 %	79 %
	13 921	65 %	68 %

	Ärenden 2005-12-31	Ärenden 2004-12-31
Hemtjänst	13 921	13 987
varav kommunal regi	65%	68%
privat regi	35%	32%
Hemtjänst äldre	12 621	12 600
varav kommunal regi	65%	68%
privat regi	35%	32%
Hemtjänst funktionshindrade	1 300	1 387
varav kommunal regi	64%	70%
privat regi	36%	30%

Fördelning per ersättningsnivå för personer över 65 år med hemtjänst i ordinärt boende

(Obs. En person kan förekomma två gånger beroende på vilka insatser som beviljats. Detta innebär att summan inte överensstämmer med antalet ärenden)

Ersättningsnivå	Kommunal regi	Privat regi	Totalt
1	126	59	185
2	879	495	1 374
3	313	190	503
4	814	398	1 212
5	1 148	538	1 686
6	732	333	1 065
7	732	390	1 122
8	545	278	823
9	288	166	454
10	738	391	1 129
11	603	334	937
12	430	267	697
13	295	180	475
14	191	127	318
15	161	84	245
16	141	54	195
17	110	55	165
Övriga	32	110	142
Totalt staden	8 278	4 449	12 727

Bilaga 6 - Kvalitetssäkringssystem

Anbudsgivare/firma/organisationsnamn	Organisationsnummer
--------------------------------------	---------------------

Anbudet avser:
<input type="checkbox"/> Kategori omvårdnadstjänster i hemtjänst (A)
<input type="checkbox"/> Kategori städtjänster i hemtjänst (B)

Kvalitetssäkring
<input type="checkbox"/> Metod för kvalitetssäkring kommer att tillämpas som säkerställer att de 6 angivna tillämpliga delar i SOSFS 1998:8 uppfylls.

Beskrivning hur anbudsgivaren övergripande avser arbeta med kvalitetssäkring av verksamheten samt hur anbudsgivaren avser att systematiskt arbeta med:

Klagomålshantering

Vikarietäckning

Kompetensutveckling

Introduktion av nyanställda

Datum

Firmatecknare

Namnförtydligande

Bilaga 7 – Kvalitets- och utvärderingskriterier

Anbudsgivare/firma/organisationsnamn	Organisationsnummer
--------------------------------------	---------------------

Anbudet avser:
<input type="checkbox"/> Kategori omvårdnadstjänster i hemtjänst (A)
<input type="checkbox"/> Kategori städtjänster i hemtjänst (B)

Nedan görs en beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde ska ges en hög kvalitet med avseende på:

Trygghet och kontinuitet

Gott bemötande, respekt och integritet

Inflytande och självbestämmande

Datum _____

Firmatecknare _____

Namnförtydligande _____

Bilaga 8 – Ersättning till utförare 2006**Ersättningar för uppdrag inom hemtjänst i ordinärt boende**

Nivå	Antal timmar per månad	Ersättning 2006 kr/månad
0	Enbart larm	52
1	0 – 1,4	260
2	1,5 - 2,4	515
3	2,5 - 3,4	755
4	3,5 - 6,4	1 025
5	6,5 - 10,7	2 050
6	10,8 - 15,1	3 340
7	15,2 - 23,7	4 635
8	23,8 - 32,4	7 170
9	32,5 - 37,6	8 720
10	37,8 - 52,8	11 680
11	52,9 - 68,0	15 400
12	68,1 - 83,1	19 280
13	83,2 - 98,3	22 345
14	98,4 - 113,5	27 675
15	113,6 - 136,2	32 840
16	136,3 - 166,5	38 235
17	166,6 - 227,2	48 135
18	Individuell bedömning	

Timersättningar vid separata beslut om avlösning och ledsagning samt ersättning vid uttryckning på larm då trygghetslarm är den enda beviljade insatsen.

Tid	Ersättning 2006 kr/timme
Dag 07.00 – 19.00	256
Kväll 19.00 – 22.00	272
Natt 22.00 – 07.00	296
Helg: fredag 19.00 – måndag 07.00	296
Storhelger	335

Slutligt beslut om ersättningsnivå för 2007 tas av kommunfullmäktige i mitten av november 2006.

Begäran/Svar

Offentliga uppgifter

Gör så här

Fyll i blankettens övre del och skicka blanketten till
Skatteverket
871 87 Härnösand
 Du kan även skicka blanketten via fax till
0611-796 25 eller 796 26.
 Myndigheterna svarar på den nedre delen och skickar
 den till adressen eller faxnumret du angett här bredvid.
 Har du frågor kan du vända dig till Skatteverket,
 telefon **0611-795 15.**
Se även information på sidan 2.

Datum

Senaste svarsdatum

A. Besvarad blankett ska skickas till

Vill du har svar via fax? Ange faxnummer

B. Information önskas om

Företag/person eller organisation som information önskas om	Person-/Organisationsnummer
Om gruppregistreringsnummer till mervärdesskatt finns, ange nummer	

C. Information om dig som frågar

Namn på företaget eller organisationen	Kontaktperson
	Telefonnummer

Skatteverkets svar

Registrerad i organisationsnummer- registret <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Registrerad som arbetsgivare <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Registrerad för mervärdesskatt <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Registrerad för <input type="checkbox"/> F-skatt <input type="checkbox"/> FA-skatt <input type="checkbox"/> A-skatt		
Arbetsgivaravgifter de tre senaste månaderna		
Månad Kr	Månad Kr	Månad Kr
Har företaget restförda skulder avseende skatter och avgifter hos kronofogdemyndigheten enligt Skatteverkets register? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		
Datum då uppgifter har hämtats ur Skatteverkets register		
Underskrift/Uppgifterna lämnade av		Telefonnummer
Namnförtydligande		

Kronofogdemyndighetens svar

Skuldbelopp avseende skatter och avgifter, kr	Avbetalningsplan finns <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Avbetalningsplan följs <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Datum då uppgifter har hämtats ur kronofogdemyndighetens register		
Underskrift/Uppgifterna lämnade av		Telefonnummer
Namnförtydligande		

Information

Begäran/Svar Offentliga uppgifter

Blankettens användning

Den här blanketten kan användas av dig som ska lämna anbud enligt 1 kap. 17 § och 6 kap. 9 § lagen (1992:1528) om offentlig upphandling. Blanketten kan även användas av dig som vill få information om ett företag sköter sina skatter och avgifter. Skatteverket kan på begäran lämna aktuell information när som helst under avtalstiden, alltså inte bara vid upphandlingstillfället. Om det förekommer underleverantör i ett eller flera led kan du även begära uppgifter på dessa företag.

Gör så här

A. Ange den adress dit svaret ska skickas. Vill du ha svaret via fax skriver du i stället faxnummer.

B. Sedan fyller du i namn och person-/organisationsnummer på den du vill ha upplysningar om. Personnumret är en enskild firmas organisationsnummer.

C. Avsluta med att ange namn på kontaktperson och telefonnummer.

Skicka in blanketten

Skicka blanketten per post till Skatteverket, 871 87 Härnösand eller via fax till det faxnummer som finns angivet på blankettens framsida.

Vad händer sedan?

Skatteverket skickar besvarad blankett till den adress eller det faxnummer som du har angivit.

Om det finns restförda skulder avseende skatter och avgifter, besvaras blanketten även av kronofogdemyndigheten.

Skatteverkets svar

Registrerad för mervärdesskatt?

Eftersom i stort sett all omsättning av varor och tjänster inom Sverige är momspliktig, är nästan alla näringsidkare momsregistrerade.

Registrerad som arbetsgivare?

Om ersättning betalas till person som har A-skatt är utbetalaren att se som arbetsgivare. Han ska då vara registrerad som arbetsgivare hos Skatteverket. Om arbetsgivarregistrering saknas kan detta innebära att personal hyrs in eller att underleverantör anlitas. Du kan begära uppgifter även för dessa underleverantörer.

Registrerad för F-skatt, FA-skatt eller A-skatt?

Det finns inget krav på att man måste ha F-skattsedel för att bedriva näringsverksamhet. Inom viss näringsverksamhet, t.ex. varuhandel är det inte nödvändigt att ha F-skatt. Om ett företag ska utföra tjänster där arbetsinsatser sker är det normala att företaget har F-skatt.

F-skatt. Företag med F-skattsedel betalar själva sin preliminära skatt och sina sociala avgifter. Om du anlitar ett företag för ett arbete ska du inte dra skatt eller betala arbetsgivaravgifter om företaget åberopar sin F-skattsedel. Genom att ange "innehav av F-skattsedel" i offert, anbud, avtal eller på faktura har F-skattsedeln åberopats. Detta gäller om det företag du anlitar innehar F-skattsedel när arbetet bestäms eller när ersättningen betalas ut.

FA-skatt. Innehar det företag eller den person du anlitar FA-skatt måste F-skattsedeln skriftligen åberopas för att den ska gälla. Genom att ange "innehav av F-skattsedel" i offert, anbud, avtal eller på faktura har F-skattsedeln åberopats.

A-skatt. Om företaget eller personen du anlitar saknar F-skattsedel måste du dra skatt och betala arbetsgivaravgifter på ersättningen. Vid utbetalning till en juridisk person med A-skatt (t.ex. aktiebolag, handelsbolag, förening) ska skatteavdrag göras med 30 % av ersättningen. Arbetsgivaravgifter ska inte betalas för juridisk person.

Uppgift om arbetsgivaravgifter de tre senaste månaderna

Arbetsgivaravgiften utgör normalt cirka en tredjedel av lönesumman. Genom att du får uppgift om företagets arbetsgivaravgifter för de tre senaste månaderna kan du få en uppfattning om hur många personer företaget avlönar.

Har företaget restförda skatteskulder hos kronofogdemyndigheten enligt Skatteverkets register?

Om ett företag har en skatteskuld på skattekontot vid den avstämning som sker varje månad får företaget ett betalningskrav. Om skulden samt månadens upplupna skatter och avgifter inte har betalats vid nästa månadsavstämning så kommer skulden, under förutsättning att den överstiger 10 000 kr, att restföras hos kronofogdemyndigheten. Om det enligt Skatteverkets registeruppgifter finns en restförd skatteskuld hos kronofogdemyndigheten överlämnas blanketten dit för att besvaras.

Kronofogdemyndighetens svar

Kronofogdemyndigheten får träffa överenskommelse med gäldenären om avbetalningsplan för den restförda skulden om någon av följande förutsättningar föreligger

- det är till fördel för det allmänna
- det är påkallat med hänsyn till gäldenärens personliga förhållanden
- frågan om anstånd med betalningen prövas av behörig myndighet.

Avbetalningsplan gäller under förutsättning att betalning sker i enlighet med planen och att inte några nya skulder tillkommer. Kronofogdemyndigheten kan lämna ytterligare information om villkor m.m. för avbetalningsplaner.

Bilaga 10 – Utdrag ur SOSFS 1998:8 avseende kvalitetssystem**Socialstyrelsens allmänna råd
om kvalitetssystem inom omsorgerna
om äldre och funktionshindrade****System för att fortlöpande säkra och utveckla kvaliteten**

För att utveckla och säkerställa de krav på god kvalitet som ställs i 7 a § socialtjänstlagen (1980:620) bör all omsorg om äldre och funktionshindrade omfattas av system för fastställande av kvalitetsmål, samt för planering, utförande, uppföljning och utveckling av kvaliteten i verksamheten. Med omsorg om äldre och funktionshindrade avses i dessa allmänna råd sådan verksamhet, bestående i service, omvårdnad och annan omsorg, som omfattas av socialtjänstlagen och som avser äldre och funktionshindrade.

För att omsorgen om äldre och funktionshindrade skall kunna utformas utifrån en helhetssyn på individens samlade behov av service, vård och omsorg och tillgodose den enskildes sociala, fysiska, medicinska, psykiska och existentiella behov är det viktigt att en gemensam syn på kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbetet kommer till stånd inom socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens verksamhetsområden. Inom hälso- och sjukvården gäller Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1996:24) Kvalitetssystem i hälso- och sjukvården.

Varje verksamhet behöver anpassa sitt kvalitetssystem till de egna förutsättningarna och kvalitetssystemet bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla verksamhetens kvalitetsmål. Dessa allmänna råd gäller oberoende av vilken modell för kvalitetssystem som används.

Den enskildes trygghet, självbestämmande och integritet

Kvalitetssystemet bör säkerställa

- att den enskilde får möjlighet att leva och bo självständigt och under trygga förhållanden och blir bemött med respekt för sitt självbestämmande och sin integritet,
- att det ges information om omsorgens innehåll så att den enskilde och dennes ställföreträdare kan hävda sina rättigheter,
- att den enskildes behov av hälso- och sjukvårdsinsatser uppmärksammas och tillgodoses,
- att insatserna utformas efter den enskildes behov och i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående,
- att de som vårdar närstående äldre och långvarigt sjuka ges stöd och avlösning, och
- att den fysiska miljön i lokaler och bostäder utformas efter den enskildes behov och förutsättningar.

Kommunernas ansvar

Kommunerna bör fastställa en övergripande inriktning och policy för verksamhetens kvalitet. Vidare bör kommunerna säkerställa att det i varje verksamhet finns ett ändamålsenligt kvalitetssystem för att fortlöpande styra, följa upp, utveckla och dokumentera kvaliteten. Kommunen bör också klargöra vem eller vilka som har ansvaret för kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbetet.

Kvalitetssystemet utgör ett stöd för ledningen så att denna kan styra verksamheten mot uppsatta mål. Ledningens ansvar och synliga engagemang har en avgörande betydelse för verksamhetens kvalitet och är en viktig förutsättning för ett effektivt kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbete. Av avgörande betydelse och en lika viktig förutsättning är också att all personal medverkar i det systematiska och fortlöpande kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbetet så att kvalitetsmålen uppnås.

Kommunen bör säkerställa att dessa allmänna råd även tillämpas för verksamhet som kommunen genom avtal enligt 4 § tredje stycket socialtjänstlagen har överlämnat till enskild att utföra, samt för sådan enskild verksamhet från vilken kommunen upphandlar tjänster för att fullgöra skyldigheter enligt socialtjänstlagen som rör omsorgen om äldre och funktionshindrade.

Kvalitetssystem

Syfte och omfattning

Syftet med kvalitetssystemet är att säkra att den enskildes behov av omsorg, vård och service tillgodoses.

Kvalitetssystemet bör

- vara anpassat till verksamhetens inriktning och omfattning,
- säkerställa flexibel och effektiv användning av tillgängliga resurser,
- vara väl förankrat i organisationen, och
- användas i det dagliga arbetet.

Ett effektivt kvalitetssystem förutsätter vidare att det

- omfattas av mål och dokumenterade rutiner för hur kvaliteten i verksamheten styrs, säkras och utvecklas mot målen,
- omfattas av organisation och dokumenterade rutiner för effektiv analys och utvärdering av verksamhetens kvalitet, och
- dokumenteras i en kvalitetsplan.

Kvalitetssystemet bör minst omfatta följande områden:

- behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation
- extern och intern samverkan och samarbete
- förhållningssätt och metoder
- kompetens
- upphandling, inköp, tekniska system och produkter
- riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering.

Extern och intern samverkan och samarbete

Kvalitetssystemet bör klargöra hur samverkan och samarbete skall ske internt mellan personal som har det dagliga ansvaret för den enskilde samt mellan verksamhetens olika enheter och externt med myndigheter och organisationer. Kvalitetssystemet bör därför genom rutiner eller annan dokumentation klargöra

- att ansvar, befogenheter och samarbetsförhållanden är definierade och dokumenterade, och
- hur rapportering och informationsöverföring kan ske.

Förhållningssätt och metoder

Det är viktigt att det finns rutiner för hur metoder för omsorg introduceras, tillämpas, utvecklas och avvecklas. De metoder som används bör vara förankrade i forskning eller beprövad erfarenhet.

I arbetet med att säkra och utveckla kvaliteten är det viktigt att identifiera och dokumentera förhållningssätt, metoder och rutiner inom de delar av omsorgen som är viktiga för hur den enskilde upplever verksamhetens kvalitet. Exempel på detta är

- person-, tids- och omsorgskontinuitet,
- hur information om den enskilde överförs mellan berörd personal, och
- riktlinjer för bemötande och förhållningssätt till den enskilde.

Kompetens

Kvalitetssystemet bör säkerställa

- att nyanställd personal ges nödvändig introduktion,
- att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal med adekvat kompetens och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna,
- att personalen har och underhåller den utbildning, erfarenhet och kompetens som behövs för att utföra tilldelade arbetsuppgifter,
- att planer finns för fortlöpande kompetensutveckling av personalen med beaktande av kraven på verksamheten, och
- att ledningen och övrig personal utbildar sig i att arbeta efter de krav och riktlinjer som det lokala kvalitetssystemet ställer.

Risikanalys, avvikelshantering och klagomålshantering

Synpunkter och klagomål från den enskilde och/eller dennes närstående är en viktig informationskälla för att åtgärda brister för den enskilde samt för att identifiera områden som behöver förbättras. En lika viktig del av allt kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbete är att med hjälp av riskanalyser förebygga fel och brister och att med hjälp av avvikelshantering lära sig av de fel och misstag som begåtts. Kvalitetssystemet bör därför innehålla rutiner och metoder för

- hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas,
- hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada skall rapporteras, tas om hand och åtgärdas,
- identifiering, analys och bedömning av risker,
- identifiering, dokumentation och analys av felaktigheter, skador och avvikelser som kan ha betydelse för kvaliteten,
- hur orsaker till uppkomna fel eller brister åtgärdas, och
- hur erfarenheter från avvikelshanteringen återförs i förebyggande syfte.

Egenkontroll, uppföljning och erfarenhetsåterföring

Egenkontrollen avser en regelbunden uppföljning av verksamhetens planering, utförande, resultat och utveckling. Utifrån fastställda mål och mått analyseras de interna processerna. Om avvikelser identifieras bör åtgärder vidtas för att analysera orsaker och genomföra förbättringar. Uppföljning och utvärdering av kvalitetssystemet bör genomföras med bestämda intervaller. Observationer, slutsatser och rekommendationer som framkommer bör dokumenteras som underlag för nödvändiga åtgärder.

För att säkerställa systematisk och kontinuerlig säkring och utveckling av verksamhetens kvalitet är det viktigt att kvalitetssystemet innehåller rutiner för

- egenkontroll genom systematisk resultatuppföljning av verksamheten,
- egenkontroll genom periodisk granskning av kvalitetssystemets tillämpning, ändamålsenlighet och effektivitet för att uppnå kvalitetsmålen, och
- hur resultaten av granskningar skall dokumenteras och återföras till politisk ledning, förvaltningsledning och berörd personal.

Bilaga till SOSFS 1998:8 (S)

Begrepp, termer och definitioner

Avvikelse

Med avvikelse avses icke-uppfyllande av specificerat krav. Definitionen omfattar avsteg eller avsaknad av en eller flera kvalitetsegenskaper eller element i ett kvalitetssystem i förhållande till specificerade krav (SS-ISO 8402, 1994)

Egenkontroll

Kontroll av arbete, genomförd enligt fastställda regler, av den person som utfört arbetet.

Anmärkning:

Resultatet av egenkontroll kan användas för processtyrning (SS-ISO 8402, 1994)

Kontinuitet

Personkontinuitet avser relationen mellan vårdpersonalen och den enskilde. God personkontinuitet innebär att det finns en ömsesidig personlig kännedom mellan vårdpersonalen och den enskilde.

Omsorgskontinuitet avser personalens förhållningssätt och arbetssätt. God omsorgskontinuitet innebär att personalen har gemensamma värderingar och förhållningssätt som ligger till grund för de arbetssätt som tillämpas.

Tidskontinuitet avser insatsens omfattning och förläggning. God tidskontinuitet innebär att given insats överensstämmer med planerad insats och att insatsen ges vid de tidpunkter som överenskommits.

(SoS-rapport 1990:29, Kontinuitet och kvalitet i hemtjänsten)

Kvalitet

Alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller en företeelse som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov. (SS-ISO 8402, 1994)

Kvalitetsplan

Dokument som anger de specifika kvalitetspåverkande aktiviteterna, deras ordningsföljd och de resurser som används för dessa aktiviteter för viss produkt, projekt eller kontrakt (SS-ISO 8402, 1994).

Kvalitetspolicy

Organisations övergripande avsikter och inriktning vad avser kvalitet, formellt uttalade av högsta ledningen (SS-ISO 8402, 1994).

Kvalitetssystem Organisatorisk struktur, rutiner, processer och resurser som är nödvändiga för ledning och styrning av verksamheten med avseende på kvalitet.

Till definitionen hör följande anmärkning:

Kvalitetssystemet bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla kvalitetsmålen. Vid kontrakts- och bedömningssituationer och i de fall då det föreligger myndighetskrav kan det krävas att man visar att kvalitetssystemet fungerar (SS-ISO 8402, 1994).

Kvalitetssäkring

Alla inom ramen för ett kvalitetssystem planerade och systematiska aktiviteter, presenterade i nödvändig utsträckning, som skapar tillräcklig tilltro till att ett objekt kommer att uppfylla kvalitetskrav (SS-ISO 8402, 1994).

Kvalitetsutveckling/kvalitetsförbättring

Åtgärder som vidtas inom en organisation för att öka verkan och effektiviteten hos aktiviteter eller processer i avsikt att ge en större nytta både åt organisationen och dess kunder (SS-ISO 8402, 1994).

Rutin

Specificerat sätt att utföra en aktivitet.

Anmärkning:

En skriftlig eller dokumenterad rutin innehåller vanligtvis syfte och omfattning av en aktivitet; vad som skall göras och av vem; när, var, hur den skall utföras; vilket material, vilken utrustning och vilka dokument som skall användas och hur den skall styras och dokumenteras (SS-ISO 8402, 1994).

Spårbarhet

Möjlighet att med hjälp av dokumenterad identifiering spåra historiken, användningen och lokaliseringen av ett objekt (SS-ISO 8402, 1994).

Socialstyrelsen

ULLA HÖJGÅRD

Per Svante Landelius
(Socialtjänstgruppen)

Nya regler om hygien – för säkerhets skull

Information till företagare som hanterar livsmedel

Ny "lag"

Ingredienser: Ansvar, spårbarhet (öppenhet), egenkontroll (grundförutsättningar, HACCP), flexibilitet

Nya hygienregler 1 januari 2006

Sverige har vuxit. Efter inträdet i den europeiska unionen 1995 delar vi regler med övriga medlemsländer inom unionen. Från och med den 1 januari 2006 gäller samma regler för livsmedelsbranscherna i samtliga dessa medlemsländer. Reglerna finns i så kallade EG-förordningar som gäller direkt i hela EU. Reglerna är uppdelade i hygienregler, som gäller för dig som livsmedelsföretagare, och kontrollregler som gäller för din kontrollmyndighet.

De nya hygienreglerna utgår från konsumenternas självklara rätt till säkra livsmedel och att inte bli lurade. Reglerna innebär större ansvar för dig som företagare, men öppnar också nya dörrar. Flexibiliteten ökar. Som företagare är du skyldig att uppfylla målen med lagstiftningen, men du har möjlighet att välja olika vägar för att nå målen, som är säkra livsmedel och riktig information till konsumenten. Det viktiga är att du vid kontroll kan visa att du når målen.

Även din kontrollmyndighet har fått nya regler för att kontrollera dig. Du kommer att märka detta genom att livsmedelsinspektörerna ännu mer kommer att granska och bedöma dina rutiner och dina egna kontroller för att uppnå målet säkra livsmedel.

Det tog många år för EU att skapa nya, gemensamma livsmedelsregler. De gamla var ibland svåra att överskåda och detaljerade. Bristerna blev uppenbara när Europa drabbades av galna ko-sjukan och dioxinkrisen under senare delen av 1990-talet.

Våren 2004 enades Europas jordbruksministrar och Europaparlamentets politiker därför om ett gemensamt regelverk. Från den 1 januari 2006 gäller nya hygien- och kontrollregler. De sätter konsumentens säkerhet i centrum. De nya förordningarna bygger på den grund som lagts i EUs "livsmedelslag", förordning (EG) nr 178/2002. För att få en helhetssyn i fråga om säkra livsmedel utgår man från hela kedjan "från jord till bord".

FAKTA 1

Regler om hygien som riktar sig till företagare i livsmedelsbranschen

Förordning (EG) nr 178/2002 om allmänna principer och krav för livsmedelslagstiftning m m
Förordning (EG) nr 852/2004 om livsmedelshygien (gäller alla slag av livsmedel)
Förordning (EG) nr 853/2004 om särskilda hygienregler för livsmedel av animaliskt ursprung
Livsmedelsverkets föreskrifter om livsmedelshygien, LIVSFS 2005:20

Under 2006 kommer också en ny svensk livsmedelslag och livsmedelsförordning.

Kontrollregler som riktar sig till kontrollmyndigheten

Förordning (EG) nr 882/2004 om foder- och livsmedelskontroll
Förordning (EG) nr 854/2004 om särskilda kontrollregler för livsmedel av animaliskt ursprung

Det här gäller för alla livsmedelsföretagare

Gemensamt för alla som arbetar med produktion, bearbetning, handel eller servering av livsmedel, t ex i restauranger, livsmedelsbutiker, bagerier m m, är:

Ansvar. Företagen ansvarar för livsmedel och foder som de tillverkar, transporterar, lagrar eller säljer. Reglerna om säkerhet och märkning ska efterlevas.

Spårbarhet. Det ska gå lätt och fort att hitta ett livsmedel som kan vara en fara för konsumenter.

Egenkontroll. Den som tillverkar, transporterar, lagrar eller säljer ett livsmedel ska se till att verksamheten uppfyller lagstiftningens mål.

Ansvar

I de nya hygienförordningarna tydliggörs företagans ansvar för att livsmedlen är säkra. Du som företagare ska följa regler och göra ett system för egenkontroll anpassat till din verksamhet. Om hela din verksamhet har uppfyllt alla regler enligt den tidigare lagstiftningen är det lätt att anpassa sig till den nya.

Livsmedelsföretagare, det vill säga de fysiska eller juridiska personer som ansvarar för att kraven i livsmedelslagstiftningen uppfylls i det livsmedelsföretag de driver, är framöver skyldiga att registrera sig hos, alternativt godkännas av, kontrollmyndigheten.

Registrering är en enkel procedur, där myndigheten inte behöver förhandsgranska och godkänna verksamheten innan den får starta. Det kan gälla t ex verksamhet som enbart säljer förpackade livsmedel. Livsmedelsföretagaren

är ändå skyldig att uppfylla alla relevanta krav i lagstiftningen, bland annat kravet på ett system för egenkontroll.

Om du har verksamhet som ska godkännas enligt de nya hygienreglerna blir det inte som tidigare, godkännande av lokalen, utan av hela verksamheten. Innan någon ny verksamhet kan godkännas måste företagaren visa att lokal, inredning och utrustning uppfyller kraven. Företagaren måste också visa att kraven på egenkontroll uppfylls innan godkännande kan utfärdas. Detsamma gäller t ex om en restaurang byter ägare eller gör betydande ändringar i sin verksamhet eller sina lokaler. Då måste livsmedelsföretaget ansöka om en ny godkännandeprövning.

FAKTA 2

Branschorganisationerna förväntas utarbeta riktlinjer för hur kraven i lagstiftningen kan uppnås. Kontakta din branschorganisation för mer information.

Spårbarhet

När en smittkälla eller annan livsmedelsburen fara spåras är det viktigt att det går fort. Stora avstånd kräver säkra rutiner. I dagens gränslösa Europa är det långt mellan den levande grisen och butiken som säljer köttet. Det är därför av stor betydelse för konsumenternas säkerhet att det går att följa livsmedel genom hela livsmedelskedjan. Du som ansvarar för ett livsmedelsföretag ska veta vem som sålt livsmedel eller råvara till dig. Precis lika viktigt är att du har kontroll över vem ditt företag har sålt livsmedel till, "ett steg bakåt – ett steg framåt". Av naturliga skäl går detta inte att tillämpa vid försäljning direkt till konsument, till exempel på restaurang.

Om du anser eller misstänker att ett livsmedel som du t ex har importerat, producerat eller distribuerat inte uppfyller kraven för livsmedelssäkerhet ska du som företagare omedelbart effektivt och noggrant informera konsumenterna och kontrollmyndigheten om detta. Du ska också dra tillbaka livsmedlet från marknaden.

FAKTA 3

EU har ett system för snabb varning för livsmedel som inte är säkra. Systemet kallas RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed). Kontrollmyndigheten kan sända ut varningar via detta system.

Egenkontroll

Du som livsmedelsföretagare ska veta att maten är säker och rätt märkt. Du ska också veta att kraven i lagstiftningen är uppfyllda hela tiden (se fakta 1).

Tidigare har det funnits krav på att kontrollmyndigheten, det vill säga miljö- och hälsoskyddsnämnden eller motsvarande, beslutade om varje företagares egenkontrollprogram. Det kravet finns inte längre. Men fortfarande måste du som livsmedelsföretagare ha ett system för egenkontroll, vilket egentligen är allt

du gör för att maten ska vara säker och för att lagstiftningens krav ska vara uppfyllda i din verksamhet. För att din egenkontroll ska bli bra måste du först och främst tänka på hur ni ska arbeta för att uppnå goda grundförutsättningar (god hygienpraxis, GHP).

Grundförutsättningar i egenkontrollen

Det gäller att du som livsmedelsföretagare kan visa att du har kontroll på alla dessa områden:

Utbildning

Inom företaget måste det finnas kunskap om de varor och tillverkningsmetoder som används. För att hålla kunskaperna aktuella ska det finnas en plan för den utbildning som behöver genomföras inom de närmaste åren. Personalen ska därför få den utbildning som krävs och de måste få instruktioner som du måste vara säker på att de följer.

Personlig hygien

Det ska finnas rutiner för personlig hygien så att inte maten smittas av dem som hanterar den.

Vatten

Vatten ingår i maten och används för rengöring och sköljning av utrustning. Det måste därför vara rent och fritt från bakterier och kemikalier som kan vara farliga.

Rengöring

Rengöring av lokaler och utrustning måste göras rätt. Skadliga bakterier eller skadliga kemikalier får inte hamna i maten. Det är också viktigt att inte rester från någon ingrediens som kan orsaka allergi hamnar i mat som annars inte innehåller sådan ingrediens.

Skadedjur

Skadedjur kan föra med sig olika smittor till maten och ska därför hållas borta från ställen där mat hanteras. Du ska se till att skadedjuren inte kommer in. För att veta att de inte finns i lokalerna måste du ha ett program för att söka efter tecken. Om du hittar tecken på skadedjur måste du se till att de bekämpas.

Lokaler, utrustning och underhåll

Du måste ha lokaler som går att hålla rena. Varor och personal ska röra sig i lokalerna så att det inte blir "korsande flöden". Råvaror ska inte finnas tillsammans med ätferdig mat. Lokalerna och utrustningen ska hela tiden underhållas. Det krävs att du som livsmedelsföretagare ser efter vilket underhåll som måste göras.

Temperaturer

Mat som måste förvaras kallt eller varmt för att inte skadliga bakterier ska kunna växa i den måste förvaras i rätt temperatur. Du som livsmedelsföretagare måste veta vilken temperatur det ska vara och vid vilken temperatur dina varor förvaras i.

Mottagning av varor

Varor som kommer in till företaget måste kontrolleras så att de uppfyller era krav. Dessutom måste alla förpackningar vara hela och rena för att du ska veta att innehållet är opåverkat. Kylkedjan får inte brytas, så varor som är beroende av en viss temperatur måste kontrolleras innan de tas emot.

Faroanalys och HACCP

När du vet att grundförutsättningarna är goda inom alla dessa områden är det viktigt att gå igenom vilka faror som kan finnas i verksamheten. För varje råvara och tillverkningssteg tänker du igenom mikrobiologiska, kemiska, fysikaliska och allergena faror. När du har gjort det vet du vilka faror som ni måste ha kontroll över. Utan att veta vem fienden är kan man inte bekämpa den. Detta är den första delen i ert HACCP-arbete. Den på ett företag som ansvarar för HACCP ska ha utbildning i detta.

När farorna är kända, ser du till att de förebyggs och övervakas. Du ska bestämma i förväg vad som ska göras om något blivit fel. Läs mer om grundförutsättningar och HACCP i branschriktlinjerna (se fakta 2).

Flexibilitet

Den nya lagstiftningen är flexibel. Det betyder att det är målen som är viktiga. Du kan göra på olika sätt för att uppfylla lagstiftningens krav. För dig som livsmedelsföretagare är det bra. Reglerna anger inte i detalj hur du måste göra, utan vad du ska uppnå. Hur du än gör för att uppnå målen måste det bygga på kunskap och du måste veta att det blir rätt. Det räcker inte att säga: "Så har vi alltid gjort och det är ingen som har blivit sjuk av min mat." I stället ska du kunna visa för kontrollmyndigheten att du gör på rätt sätt och att det bygger på kunskap.

Ett exempel är förvaringstemperatur. Enligt tidigare lagstiftning skulle kylvaror förvaras vid högst +8°C och köttfärs vid högst +4°C. Det gällde oavsett hur länge varorna skulle förvaras. I de nya reglerna anges i stället att livsmedel ska förvaras i en temperatur där inte skadliga mikroorganismer (bakterier) kan växa eller bilda toxin (gift). Det blir du som företagare som får välja temperaturen. Kanske väljer du att förvara köttfärsen vid +8°C, för att du ska använda den inom fyra timmar och de skadliga bakterierna som kan finnas i köttfärsen inte hinner växa till vid +8°C under den korta tiden. I annat fall får man välja lägre förvaringstemperatur.

Flexibiliteten är bra, men den kräver att du vet hur du ska uppfylla kraven. Kan du inte själv måste du lära dig eller ta hjälp. Hjälp finns bland annat i nationella branschriktlinjer.

FAKTA

Områden som utreds

Hygien och redlighet i livsmedelshanteringen – Smileyutredningen

En utredning har presenterats om hur man kan offentliggöra resultat från livsmedelstillsynen. Där föreslås att resultat ska offentliggöras och att det ska göras oberoende av om företaget saluhåller direkt till slutkonsument eller till ett annat företag. För detaljhandel (butiker och restauranger) föreslås att symboler, s k smileys, ska sammanfatta kontrollresultatet. Se utredningen SOU 2005:44 på regeringkansliets webbplats www.regeringskansliet.se.

Körkort för livsmedelshygien

Regeringen har givit Livsmedelsverket i uppdrag att analysera kompetensen när det gäller livsmedelshygien i livsmedels- och restaurangnäringarna. Livsmedelsverket ska redovisa resultatet senast den 15 juni 2006.

Avgiftsfinansierad livsmedels-, djurskydds- och foderkontroll

En utredning har gjorts av hur ett avgiftssystem som baseras på kraven i ny EG-lagstiftning skulle kunna vara uppbyggt. Utgångspunkten är att varje tillsynsmyndighet bör besluta om avgiftens storlek för sina respektive tillsynsobjekt och att avgiften ska ge full kostnadstäckning för kontrollverksamheten. Se betänkande SOU 2005:52 på regeringkansliets webbplats www.regeringskansliet.se.

Sanktionsavgifter inom djurskydds-, foder- och livsmedelsområdena

Regeringen har utsett en utredare som ska se över nuvarande sanktioner inom bland annat livsmedelslagens område. Utredaren ska överväga om sanktionsavgifter kan vara effektiva för att komma till rätta med livsmedelsföretagare som inte följer lagstiftningen. Uppdraget ska redovisas senast den 15 juni 2006.

Mer information

På www.livsmedelsverket.se kan du bland annat få följande information:

- De gemensamma EG-förordningarna
- Sveriges nationella lagar, förordningar och föreskrifter
- Väglidningar för kontrollmyndigheterna
- Länkar till branschorganisationer och EU-sidor med hänvisningar till förordningarna
- översatta till vanligaste språken inom EU
- Mikrobiologiska och kemiska hälsofaror i livsmedel
- HACCP

Livsmedelsverkets broschyr "Egentillsyn ger bättre kvalitet".

Om du behöver råd om din verksamhet – kontakta din branschorganisation.

Om du har frågor om den offentliga kontrollen kan du få mer information hos miljö- och hälsoskyddskontoret eller motsvarande i din kommun.

Du vet väl att du kan abonnera på de senaste nyheterna på Livsmedelsverkets webbplats? Gå gärna till sidan "Nyheter" och registrera dig under länken "Abonnera".



Finansavdelningen

ÄLDREOMSORGSBEREDNINGENS
KANSLI

BILAGA 12

2005-01-25
DNR 327-170/2005

Handläggare:

Git Skog Tfn: 08- 508 29 368

Marita Åkersten Tfn: 08-508 29 604

RIKTLINJER

GÄLLANDE DOKUMENTATION FÖR UTFÖRARE AV ÄLDREOMSORG I STOCKHOLMS STAD



SID 2 (14)

Till stadsdelsnämndernas äldreomsorg

Stadsledningskontoret har tagit fram förslag till riktlinjer gällande dokumentation för utförare av äldreomsorg (dnr 327-170/2005). Riktlinjerna antogs av Kommunfullmäktige 2005-03-21.

Alla som arbetar med vård och omsorg inom äldreomsorgen har en dokumentationsskyldighet och är skyldiga att känna till gällande lagstiftning och föreskrifter.

Riktlinjerna anger vad medarbetarna inom äldreomsorgen måste känna till. Genom riktlinjerna ska bland annat den enskildes och de anställdas rätts-säkerhet säkerställas och utgöra ett underlag för en säker dokumentation. Riktlinjerna är avsedda att ge stöd och vägledning i det dagliga arbetet inom äldreomsorgen.

Stockholm den 14 april 2005

Gunnel Rohlin
Chef välfärds- och utbildningsavdelningen

Innehållsförteckning

SOCIAL DOKUMENTATION INOM UTFÖRANDET AV ÄLDREOMSORG.....	4
SYFTET MED SOCIAL DOKUMENTATION.....	4
GÄLLANDE LAGSTIFTNING - ANSVAR OCH SKYLDIGHETER	5
FÖRVALTNINGSLAGEN (1986:223).....	5
SOCIALTJÄNSTLAGEN (2001:453).....	5
<i>Lagstiftningens intentioner.....</i>	<i>6</i>
<i>Anmälningsplikt.....</i>	<i>6</i>
PATIENTJOURNALLAG (1985:562)	7
LAGEN OM STÖD OCH SERVICE FÖR FUNKTIONSHINDRADE, LSS (1993:387)	7
<i>Regeringens förslag till lagändring</i>	<i>7</i>
SOCIALSTYRELSEN ALLMÄNNA RÅD OM KVALITET INOM ÄLDRE- OCH HANDIKAPPOMSORGEN, SOSFS 1998:8	8
ALLMÄNNA HANDLINGAR	8
<i>Definition av allmän handling.....</i>	<i>8</i>
<i>Utlämnande av allmän handling.....</i>	<i>9</i>
<i>Förvaring av allmän handling</i>	<i>9</i>
<i>Gallring av allmän handling.....</i>	<i>9</i>
SEKRETESS	9
DOKUMENTATION I DET PRAKTISKA ARBETET	10
CHEFENS ROLL OCH ANSVAR.....	10
MEDARBETARNAS ROLL OCH ANSVAR.....	10
<i>Viktigt att tänka på när man dokumenterar.....</i>	<i>10</i>
DEN SOCIALA DOKUMENTATIONEN	11
<i>Kontaktman</i>	<i>11</i>
<i>Arbetsplan</i>	<i>12</i>
<i>Fortlöpande dokumentation.....</i>	<i>12</i>
BEGREPPSFÖRKLARINGAR	13
<i>Arbetsanteckningar</i>	<i>13</i>
<i>Arbetsplan</i>	<i>13</i>
<i>Den enskilde</i>	<i>13</i>
<i>Journalanteckningar</i>	<i>13</i>
<i>Kontaktman</i>	<i>13</i>
<i>Levnadsberättelse.....</i>	<i>13</i>
<i>Personakt.....</i>	<i>14</i>
<i>Välkomstsamtal</i>	<i>14</i>

Social dokumentation inom utförandet av äldreomsorg

Riktlinjerna gäller som anvisningar för samtliga utförare inom Stockholm stads äldreomsorg, såväl kommunala som privata utförare. Riktlinjerna anger vad medarbetarna inom äldreomsorgen måste känna till om gällande lagstiftning för dokumentation av insatser inom äldreomsorgen och är avsedda att ge stöd och vägledning i det dagliga arbetet.

Syftet med social dokumentation

Dokumentation utgör grunden för hela verksamhetens förutsättningar för god kvalitet och för professionellt förhållningssätt i arbetet. Dokumentation som sköts på ett professionellt sätt tillförsäkrar den enskilde att dennes individuella behov och önskemål tas tillvara i utförandet av insatserna. Varje individs situation blir därmed tydliggjord och en högre grad av upplevd kvalitet kan uppnås för den enskilde.

Hälso- och sjukvårdspersonalens dokumentationsskyldighet enligt patientjournalagen (1985:562) behandlas inte i dessa riktlinjer. Kommunens hälso- och sjukvårdspersonal skall dock i den sociala dokumentationen dokumentera sådant som är av vikt för den enskildes vård och omsorg.

Genom den sociala dokumentationen säkerställs att:

- det finns ett adekvat beslutsunderlag,
- den enskilde har möjlighet till insyn i sitt ärende,
- den enskildes rättssäkerhet upprätthålls, till exempel vid anmälan om missförhållanden,
- det finns underlag till upprättande av arbetsplanen,
- biståndshandläggaren skall kunna följa upp och nypröva ärenden,
- kontinuitet sker i vård- och omsorgsarbetet,
- information mellan olika medarbetare underlättas,
- omvårdnadskontinuitet kan upprätthållas, till exempel då vikarier träder in,
- den anställdes rättssäkerhet upprätthålls,
- det finns underlag för kommande utvecklingsbehov och kvalitetsarbete,
- insyn från tillsynsmyndigheterna är möjlig.

Gällande lagstiftning - ansvar och skyldigheter

De som är verksamma inom äldreomsorgen är skyldiga att känna till gällande lagstiftning och föreskrifter. Det är särskilt två lagar som reglerar området dokumentation, förvaltningslagen (1986:223) och socialtjänstlagen (2001:453). Även i Socialstyrelsens allmänna råd, SOSFS 1998:8 om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre- och funktionshindrade, ges anvisningar om vad som gäller inom dokumentationsområdet. När det gäller hälso- och sjukvård regleras dokumentationen enligt patientjournal-lagen (1985:562).

Förvaltningslagen (1986:223)

I förvaltningslagen regleras myndigheternas serviceskyldighet och hur man skall gå till väga vid handläggning av ett ärende. I lagen finns bland annat bestämmelser om:

- Myndigheternas serviceskyldighet när det gäller upplysningar, vägledning, råd och annat som rör myndighetens verksamhetsområde, §§ 4 och 5.
- Att olika myndigheter skall samverka och hjälpa varandra inom ramen för den egna verksamheten, § 6.
- Att handläggningen av ärendena skall vara snabb, enkel och billig utan att säkerheten eftersätts och språket från myndigheten skall vara lättbegripligt, § 7.

Socialtjänstlagen (2001:453)

I socialtjänstlagen finns en lagreglering som omfattar skyldigheten att dokumentera både utifrån handläggningen av ett ärende och utifrån verkställigheten hos utföraren. Här beskrivs i 11 kapitlet §§ 5 och 6 hur det skall gå till. Bestämmelserna beskriver de grundläggande reglerna som gäller för dokumentationsskyldigheten.

I socialtjänstlagen 11 kap. § 5 anges:

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård- och behandling skall dokumenteras. Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Handlingar som rör enskildas personliga förhållanden skall förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

Vidare anges i 11 kap. § 6:

Dokumentationen skall utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig skall detta antecknas.

Lagstiftningens intentioner

Intentionen med paragraferna är att säkra den enskildes rättigheter, understödja behovet av insyn från tillsynsmyndigheterna och ge möjlighet för beställaren att följa upp och utvärdera givna insatser. Lagtexten anger även att journalanteckningarna skall innehålla uppgifter som har betydelse för det fortsatta arbetet och som kan påvisa om verkställigheten lett till önskat resultat. Anteckningarna skall vara av sådan kvalitet att insatserna/behandlingsarbetet skall kunna fullföljas vid personalbyten.

Biståndshandläggaren har ansvar att följa upp och bedöma om en insats skall fortsätta, ändras eller upphöra. I det sammanhanget är det av stort värde att det finns en korrekt dokumentation att tillgå hos utföraren.

Det är viktigt att dokumentationen är skriven på ett sådant sätt så att den inte upplevs kränkande av den enskilde. Onödiga uppgifter om den enskildes förhållanden skall undvikas. Dokumentationen skall inte heller innehålla subjektiva värderingar om sådana inte är nödvändiga.

Bestämmelserna i 5 och 6 §§ gäller även enskild verksamhet som under länsstyrelsens tillsyn (SoL 7 kap. 3 §).

Anmälningssplikt

Enligt socialtjänstlagen 14 kap. 2 § har alla som är verksamma inom omsorgen om äldre personer och personer med funktionshinder skyldighet att anmäla missförhållanden i omsorgerna om någon enskild. Anmälan skall göras till socialnämnden och om missförhållandet inte avhjälpes skall nämnden anmäla förhållandet till tillsynsmyndigheten. Anmälningsskyldigheten gäller också den som handlägger ärenden enligt socialtjänstlagen.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade (SOSFS 2000:5) framgår att anmälan bör göras redan när det finns en grundad anledning att anta att det föreligger missförhållanden. Det skall finnas instruktioner för handläggning av anmälningar av missförhållanden.

Anmälningar om och utredningar av allvarliga missförhållanden skall noggrant dokumenteras så att olika riskfaktorer kan identifieras för att

undvika framtida missförhållanden. Av dokumentationen skall framgå vem som anmält missförhållandena, vad dessa bestod i och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av anmälan.

Vidare framgår att när någon gjort en anmälan skall en utredning inledas omedelbart, det vill säga samma arbetsdag som anmälan görs.

Patientjournallag (1985:562)

I patientjournalagen (1985:562) regleras hälso- och sjukvårdspersonalens skyldighet att föra patientjournal. Med patientjournal avses de anteckningar som görs och de handlingar som upprättas eller inkommer i samband med vården och som innehåller uppgifter om den enskildes hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden och om vårdåtgärder.

Hälso- och sjukvårdspersonalens dokumentationsskyldighet omfattar även verksamhet som drivs av socialtjänsten. Dokumentation enligt patientjournalagen och socialtjänstlagen måste föras i separata akter. Orsaken är de olika lagarnas arkiveringsbestämmelser. Däremot skall hälso- och sjukvårdspersonalen även dokumentera i den sociala akten sådana anteckningar som är av vikt för den enskildes vård och omsorg. För att underlätta i det praktiska arbetet är det tillåtet att förvara respektive akt i en gemensam mapp i aktskåpet.

Lagen om stöd och service för funktionshindrade, LSS (1993:387)

Inom LSS-lagen finns ännu ingen motsvarighet till bestämmelser avseende dokumentation som i socialtjänstlagen. Regeringen har dock överlämnat en proposition (2004/05:39) till riksdagen med förslag till ändringar i lagen. Förslagen syftar till att säkra den enskildes rättssäkerhet och ge tydligare ledning för de olika myndigheternas tillämpning av lagen.

Regeringens förslag till lagändring

När det gäller dokumentation föreslår regeringen följande:

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om insatser enligt LSS skall dokumenteras. Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Dokumentationen skall utformas med respekt för den enskildes integritet. Vidare föreslås bestämmelser om den enskildes insyns rätt i dokumentationen och om förvaring och gallring av dokumentet. Bestämmelserna om dokumentation föreslås också i tillämpliga delar

gälla i enskild verksamhet. Dessutom föreslås att länsstyrelsen får besluta att en personakt i enskild verksamhet i vissa fall skall tas om hand.

Ovanstående förslag till lagändringar föreslås träda i kraft från och med den 1 juli 2005.

I avvaktan på eventuella förändringar i LSS lagstiftningen gäller inom Stockholms stad vid verkställigheten av LSS beslut de principer om dokumentation som framgår av 11 kap. 5 och 6 §§ i socialtjänstlagen.

Socialstyrelsen allmänna råd om kvalitet inom äldre- och handikappomsorgen, SOSFS 1998:8

Här beskrivs dokumentationen som ett viktigt kvalitetsområde, krav anges för att säkra den enskildes behov av omsorg, vård- och service. I kapitlet om behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation framgår att följande bör säkerställas:

- att behovsbedömning bygger på en helhetssyn på den enskildes situation, möjligheter och behov där sociala, fysiska, medicinska, psykiska och existentiella behov beaktas,
- att beslut om insatsernas mål, inriktning och omfattning är tydliga och kan förstås,
- att individuella planer upprättas,
- att insatserna utformas tillsammans med den enskilde och/eller dennes närstående/ställföreträdare,
- att en systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser, som berör den enskilde, genomförs och dokumenteras samt vid behov omprövas.

Med ovanstående skrivning i de allmänna råden kan det inte uppfattas annat än att tillsynsmyndigheten lägger lika stor vikt vid utförarens ansvar som biståndshandläggarens när det gäller dokumentationen. För den enskildes rättssäkerhet är helheten av dokumentationen mycket värdefull vilket föranleder att utförarna som står för verkställigheten måste hantera och skyndsamt åtgärda de eventuella brister som finns inom dokumentationsområdet.

Allmänna handlingar

Definition av allmän handling

En allmän handling definieras i tryckfrihetsförordningen som en handling som upprättas hos en myndighet eller som kommer in till en myndighet.

Begreppet är främst till för att kunna definiera handlingar inom en offentlig förvaltning som kräver en prövning om de skall anses som offentliga eller ej. Om en allmän handling inte är offentlig råder det sekretess för den. En allmän handling skall lämnas ut om den inte innehåller uppgifter som är sekretessbelagda.

Utlämnande av allmän handling

Innan en allmän handling lämnas ut skall alltid en sekretessprövning göras. En personakt innehåller i regel uppgifter om enskild persons förhållanden varför de flesta personakter är sekretessbelagda.

Förvaring av allmän handling

En allmän handling får inte förstöras. Arbetsmaterial såsom arbetsanteckningar skall däremot slängas när de inte längre är aktuella. En sammanfattning av anteckningar som är av vikt för ärendet skall föras över i journalen innan arbetsanteckningarna makuleras. Om arbetsmaterial inte rensas bort och förstörs efter viss tid kan de komma att betraktas som allmän handling.

Alla handlingar skall förvaras säkert så att obehöriga inte kan ta del och/eller få tillgång till dem. När ett ärende avslutas skall utförardokumentationen skickas till beställaren, biståndshandläggaren, för fortsatt förvaring i personakten.

Gallring av allmän handling

Personakter inom socialtjänsten skall förvaras i fem år och sedan gallras efter särskilda regler. Vissa undantag från den generella gallringsregeln finns. Detta gäller ett representativt antal handlingar från vissa kommuner samt alla handlingar för personer födda 5, 15 och 25 i varje månad.

Sekretess

Det är förbjudet för personal att lämna ut muntliga eller skriftliga uppgifter som är sekretessbelagda ur en allmän handling enligt sekretesslagen (SkrL 1980:100). I SkrL 7 kap. 4 § regleras socialtjänstens verksamhet genom följande lydelse:

Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon honom närstående lider men.

Personal inom privat verksamhet har enligt , i 15 kap.1 § SoL tystnadsplikt enligt följande:

Den som är eller har varit verksam inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som avser insatser enligt denna lag får inte obehörigen röja vad han eller hon därvid fått veta om enskildas personliga förhållanden.

Dokumentation i det praktiska arbetet

Chefens roll och ansvar

Chefen skall handleda sina medarbetare i arbetet och regelbundet kontrollera att gällande dokumentationsregler följs. Det är också chefens ansvar att medarbetarna har förutsättningar att arbeta med den sociala dokumentationen. I detta ingår att se till att medarbetarna har tillräcklig kompetens, och att arbetet inom enheten utformas så att det finns tillräckligt med tid att dokumentera. Vidare är det chefens ansvar att informationen till olika berörda samverkanspartners sker samt att se till att dokumentationen löpande följs upp och utvärderas.

Chefen har vidare ansvar för att upprätta rutiner för dokumentation och att arbetsanteckningar hanteras på rätt sätt.

Medarbetarnas roll och ansvar

Varje medarbetare är skyldig att följa gällande lagstiftning och föreskrifter. Det är också var och ens ansvar att känna till vad som gäller och att medverka till att säkerställa en god dokumentation. En stor del av ansvaret för dokumentationen vilar på ledningen men det är varje medarbetares ansvar att informera sin närmaste chef om det finns kunskapsbrister, och/eller om det finns andra faktorer som hindrar medarbetaren att uppfylla riktlinjerna. Sådana förhållanden undantar inte var och ens ansvar att följa gällande lagstiftning och anvisade riktlinjer.

Viktigt att tänka på när man dokumenterar

Dokumentation skall föras på ett respektfullt sätt utifrån den enskildes integritet. I socialtjänstlagen anges tre vägledande uttryck:

- *Tillräcklig* - med det menar lagstiftaren att informationen i dokumentationen skall innehålla nödvändig information om den enskildes bakgrund, beslutade insatser och orsak till dessa. Planerade insatser, viktiga aktiviteter och andra händelser som kan komma att påverka den enskildes välbefinnande.

- *Väsentlig* - här avses att informationen i dokumentationen skall innehålla uppgifter om sådant som är av betydelse för ärendets gång och av vikt för den enskildes vård och omsorg. Dessutom skall händelser som avviker från det normala dokumenteras. Dokumentation skall inte heller vara onödigt detaljerad.
- *Korrekt* - dokumentationen skall vara saklig och inte innehålla ovidkommande omdömen som kan uppfattas kränkande eller nedsettande om den enskilde.

Den som dokumenterar ansvarar även för hur och vad som dokumenteras ur ett etiskt perspektiv. Ord kan vara värdeladdade och därför är det viktigt att ha syftet med dokumentationen som ledstjärna. Varför skall detta dokumenteras och till vilken nytta är det för den enskilde?

Den sociala dokumentationen

Anteckningar skall göras, på journalbladet i utförardokumentationen, angående välkomstsamtal, levnadsberättelse och arbetsplan. Journalanteckningarna skall föras när så erfordras och ge en aktuell bild av den enskildes situation. Anteckningarna skall gälla viktiga händelser som är av betydelse för insatserna, kontakter som tagits, avvikelser och förändringar som kan vara viktiga vid uppföljning och nyprövning av beslut. Det är chefens ansvar att ange i utförardokumentationen om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är felaktig.

Observera att den som gör anteckningar på journalbladet i akten skall skriva sitt namn, titel och datum direkt efter anteckningen.

Samtliga ändringar i texten måste göras så att kontroll kan ske av tidigare skrivning. All dokumentation som görs för hand och som skall sparas skall göras på ett arkivbeständigt sätt med kulspetspenna. Det är inte tillåtet att sudda ut eller stryka över med övermålningsfärg. Stryk istället över den felaktiga texten med ett streck utan att dölja underliggande text. Anteckna bredvid rättelsen vem som gjort denna.

Kontaktman

Verksamheterna skall ha utsedda kontaktmän för varje enskild person. För den enskilde är kontaktmannen och dennes kompetens viktig för att uppleva en hög kvalitet. När en utredning är klar och biståndshandläggaren beställer verkställighet hos en utförare skall beställningen skyndsamt sändas till utföraren. Beställningen utgör grunden för ansvarig chef att utse lämplig kontaktman.

Arbetsplan

Det åligger kontaktmannen att ansvara för att en *levnadsberättelse (bakgrund)* utformas som underlag för den individuella omvårdnaden. Här är det viktigt att notera att det är frivilligt för den enskilde att medverka eller inte. Respekt skall alltid visas för den personliga integriteten.

Det första mötet, när en levnadsberättelse som regel upprättas, brukar kallas för *välkomstsamtal* eller *ankomstsamtal*. Samtalet har också som syfte att ge viktig information till den enskilde om verksamheten och att besvara eventuella frågor. Därefter utformas en *arbetsplan* i samverkan med den enskilde och/eller dennes närstående med utgångspunkt från/biståndsbeslutet.

I arbetsplanen skall det framgå *vad, vem, när* och *hur* insatserna skall utformas. Mål skall formuleras och uppföljning av dessa mål skall anges i tid. I arbetsplanen skall också noteras att den enskilde informerats om verksamhetens klagomålshantering. Arbetsplanen skall skrivas under av bägge parter. Arbetsplanen skall delges ansvarig biståndshandläggare inom 15 dagar från det att beställningen inkommit.

Det är viktigt att utföraren informerar biståndshandläggare om eventuella förändringar. Om ett nytt beslut tas i ärendet skall den gamla arbetsplanen revideras.

Fortlöpande dokumentation

I det löpande vårdarbetet är det lämpligt att ansvarig chef ger i uppdrag till kontaktmannen att ansvara för att omvårdnaden följer överenskomna mål och tidsangivelser i arbetsplanen. Kontaktmannen skall också regelbundet följa upp och utvärdera resultat av uppsatta mål. Vidare skall kontaktmannen vid behov informera ansvarig chef om förändringar och när kontakt behöver tas med ansvarig biståndshandläggare för eventuell omprövning av beslut.

Den löpande dokumentationen kan innehålla uppgifter om:

- Särskilda omständigheter kring den enskilde som har betydelse för hur omvårdnadsarbetet skall utföras.
- Hur insatserna ger resultat för den enskildes välbefinnande.
- Om insatserna avvikit från det som överenskommet och vad detta beror på.

Generellt kan sägas att de löpande anteckningarna skall innehålla uppgifter som har betydelse för det fortsatta arbetet.

Begreppsförklaringar

Arbetsanteckningar

Med arbetsanteckningar avses tillfälliga anteckningar som förs i det dagliga arbetet för att personalen skall komma ihåg och vidarebefordra information som rör det praktiska arbetet. Dessa anteckningar skall förstöras i princip omgående. Innan arbetsanteckningar makuleras skall en bedömning göras om det finns uppgifter som är av en sådan betydelse att de bör föras in i journalanteckningar eller annan social dokumentation.

Arbetsplan

Arbetsplan är Stockholm stads benämning av utförarens lagliga skyldighet att upprätta en individuell plan enligt Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitet inom äldre- och handikappomsorgen SOSFS 1998:8. Arbetsplanen är att jämföra med hälso- och sjukvårdens vårdplan. Här skall den planerade verkställigheten av den enskilde individens beviljade insatser dokumenteras. I arbetsplanen skall framgå *vad, vem, när* och *hur* insatserna skall utformas samt hur dessa skall följas upp.

Den enskilde

Med den enskilde avses den person som har ansökt om och beviljats insatser inom äldreomsorgen. Vanliga synonymer är, brukare, kunder, vårdtagare, omsorgstagare, boende eller klienter.

Journalanteckningar

Med journalanteckningar avses den över tiden löpande dokumentation beträffande åtgärder som vidtagits samt faktiska händelser som är av betydelse. Anteckningarna skall föras i löpande följd och föras så snart som möjligt. Journalanteckningar förvaras bland utförardokumentationen (innebyggare).

Kontaktman

Med kontaktman avses den bland medarbetarna utsedde person som inom ramen för sin yrkesroll har till uppgift att särskilt bevaka sådant som rör den enskilde. Kontaktmannen ansvarar för att den enskildes intressen tas tillvara samt har det övergripande ansvaret att den enskilde tillförsäkras den insats som är beviljad, planerad och överenskommen. Kontaktmannen har även en viktig uppgift i att bistå med kontakter mot omvärlden.

Levnadsberättelse

Levnadsberättelsen (bakgrunden) syftar till att hjälpa medarbetarna att se den enskilde som den individ varje enskild människa är. Den ger möjlighet

att samtala med den enskilde om dennes tidigare liv och erfarenheter. Levnadsberättelsen upprättas för att skapa en bild av vad den enskilde tycker om att göra och vad som är viktigt för honom/henne i olika sammanhang och situationer. Observera att respekten för den personliga integriteten måste iakttas. En levnadsberättelse har extra stort värde i arbetet med personer med demenssjukdomar.

Personakt

I personakt samlas dokumentation så som utredning och beslut för en enskild individ. Personakten förvaras hos biståndshandläggaren. Till personakten hör ofta en *utförardokumentation* (innehållare) som finns hos utföraren där dokumentation förs över utförd verkställighet av insatsen. När ärendet avslutas skall utförarens dokumentation skickas till biståndshandläggaren för fortsatt förvaring.

Välkomstsamtal

Ett första samtal för att hälsa den enskilde välkommen och planera för insatsernas genomförande. Välkomstsamtalet är att jämföra med hälso- och sjukvårdens benämning *ankomstsamtal*. Gäller såväl för insats inom hemtjänst som vid inflyttning till särskilt boende.

Bilaga 13 – Förtydligande av ansvar för läkemedelshantering i ordinärt boende

Det har visat sig att det finns en del oklarheter mellan Stadens äldreomsorg/hemtjänst och landstingets hälso- och sjukvård primärvård/hemsjukvård beträffande ansvar för läkemedelshantering för personer i ordinärt boende.

Stadsledningskontoret och Beställarkontor Vård har den 6 mars 2003 kommit överens om följande förtydliganden av de förutsättningar som redovisas i socialstyrelsens författning, föreskrifter (SOSFS 2001:17) och allmänna råd (SOSFS 2000:1).

Läkemedelshantering för personer i ordinärt boende som inte klarar av att själv hantera sina läkemedel

Författningen skall tillämpas inom sådan verksamhet som omfattas av hälso- och sjukvårdslagen och tandvårdslagen. Författningen fastställer att det är verksamhetschefen och den medicinskt ansvariga sjuksköterskan som har det övergripande ansvaret för att fastställa rutiner för läkemedelshantering. Den medicinskt ansvariga sjuksköterskans ansvar omfattar läkemedelshantering i kommunens särskilda boendeformer.

Enligt författningen gäller att den som förskriver läkemedel vid förskrivningstillfället kan behöva ta ställning till om patienten klarar av att själv hantera sina läkemedel. Om förskrivaren bedömer att patienten inte klarar det, bör ställningstagandet dokumenteras i patientjournalen.

Med läkemedelshantering avses i föreskrifterna ordination, iordningställande, administration, rekvisition och förvaring av läkemedel. Författningen ska tillämpas på all hälso- och sjukvård. Det är enligt socialstyrelsens ändring i föreskrifter och allmänna råd Meddelandeblad nr. 11/01 sjuksköterskan som har ansvaret för läkemedelshantering i det enskilda fallet.

Detta innebär i normalfallet att för personer som har hemsjukvård och där förskrivande läkare gjort en journalanteckning om att patienten själv inte kan ansvara för sin läkemedelshantering, så är det landstingets primärvård/hemsjukvård som har ansvaret för att den enskilde får sina läkemedel på ett tryggt sätt.

Rutiner skall säkerställas så att den enskildes läkemedel hämtas från apoteket på ett tryggt sätt, att fördelning i dosett säkerställs och att den enskilde får nödvändig hjälp med sitt läkemedelsintag. Ansvaret för detta åvilar primärvården

Sjuksköterskan i primärvård/hemsjukvård kan inte i ovannämnda fall utan föregående delegation överlåta delar av läkemedelshantering till annan huvudman eller personal inom den egna organisationen. Primärvården kan komma överens med respektive stadsdelsförvaltning om delegation av vissa delar av medicinhanteringen t ex. genom ersättning eller byte av tjänster.

Det kan också förekomma att patienter har hemsjukvård som inte innefattar läkemedelsintag utan den enskilde ansvarar själv för sina läkemedel. I sådana fall är läkeme-

delshanteringen att betrakta som egenvård och ingen delegation behövs av hälso- och sjukvårdspersonal och apoteksärenden kan vid behov ingå i beslut om bistånd

Egenvård

Enligt SOSFS 2000:17 gäller författningen inte om en patient själv har ansvar för att hantera sina läkemedel och då kan ovanstående föreskrifter inte tillämpas. Den enskilde ansvarar då för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag, även om denna behöver viss praktisk hjälp med fördelning och intag. Om den enskilde har hemhjälp kan hemtjänstpersonalen vara behjälplig med att t.ex. hämta medicin på apoteket och vid behov öppna medicinburkar, utan delegation av hälso- och sjukvårdspersonal. Insatserna är att betrakta som del av egenvård och ingår i beslut om biståndsinsatser.

Om situationen förändras och den enskildes tillstånd försämras bör alltid råd och stöd inhämtas av primärvården eller den enskildes läkare och vid behov skall en vårdplanering ske om ändrad tillämpning av t ex. läkemedelshantering.

Ansvarsfördelning kommun - landsting

	Egenvård	Hemsjukvård men ingen journalanteckning om att pat. inte klarar sin läkemedelshantering	Hemsjukvård och journalanteckning finns om att pat. inte klarar sin läkemedelshantering själv
<i>1.1.1.1 Kommun</i> Beslut om bistånd vid behov	X	X	
Patienten Själv eller med hjälp av anhöriga	X	X	X
<i>1.1.1.2 Lanstinget</i> Har ansvar för hela läkemedelskedjan			X

Bilaga till förfrågningsunderlag

A) Allmänna krav som skall vara uppfyllda

Vård och omsorg

Vård och omsorgsavtalet 1 april, 2004 – 31 mars, 2007

Avtalsenlig lön och övertidsersättning

Avtalsenlig lön och övertidsvillkor i enlighet med nedanstående branschavtal med jämförliga ersättningar.

Vård och omsorgsavtalet § 3, § 6, § 8 samt lönebilaga, och höjningar enligt förhandlingsprotokoll 2004-05-04 mellan KFS m fl. och Kommunalarbetareförbundet § 3, § 6, § 7 § 8 och § 10

Arbetstidsregler

Arbetstidsregler inklusive regler för arbetstidsförläggning med enligt branschavtalet jämbördiga ersättningar vid arbete på skift, ob-tid, förskjuten arbetstid etc. enligt nedan angivna bestämmelser i branschavtal.

Vård och omsorgsavtalet § 3, med justeringar enligt förhandlingsprotokoll 2004-05-04 mellan KFS m fl och Kommunalarbetareförbundet § 3

Arbetsmarknadsförsäkringar

Arbetsmarknadsförsäkringar enligt AFA-villkor eller motsvarande. Försäkringarna ska i sin helhet betalas av arbetsgivaren enligt nedan angivna bestämmelser i branschavtal.

Vård och omsorgsavtalet § 10

Semester

Semester enligt branschens villkor enligt nedan angivna bestämmelser i branschavtal.

Vård och omsorgsavtalets § 7, lönebilaga med justeringar enligt förhandlingsprotokoll 2004-05-04 mellan KFS m.fl. och Kommunalarbetareförbundet § 7.

Rese-, restids- och traktamentsbestämmelser

Rese-, restids- och traktamentsbestämmelser enligt nedan angivna bestämmelser i branschavtal.

Vård och omsorgsavtalet § 3 mom 3 samt Trakt 91-KFS, Bil 01

Permitteringslön

Full lön vid permittering i enlighet med anställningsskyddslagens bestämmelser.

B. Speciella branschkrav som ska vara uppfyllda

Vård och omsorgsavtalet

1. Permissionsregler

Permissionsregler

Vård och omsorgsavtalet § 8 mom 1:11 – 1.13, mom 3-4

2. Ledighet för vård av barn

Ledighet för vård av barn § 8 mom 2

2. Arbetskläder

Arbetsgivaren ska tillhandahålla arbetskläder.

Enligt arbetsmiljölagen med föreskrifter

3. Introduktions- grund och vidareutbildning

Överenskommelse om introduktions- grund och vidareutbildning

Vård och omsorgsavtalet § 8 mom 4

4. Avtalsenliga höjningar av anställningsförmåner

För anställningsförmåner gäller de justeringar som framgår av höjningar enligt förhandlingsprotokoll 2004-05-04 mellan KFS m.fl. och Kommunalarbetsareförbundet,