



# Bilaga 5 till kundval hemtjänst

## Kravs-specifikation

Version 2017-05-08

Handlingen kompletteras i bilaga 7 med bestämmelser avs. inte biståndsbedömda servicetjänster.



## A Allmän orientering

### A 1. Definition

- Med kundval menas att den enskilde brukaren som av kommunens biståndsenhet erhållit rätt till insatser i hemmet enligt socialtjänstlagen kap 4:1 själv kan välja vilken utförare som ska utföra insatserna. Valfriheten begränsas dock till de utförare som godkänts av socialnämnden och som tecknat kontrakt med nämnden.

### A 2. Organisation

- Socialnämnden har kommunfullmäktige i Falkenbergs uppdrag att ansvara för socialtjänsten med bl.a. hemtjänst
- Socialchefen är den ytterst ansvarige tjänstemannen för verksamheten.
- Myndighetsutövning enligt vårdlagarna utövas av socialnämndens socialutskott och på delegation av tjänstemän vid socialförvaltningens biståndsenhet.
- Den kommunala socialtjänsten bedrivs antingen i egenregi eller på uppdrag av socialnämnden genom entreprenader/valfrihetssystem.

### A 3. Omfattning

#### A 3.1. Kundvalet omfattar

- Omvårdnads- och serviceinsatser för brukare i deras hem mellan 07:00 och 22:00 alla dagar under året, enligt gällande biståndsbeslut som fattats av kommunens biståndsenhet
  - Till omvårdnadsinsatser räknas bad/duschning, morgon- och kvällstolett, på- och avklädning, toalettbesök, förflyttning, födoinsatser
  - Till serviceinsatser räknas alla insatser som inte är omvårdnadsinsatser som t.ex. tillsyn, städning, inköp, promenader, tillredning av mat inkl. sönderdelning, telefonservice, telefonkontakter, tvätt, klädvård, ekonomi- och postärenden, egenvård, egenrening av ADL-funktioner mm.
- Tilläggstjänster, ledsagning och avlösning om det framgår av kontraktet
- Kundvalet omfattar även insatser som legitimerad personal i kommunens egenregiverksamhet eller av kommunen anlitad entreprenör (sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster) efter delegation och/ eller instruktion överlåter till kundvalsförarens personal att utföra mellan kl. 07:00 och kl. 22:00 alla dagar under året.
- Utförare kan inte vägra att lämna insatser till brukare som väljer utföraren med undantag för de begränsningar som framgår av punkten A 4

#### A 3.2. Kundvalet omfattar inte

- Närståendehemtjänst (anställning av brukaren närstående för utförande av hemtjänstinsatser)
- Matdistribution
- Utryckning pga. larm hos brukare
- Boendestödsinsatser hos brukare
- Hemtjänstinsatser nattetid (från kl. 22:00 till 07:00)

### A 4. Begränsningar av kundvalet

#### A 4.1. Geografisk begränsning

- Kommunen är indelad i 11 geografiska områden. Indelningen framgår av bilaga 24.
- Utförare kan välja i vilket eller vilka områden man vill utföra kundvalsinsatser.

#### A 4.2. Kapacitetstak

- Utförare kan ange en högsta omfattning av de uppdrag man kan utföra. Kapacitetstaket anges i antal timmar per månad. Med timmar avses av



kommunens biståndsenhet beställda antal timmar. Det antal timmar som en brukare erhåller kan inte fördelas på flera utförare. Utförare måste mottaga brukaren även om kapacitetstaket därigenom överskrids. Brukare ska inte heller tvingas byta utförare om brukarens hemtjänsttimmar höjs.

- *Utföraren kan ange en begränsning av verksamheten till personer där utföraren utför personlig assistans enl. LSS eller SFB (ingen geografisk begränsning för denna punkten).*

#### **A 5. Kompletterande insatser**

- Utförare får sälja insatser till brukare som ligger utanför den ram för vilken kommunen kan bevilja bistånd.
- Utförare får sälja insatser till brukare för vilka kommunens biståndsenhet har lämnat avslagsbeslut, dock ska kommunens biståndsenhet underrättas när brukares tillstånd har ändrats så att rätt till bistånd kan föreligga.
- De kompletterande insatser utföraren erbjuder ska vara kända av kommunen och brukarna i förväg (beskrivs i kundvalskatalogen)
- Kompletterande insatser omfattas inte till någon del av kundvalssystemet.
- Marknadsföringen ska stämma överens med god marknadsföringssed och även i övrigt vara tillbörlig mot kunderna. All marknadsföring ska utformas och presenteras så att det tydligt framgår att det är fråga om marknadsföring. Det ska även tydligt framgå vem som ansvarar för marknadsföringen. Utförarens marknadsföring av kompletterande insatser får inte till någon del vara kopplad till kundvalssystemet.

#### **A 6. Tidsåtgång för utförande av insatser**

- I beställning av insatser för respektive brukare som tillställs utföraren anges den tid inom vilken insatserna beräknas kunna utföras.
- Detta timtal är inte en del av det beslut brukaren erhållit utan är ett administrativt beräkningsunderlag för den ekonomiska avräkningen av insatserna.
- På samma sätt erhåller utföraren en beställning av de delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser som ska utföras hos brukaren. Tiden för utförandet har bedömts av legitimerad personal.
- Tiderna är beräknade som tid hos brukaren och inkluderar inte resor, utbildningar, arbetsplatsträffar och annan overheadtid.
- Vid fastställelse av timersättningen för utföraren har hänsyn tagits till resor, utbildningar, arbetsplatsträffar och annan overheadtid. Därutöver har även hänsyn tagits till försvårande omständigheter som förekomsten av hot och våld, personliga omständigheter hos brukaren som desorientering i tid och rum och behov av rehabiliterande synsätt vid utförande av insatserna.
- Tidsangivelserna är genomsnittliga värden för den tid hos brukaren som insatserna beräknas ta i anspråk. Den för insatsen nödvändiga tiden kan för vissa brukare och/eller under vissa perioder avvika från givna tidsmått.
- Beställaren följer upp att brukarna erhåller den tid som är beställt.
- I genomsnitt ska beställd tid och utförd tid hos brukaren överensstämma.

### **B Beskrivning av stegen i kundvalsprocessen**

#### **B 1. Ansökan och utredning**

- Den som har behov av hemtjänst resp. ledsagning och avlösning ansöker om det hos kommunens biståndsenhet.
- Om brukaren redan erhåller insatser ska utföraren meddela kommunens biståndsenhet om brukarens behov har förändrats så att nytt biståndsbeslut kan fattas.
- Kommunens biståndsenhet utreder brukarens biståndsbehov



- Vid behov sker vårdplanering med den sjukvårdsenhet som har sjukvårdsansvar för brukaren
- Utredningen kommuniceras med brukaren. I samband därmed erhåller brukaren en informationsbroschyr om kundvalssystemet och kundvalskatalogen. Kundvalskatalogen är en förteckning över alla till kundvalssystemet anslutna utförare i kommunen. Kundvalskatalogen informerar på ett likvärdigt sätt om alla utförare.  
Se flödesplan, bilaga 6.

## **B 2. Beslut om hemtjänstinsatser**

- Kommunens biståndsenhet beslutar om vilka hemtjänstinsatser, ledsagning och avlösning brukaren har rätt att få.
- Beslutet tillställs brukaren. I samband därmed erhåller brukaren även en valblankett för kundvalet (kundvalsblanketten) och en blankett som kan användas av brukaren för att framföra synpunkter till kommunen (synpunktsblankett)

## **B 3. Hälsa- och sjukvårdsinsatser**

- Om beslutet om hemtjänst omfattar omvårdnad har kommunen även ett hälso- och sjukvårdsansvar för brukaren. Närmare bestämmelser finns i författning och överenskommelse med Regionen Halland om ansvarsfördelning för hälso- och sjukvården.
- Ansvarig legitimerad personal kan delegera/ordinera/instruera vårdpersonal att utföra vissa hälso- och sjukvårdsinsatser som ska utföras av den utförare brukaren väljer.
- Kommunen har åtagit sig att i vissa fall även utföra hälso- och sjukvårdsinsatser där Regionen Halland är sjukvårdshuvudman för. Utförare åtar sig att även utföra dessa insatser hos brukare som har valt utföraren. Även i dessa fall handlar det om delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

## **B 4. Kundvalet**

- Kommunens biståndsenhet lämnar likvärdig information om samtliga utförare. Ingen utförare får rekommenderas.
- Brukaren (eller den som företräder brukaren) väljer vilken utförare som ska lämna den insats man beviljats.
- Brukaren kan bara välja en utförare för samtliga insatser (biståndsbedömda och inte biståndsbedömda insatser)
- Brukaren genomför sitt val av utförare genom att fylla i kundvalsblanketten och återsända den till kommunens biståndsenhet.
- Kommunens biståndsenhet registrerar brukarens val.

## **B 5. Icke vals – alternativ**

- Brukare kan välja utförare men kan även avstå från att välja.
- I detta fall anvisar kommunens biståndsenhet en utförare enligt följande.
  - För varje geografiskt område listas samtliga externa utförare och egenregiverksamheten som har åtagit sig att utföra insatser i området i den ordning de blivit anslutna till systemet (egenregiverksamheten anses vara den först antagna verksamheten)
  - Insatserna för den första brukaren som bor i området och som inte själv väljer utförare tilldelas den första utföraren på listan. Andra brukaren tilldelas andra utföraren på listan. När samtliga utförare har tilldelats en brukare börjar tilldelningen igen från listans början.
- Därefter registrerar kommunens biståndsenhet resultatet av tilldelningen.

**B 6. Beställning**

- Kommunens biståndsenhet skickar en beställning av insatserna till den utförare brukaren har valt respektive till den utförare som blivit tilldelad brukaren.
- Beställningen innehåller följande:
  - Uppgifter om brukaren och ev. närstående
  - Uppgift om vilja insatser som ska utföras (både omvårdnads-, service- och hälso- och sjukvårdsinsatser)
  - Andra uppgifter av betydelse
  - Beräknat antal timmar per månad inom vilka de beställda insatserna beräknas kunna utföras.
- Till beställningen fogas kvittensblankett för beställningen.

**B 7. Kvittens av beställning**

- Efter att utföraren tagit emot en beställning ska utföraren acceptera beställningen och komma överens med brukaren från vilken tidpunkt insatserna ska utföras. Acceptet och tidpunkten meddelas kommunens biståndsenhet genom att kvittensblanketten fylls i och sänds till biståndsenheten.
- Därefter upprättar utföraren tillsammans med brukaren eller den som rättsligen företräder brukaren en genomförandeplan. Kopia på upprättad genomförandeplan tillställs kommunens biståndsenhet snarast efter att den blivit upprättad.

**B 8. Utförandet av insatser****B 8.1. Kvalitet i insatserna**

- Insatserna ska genomföras
  - I enlighet med lagar, författningar, regeringens handlingsplaner, centrala myndigheters föreskrifter och råd som gäller för verksamheten.
  - I enlighet med kommunens angivna kvalitetskrav som, i enskilda fall, ska gälla vid utförandet av verksamheten.
  - Utföraren ska förhålla sig på ett sätt som kan anses vara i överensstämmelse med vetenskapligt beprövad erfarenhet och god sed/praxis vid utförandet av insatserna.
  - Initialt upprättad genomförandeplan ska hållas aktuell. När genomförandeplan ändras ska kopia tillställas kommunens biståndsenhet.
- Utförare ska utföra de insatser hos brukaren som framgår av beställningen. Inom tilldelad tidsram kan dock brukaren vid enstaka tillfällen vilja att andra insatser än de beslutade ska utföras. Brukare och utförare ska komma överens om sådant byte av insats. Överenskommelsen ska dokumenteras.

**B 8.2. Dokumentationsplikt**

- Biståndsbedömda insatser
  - Handläggning av ärenden som rör enskilda och genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling ska dokumenteras. Dokumentationen ska utvisa vilka beslut och åtgärder som vidtas i ärendet och faktiska omständigheter och händelser av betydelse.
- Ej biståndsbedömda insatser
  - För servicetjänster utan behovsprövning och hushållstjänster finns ingen dokumentationsplikt.
- Insatser enligt Hälso- och sjukvårdslagstiftningen



– Dokumentationsplikten framgår av bilagan "Vägledande bestämmelser för utförande av sjukvårdsinsatser".

### **B 8.3. Dokumentation**

- Dokumentation sker manuellt på papper och ska följa de lagar och författningar som gäller inom området.
- Från och med april 2012 (preliminärt) kommer beställaren att tillhandahålla ett IT-system som utföraren ska använda för dokumentation.

### **B 8.4. Lån av dokument**

- Utföraren har behov av att ha tillgång till handlingar/journaler som finns hos beställaren. Utföraren kan därför låna handlingar/journaler av beställaren under kontraktstiden under förutsättning att patienter/rättsliga företrädare lämnar medgivande eller förordning i övrigt medger.
- Särskilt förteckning upprättas över utlånade handlingar. Förteckningen skall signeras av utföraren och beställaren som därmed bekräftar utlåningen resp. mottagningen av handlingarna. Återlämnande av handlingar (samtliga handlingar eller enskilda handlingar) sker mot kvitto.
- Utlåningen av handlingar kan även omfatta tillgång till handlingar och uppgifter i elektronisk form.
- Inga ändringar eller anteckningar får göras i de lånade handlingar (Undantag kan förekomma vid behov av rättelse i lånade handlingar). Utföraren garanterar att handlingarna skyddas mot förstörelse, skada, tillgrepp och obehörig åtkomst. De utlånade dokumenten skall organiseras på sådant sätt att rätten att ta del av allmänna handlingar underlättas. Samtliga lånade handlingar skall lämnas tillbaka till beställaren efter lånetidens upphörande.
- Handlingarna lånas ut till utföraren utan kostnad dock står utföraren för kostnaden som en säker förvaring och hantering medför. Återlämnande efter lånetidens utgång sker på utförarens bekostnad.

### **B 8.5. Återlämning av dokument**

- Om utförarens kontrakt med beställaren upphör, brukaren väljer annan utförare eller brukarens behov upphör ska samtliga handlingar återlämnas till beställaren.
- Utföraren har möjlighet att lämna tillbaka vissa handlingar före lånetidens utgång om man bedömer att behovet har upphört.

### **B 8.6. Förvaring av dokument**

- Utföraren ansvarar för att handlingar som rör den enskildes personliga förhållanden förvaras så att den som är obehörig inte kan få tillgång till dem samt så att de inte förkommer eller förstörs.

### **B 8.7. Dokumenthanteringsplan**

- För de handlingar som förvaras hos beställaren finns en dokumenthanteringsplan. Planen uppdateras regelbundet av beställaren och förtecknar de handlingar som finns i verksamheten samt hur dessa skall hanteras. Utföraren skall tillämpa beställarens dokumenthanteringsplan. Dokumenthanteringsplan kan rekvireras från beställaren.

### **B 8.8. Övrigt om dokument**

- Utföraren skall ha förteckning över all personal (både fast och tillfälligt anställda) där det framgår vilka signaturer och signaturförtydliganden resp. personal använder i tjänsten. Dessutom skall det vara möjligt i efterhand att kunna fastställa när viss personal har arbetat. (Spårbarhet)

**B 8.9.****Tillgänglighet**

Företrädare för utföraren och företrädare för beställaren ska kunna nå varandra under kontorstid (helgfria måndagar-torsdagar 8.30–17.00, fredagar 8.30–16.00) via telefon eller elektroniskt medium. Övriga tider ska personal hos utföraren kunna nås via larm, sökare eller annan anordning.

- Meddelande, rapportering och andra uppgiftslämnanden som anses ha kommit utföraren tillhanda första vardagen efter det att beställaren avsänt brev till utföraren under dess senast kända adress. Om meddelande skickas via verksamhetssystemet anses det ha kommit utföraren tillhanda samma dag det skickats av beställaren.
- Anhöriga, företrädare för brukare och allmänheten ska kunna nå företrädare för utföraren under kontorstid helgfria måndagar - fredagar.

**B 8.10.****Sekretess**

- Utförare är skyldig att iaktta den sekretess till skydd för uppgift om enskilda personliga eller ekonomiska förhållanden som gäller enligt lag. Sekretessen gäller bland annat uppgifter om enskilda hälsotillstånd m m om det måste antas att den enskilde eller någon närstående till denne kommer att lida betydande men om uppgiften röjs. Personal hos utförare ska regelbundet informeras om sekretessen.

**B 8.11.****Tystnadsplikt**

- Utföraren tillser att all personal som är verksam inom entreprenaden undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt lag för uppgift om enskilda hälsotillstånd, personliga tillstånd eller personliga förhållanden och att denna tystnadsplikt efterlevs.

**B 8.12.****Samverkan**

- Utföraren ska samverka och samarbeta kring brukaren med exempelvis närstående, god man, förvaltare och andra för brukaren viktiga personer och organisationer.
- Utföraren ska samverka med regionvården, närsjukvården, vårdenheter, psykiatri, brukarens behandlande läkare eller annan hälso- och sjukvårdspersonal i den omfattning brukaren eller den som rättsligt företräder brukaren medger eller författning kräver. Samverkan rör även samordning av insatser för rehabilitering.
- Utföraren ska delta i förekommande informationsmöten, vårdplaneringar i brukares hem m.m.
- Utföraren ska omedelbart meddela beställarens biståndsenhet när brukare har avlidit eller lagts in på sjukvårdsinrättning.
- Utföraren ska samverka med beställaren vid t.ex. samrådsmöten eller möten för informationsutbyte för att främja verksamhetsutvecklingen eller säkra stödet kring brukaren.

**B 8.13.****Avbrott i utförandet av insatser**

- Verkställighetstid: Insatser hos brukaren ska utföras från den dag brukaren och utföraren bestämmer men tidigast från den dag rätten till insatsen enligt gällande biståndsbeslut inträffar (observera ytterligare krav i kommunens kvalitetsbestämmelser, bilaga 10) och till och med den dag brukarens rätt till insatser upphör eller utförandet övergår till annan utförare.
- Under verkställighetstiden kan avbrott i utförandet av insatserna inträda. Vissa avbrott medför att ersättningen till utföraren reduceras, andra avbrott medför ingen reduktion.
- Följande gäller:



- Avbrott pga. att brukare avbeställer insats: Avbeställer brukare insatser mer än en vecka i förväg lämnas ingen ersättning till utföraren för den tid avbrottet varar. Avbeställer brukare insatser mindre än en vecka i förväg lämnas ingen ersättning från 8:e dagen efter det att brukaren avbeställt insatsen. (Avbeställningsdagen räknas som dag ett).
- Avbrott pga. vistelse på växelvårdsplats: Ingen ersättning lämnas till utförare under tiden brukare vistas på växelvårdsplats.
- Avbrott pga. vistelse på korttidsplats eller sjukvårdsinrättning: Har utförare informerats om vistelsen mer än en vecka i förväg lämnas ingen ersättning till utföraren för avbrottstiden. Informeras utföraren mindre än en vecka innan vistelsen lämnas ingen ersättning från 8:e dagen efter att utföraren informerats om vistelsen. (Avbeställningsdagen räknas som dag ett).
- Avbrott pga. andra skäl: Kan utförare inte lämna insatsen pga. andra skäl som innebär att brukaren inte är anträffbar under en sammanhängande tid lämnas ingen ersättning från och med 8:e dagen från den dagen brukarens frånvaro inträffade.
- Samtliga avbrott ska dokumenteras.

## B 9. Omval

- Brukaren har rätt att byta utförare så ofta man vill utan angivande av skäl.
- Vill brukare byta utförare fyller brukaren i ny valblankett som man tillställer kommunens biståndsenhet.
- Kommunens biståndsenhet registrerar bytet och underrättar den nya utföraren på samma sätt som vid det första valet. Kommunens biståndsenhet underrättar även den gamla utföraren.
- Bytet sker 14 dagar efter att den gamla utföraren underrättats. Brukaren kan tillsammans med den nya och gamla utföraren överenskomma om annat bytesdatum dock inte tidigare än 14 dagar efter att den gamla utföraren underrättats om bytet.
- Ersättningen till den gamla utföraren upphör den 14 dagen efter att den gamla utföraren blivit underrättad om bytet eller annan tidpunkt om det föreligger överenskommelse mellan brukare, gammal och ny utförare.

## B 10. Ersättning till utförare

- Se beskrivning i kontraktet, och bilaga 25

## C Kravbeskrivningar

### C 1. Grundkrav avseende kvalitet

#### C 1.1. *Vid utförandet av verksamheten ska utföraren iaktta nedanstående kvalitetskrav.*

- Krav enligt lag och författning som gäller för verksamheten
- Krav enligt nationella handlingsplaner för socialtjänsten samt andra handlingsplaner som regeringen, riksdagen eller centrala myndigheter kommer att fatta beslut om.
- Centrala myndigheters föreskrifter och råd
- Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
- Bestämmelser i detta avtal med bilagor
- Av beställaren i övrigt utfärdade anvisningar och regler som tillämpas i av beställaren i egen regi driven verksamhet.
- Därutöver ska utföraren förhålla sig på ett sätt som kan anses vara i överensstämmelse med evidensbaserad praktik, vetenskapligt beprövad erfarenhet och god sed/praxis vid verkställandet av insatserna.

#### C 1.2. *Kvalitetsändring*





- Beställaren har rätt att under avtalstiden ändra kvalitetsbestämmelser, principdokument, vägledande bestämmelser och övriga måldokument och kvalitetsdokument (både ökning och minskning av kraven).
- Beställaren kommer att ta hänsyn till dessa förändringar vid fastställelse av Ersättningsbeloppen.

## **C 2.      Insyn**

### **C 2.1.    Allmänhetens insyn**

- Utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål efter det att beställaren framställt begäran härom till beställaren lämna sådan information som avses i 3 kap.19 a § kommunallagen (1991:900). Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Informationen ska - om inte annat avtalats - lämnas i skriftlig form. Det åligger beställaren att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för utföraren, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos beställaren. Information som lämnats till beställaren enligt första stycket ska ej anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter. Denna bestämmelse har ingen verkan på räckvidden av övriga bestämmelser i förfrågningsunderlaget/avtalet.

## **C 3.      Tillsyn**

### **C 3.1.    Intern tillsyn**

- Företrädare för beställaren har rätt att erhålla information för att kunna bedöma utförda tjänster i varje enskilt fall.
- Utförarens personal ska besvara av beställaren utskickade enkäter resp. medverka vid intervjuundersökningar och behovs-, funktions- och vårdbedömningar.
- Utföraren är skyldig att låta tjänsteman utsedd av beställaren eller statlig myndighet få tillträde till verksamhetslokalerna och få tillgång till erforderliga handlingar för att utföra inspektioner och annan kontroll av verksamheten. Vad beträffar handlingar rörande enskildas förhållanden får dessa utlämnas endast efter sekretessprövning resp. den enskilde patientens medgivande.
- Beställaren har rätt att få tillgång till genomförda utvärderingar och uppföljningar som utföraren eller annan av utföraren anlitad person eller organisation har genomfört. Beställarens rätt omfattar inte ekonomiska utvärderingar eller uppföljningar.
- Närmare bestämmelser om hantering av avvikelser, synpunkter, klagomål, Lex-Sarah och Lex-Maria ärenden finns i bilaga 15.
- Beställaren har fastställt regler för hantering av övergrepp inom vården som grundar sig på gällande föreskrifter och allmänna råd. De av beställaren fastställda reglerna gäller även för denna entreprenad.
- Utföraren ska upprätta rutin för hantering av missförhållanden i verksamheten enligt SOSFS 2008:10 resp. SOSFS 2008:11. Rutinerna ska dokumenteras och översändas till beställaren. Anmälningarna ska även registreras i beställarens system för synpunktshantering i enlighet med beställarens rutiner.
- Utföraren ska omedelbart vidta nödvändiga åtgärder mot personal som misstänks för eller har begått brott riktade mot patient samt ha rapportskyldighet om detta till beställaren i varje enskilt fall.
- Beställaren har rätt att med beaktande av de boendes integritet göra intervjuer med patienterna och deras anhöriga/närstående.



- Beställaren har rätt att ta del av annat material hos utföraren som är relevant för uppföljning av verksamheten såsom personallistor, tjänstgöringsscheman mm.

### **C 3.2. Extern tillsyn**

- Beställaren kan i egenskap av myndighet, p.g.a. lag och förordning eller p.g.a. påpekanden av annan myndighet eller revisionen, utfärda riktlinjer och anvisningar som utföraren ska beakta vid utförandet av vården.
- Utföraren ger socialstyrelsen rätt att utöva insyn och tillsyn över verksamheten.
- Kommunens revision äger utöva tillsyn och kontroll över den av utföraren bedrivna verksamheten (omfattar inte redovisningsrevision).

### **C 3.3. MAS/MAR - tillsyn**

- Beställarens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) resp. MAR (medicinskt ansvarig rehabilitering) har tillsyn över de av utföraren utförda eller inköpta hälso- och sjukvårdsinsatser.
- Utföraren ska rätta sig efter de av beställarens MAS/MAR framtagna anvisningar som följer av lagar och förordningar inom hälso- och sjukvårdsområdet och som gäller för beställarens i egenregi bedrivna verksamhet. Närmare beskrivning i bilaga 12.
- Utföraren ska även rätta sig efter de påpekanden som MAS/MAR gör och som grundar sig på MAS/MAR-ens lagstiftade ansvar.
- För verksamheten ska finnas av utföraren såsom vårdgivare utsedd verksamhetschef (verksamhetschef enl. § 29 HSL). Verksamhetschefen enl. § 29 HSL ska anmälas till beställarens MAS.
- Vid oklarhet eller oenighet huruvida utförarens personal efter delegering från behörig legitimerad personal ska utföra hälso- och sjukvårdsinsatser tolkar/avgör beställarens medicinskt ansvariga sjuksköterska i ärendet (MAR vad avser rehabiliteringsinsatser).

### **C 4. Kvalitetssäkring / utvärdering**

- I verksamheten ska det finnas ett ledningssystem för kvalitet i verksamheten och patientsäkerhet. Ledningssystemet beskrivs i bilaga 14
- Utföraren förbinder sig att tillämpa ledningssystemet i verksamheten samt vidmakthålla, utveckla och anpassa det.
- Ledningssystemet ska vara i överensstämmelse med SOSFS 2006:11 och SOSFS 2005:12 med ändringsförfattningar. (Ny författning kommer att antas under 2011)
- Beställaren kan komma att under entreprenadtiden bedriva olika projekt, nätverk, träffar mm. som syftar till informationsutbyte och utveckling inom områdena kvalitet och metoder i vården. Företrädare för utföraren förutsätts delta i utbytet på samma sätt som beställarens egenregiverksamhet i frågor som rör kvalitetsinriktad verksamhetsutveckling.
- Beställaren har krav på att utföraren fortlöpande utvärderar sin verksamhet samt redovisar sina utvärderingar för beställaren.
- Kompletterande till utförarens utvärderingar genomför även beställaren utvärderingar av verksamheten.
- I bilaga 21 redovisas beställarens modell för utvärdering samt vilka krav som ställs på utföraren när det gäller utvärderingar.

### **C 4.2. Lämnande av uppgifter**



- Uppgifter som ska lämnas till beställarens biståndsenhet (flertalet uppgifterna kommer på sikt att kunna lämnas via verksamhetssystemet)
  - Se närmare bilaga 5-8
  - Uppgifter om brukares kontaktperson bland personalen, brukares rättsliga företrädare och närstående
  - Underlag så att brukare kan faktureras omvårdnadsavgifter mm. Detta inkluderar även uppgifter om avbrott i insatserna pga. vistelse på sjukvårdsinrättning eller av annat skäl.
- Uppgifter som ska lämnas till beställarens administrativa avdelning
  - I samband med att beställaren lämnar sina bokslutskommentarer till socialnämnden ska utföraren lämna en årsrapport till beställaren som följer mallen för motsvarande rapporter inom beställarens egenregiverksamhet. Rapporten behöver däremot inte innehålla ekonomiska uppgifter
  - Till utföraren inkomna synpunkter på verksamheten ska hanteras enligt beställarens riktlinjer för synpunktshantering i beställarens datasystem för synpunktshantering
  - Utföraren ska lämna erforderliga uppgifter till beställaren så att myndigheters krav på statistikinsamling kan uppfyllas (avser SCB och Socialstyrelsestatistik resp. framtida uppgiftsskyldigheter som åläggs beställaren). Det samma gäller även så att beställarens behov av uppgifter för att ansöka om stadsbidrag, projektbidrag mm. kan tillgodoses.

#### **C 4.3.      **Insatskoder, regeltider och insatsbeskrivningar****

- Se vidare, bilaga 23

#### **C 4.4.      **Verksamhetsutveckling****

- Utföraren ska årligen upprätta skriftlig plan över verksamhetsutvecklingen. Planen ska lämnas till beställaren senast i mars månad av det första året för vilket planen ska gälla. Planen ska ha ett ettårsperspektiv och ett treårsperspektiv och minst innehålla följande:
  - Beskrivning av personalens kompetens
  - Beskrivning av planerad kompetensutveckling
  - Beskrivning över verksamhetsförändringar som man avser att genomföra.
  - Beskrivning över iakttagna förbättringsområden i verksamheten samt vilka åtgärder som planeras med anledning därav.

#### **C 4.5.      **Övrig samverkan****

- Utföraren åtar sig att delta i informationsgrupper mm. på samma sätt som beställarens verksamhet som bedrivs i egenregi.
- Det åligger utföraren att samverka med beställaren, av beställaren anlitade utförare och andra vårdgivare i frågor som rör enskilda brukare.
- Det åligger även utföraren att omedelbart meddela beställaren när patient har avlidit eller tagits in på sjukvårdsinrättning.
- Se vidare bilaga 18

#### **C 5.        **Ledningsperspektiv****

##### **C 5.1.      **Lokal arbetsledare****

- Utföraren tillser att det lokalt på orten finns ansvarig chef som brukare, anhängiga och beställare kan nå. Chefen ska ha de befogenheter som erfordras för att kunna vidta nödvändiga åtgärder i verksamheten så att kraven i detta kontrakt kan uppfyllas. Arbetsledaren ska ha erfarenhet från området och arbetsledning. Den tilltänkte lokale arbetsledaren ska presenteras för beställaren innan kontraktet träder ikraft.

##### **C 5.2.      **Verksamhetschef enligt HSL****



- För verksamheten ska utses verksamhetschef enligt § 29 hälso- och sjukvårdslagen. Verksamhetschefen enl. HSL ska anmälas till beställarens MAS.

## **C 6. Specifika krav utförares personal**

### **C 6.1. Informationssäkerhetsinstruktion**

- Närmare bestämmelser se bilaga 22
- 

### **C 6.2. Egna medel**

- Närmare bestämmelser om hantering av brukares egna medel se bilaga 19
- 

### **C 6.3. Brukarinflytande**

- Patienten ska ha möjlighet till inflytande och medbestämmande över de insatser som ges. Närmare bestämmelser se bilaga 10

### **C 6.4. Anhörigperspektiv mm**

- Anhöriga, gode män, förvaltare och kontaktpersoner har en viktig roll när det gäller insatser till äldre och funktionshindrade. Deras kunskaper och erfarenheter bör tas tillvara. Anhöriga m fl ska erhålla tydlig information och ska kunna vara delaktiga vid planering, genomförande och utvärdering av insatser. Lämnandet av information till anhöriga och delaktighet i planering mm. kräver patientens medgivande eller stöd i författning. Se vidare bilaga 10.
- Utföraren ska samverka med frivilligorganisationer som företräder personer som tillhör målgruppen för detta kontrakt.

### **C 6.5. Speciella frågeställningar**

- Närmare beskrivningar och krav se bilaga 16.

## **C 7. Utrustning och teknik**

### **C 7.1. Arbetstekniska hjälpmedel**

- Beställaren varken tillhandahåller eller bekostar arbetstekniska hjälpmedel för utförares personal.
- Hos patienter som får insatser genom detta kontrakt kan det däremot finnas arbetstekniska hjälpmedel som har placerats där av beställarens egenregiverksamhet, annan utförare eller annan vårdgivare. Dessa hjälpmedel kan inte disponeras av utförares personal med mindre än att överenskommelse har träffats med den som har placerat hjälpmedlet hos patienten.

### **C 7.2. Kontorsutrustning mm.**

- Utföraren får anskaffa, underhålla och bekosta all kontorsutrustning, telefoner, datorer, förbrukningsmaterial mm. som erfordras för verksamheten.

### **C 7.3. Teknisk utrustning för trygghetslarm mm.**

- Beställaren tillhandahåller vid behov och efter egen prövning individuell larmutrustning som installeras efter beslut av behörig leg. sjuksköterska i enlighet med SOSFS 1997:16 (1992:17). Beställaren övertar kostnaden enbart om beslutet godkänts av beställarens medicinskt ansvariga sjuksköterska. Beställaren bestämmer utrustningens tekniska standard och omfattning. Beställaren svarar även för att den tekniska utrustningen hålls i användbart skick. Dock ska utföraren iakttä aktsamhet vid användandet av utrustningen.
- Beställarens åtagande omfattar inte:



- Uppgradering av befintlig utrustning p.g.a. den tekniska utvecklingen eller för att underlätta för personalen.
- Anskaffning av utrustning för att förenkla och förbättra vårdpersonalens arbete resp. arbetsmiljö.

**C 7.4. IT-system**

- Närmare bestämmelser och krav se bilaga 22.

**C 7.5. Bilar**

- Utföraren får själv anskaffa det antal bilar man anser sig ha behov av i Verksamheten

**C 7.6. Annan teknisk utrustning**

- Utföraren har rätt att på egen bekostnad inom verksamheten använda teknisk utrustning för att underlätta arbetet för personalen eller för att utföra arbetet hos patienten på ett annat sätt.
- Innan sådan utrustning används ska utföraren samråda med beställaren.
- Beställaren kan förbjuda användandet av utrustningen om användandet enligt beställarens bedömning strider mot ett gott etiskt förhållningssätt i vården.