

Enstaka platser i särskilda boendeformer inom Stockholms stads valfrihetssystem

Anbudsinbjudan
LOV valfrihetssystem

Äldreförvaltningen

Storforsplan 36
12347 Farsta
Växel 08-508 36 200
Fax 08-508 36 248
aldreforvaltningen@stockholm.se
start.stockholm

Innehållsförteckning

1. Inbjudan	7
2. Allmän orientering och förutsättningar för uppdraget	7
2.1 Upphandlingsform.....	7
2.2 Upphandlande myndighet.....	7
2.3 Syfte med upphandlingen.....	7
2.4 Uppdragets omfattning	7
2.4.1 Kategorier av vård- och omsorgsboenden	8
2.4.2 Särskild inriktning	8
2.4.3 Nationella minoriteter	8
2.5 Verksamhetens omfattning, befolkningsunderlag och behovsanalys	8
2.6 Kapacitetstak	9
2.7 Skyldighet att ta emot nya uppdrag.....	9
2.8 Information till den enskilde	9
2.9 Köhantering	9
2.10 Ickeval.....	10
2.11 Tilläggstjänster.....	10
2.12 Överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar vid flytt till särskilt boende mellan kommuner i Stockholms län	10
2.13 Parboende	11
Medboendes biståndsbehov	11
Social dokumentation	11
Hälso- och sjukvård.....	11
Ersättning till utföraren	11
2.14 Byte av utförare	12
3. Administrativa krav	12
3.1 Handläggningstid för inkomna ansökningar	12
3.2 Elektronisk ansökan.....	12
Registrering av uppgifter i Kommers Annons	13
Konsult 13	
3.3 Information, frågor och svar.....	13
3.4 Ansökans utformning.....	13
3.5 Originalhandlingar.....	13
3.6 Ansökans innehåll.....	13

3.7 Boenden som planeras starta mellan två tillfällen för kontraktsstart	14
3.8 Ansökans giltighet.....	14
3.9 Handläggning av ansökan	14
3.10 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering.....	14
3.11 Begäran om sekretess.....	14
3.12 Underrättelse om beslut	15
3.13 Kontrakt	15
4. Krav på utföraren	15
4.1 Tillstånd	16
4.2 Omständigheter som kan medföra uteslutning.....	16
4.3 Registrering, skatter och avgifter.....	16
4.3.1 Registrering	17
4.3.2 Skatter och avgifter m.m.	17
4.4 Ekonomisk och finansiell ställning.....	17
4.5 Underleverantör	17
4.6 Ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete.....	18
4.7 Marknadsföring och information om utföraren.....	18
4.8 Ansvarig för den dagliga driften och ledningen	18
4.9 Arbetsledning.....	19
4.10 Verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen	19
4.11 Personuppgiftsansvar.....	19
4.12 Möten, seminarium och utbildning.....	19
5. Krav på tjänstens utförande.....	19
5.1 Lagar, föreskrifter m.m.....	19
5.2 Utgångspunkter för genomförande av uppdrag.....	19
5.3 Inriktning, mål och åtaganden	20
Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet.....	20
Gott bemötande, respekt och integritet	21
Inflytande och självbestämmande.....	21
5.4 Värdegrund och värdighetsgarantier	21
5.5 Personal och bemanning.....	21
5.5.1 Kompetens och fortbildning.....	22
5.5.2 Anställningsform.....	23
5.5.3 Praktikanter och elever	23

5.5.4	Rapporterings- och anmälningskyldighet för missförhållande (Lex Sarah)	23
5.5.5	Identifikation	24
5.5.6	Arbets- och skyddskläder	24
5.5.7	Tystnadsplikt	24
5.5.8	Mutor, gåvor och testamenten	24
5.6	Boendemiljö, utrustning och förbrukningsartiklar	24
5.7	Inflyttning	25
5.8	Kontaktmannaskap	25
5.9	Brukarinflyttande	26
5.10	Synpunkts- och klagomålshantering	26
5.11	Anhöriga och närstående	26
5.12	Våld i nära relationer	26
5.13	Service och omvårdnad	26
5.14	Demensvård	27
5.15	Psykisk hälsa	28
5.16	Förändring av omvårdnadsbehov	28
5.17	Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient	28
5.18	Mat och måltider	28
5.19	Aktiv och meningsfull tillvaro	29
5.20	Ledsagning och individuella aktiviteter utanför boendet	30
5.21	Kommunikation och tolk	30
5.22	Städning	30
5.23	Kläder, textilier och tvätt	31
5.24	Hantering av privata medel	31
5.25	Den enskildes avgift samt hyra	31
5.26	Nyckelhantering	31
5.27	Social dokumentation	32
5.28	Hälso- och sjukvårdsdokumentation	32
5.29	Hälso- och sjukvård	33
	Inkontinensvård	34
	Vårdhygienisk standard	34
	Teamarbete	34
5.29.1	Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)	34
5.29.2	Delegering	35

5.29.3 Läkemedelshantering	35
5.29.4 Rehabilitering	36
5.29.5 Medicintekniska produkter, tekniska hjälpmedel och förbrukningsartiklar	36
5.29.6 Fotsjukvård	37
5.29.7 Munhälsa	37
5.29.8 Vård i livets slutskede	37
5.29.9 Omhändertagande av avlidna samt transport och förvaring	38
6 Ersättning och betalningsrutiner	38
6.1 Ersättning	38
6.2 Möjlighet till förskottsbetalning för nya utförare	39
6.3 Fakturering och betalningsrutiner	39
Elektronisk faktura	40
7. Uppföljning	40
8. Särskilda kontraktsvillkor	41
8.1 Dialog med stadens jobbtorg	41
8.2 Miljöarbete	41
Kontaktperson i miljöfrågor	41
Systematiskt miljöarbete	41
9. Kommersiella villkor	41
9.1 Kontraktshandlingarnas inbördes ordning	41
9.2 Kontraktstid och uppsägning	42
9.3 Ändringar och tillägg	42
9.4 Upphörande av kontrakt vid avsaknad av tillstånd	42
9.5 Hävning av kontrakt	42
9.6 Ansvar	42
9.7 Ändrade ägarförhållanden	42
9.8 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag	42
9.9 Skadeståndsskyldighet	42
9.10 Information mellan staden och utföraren	42
9.11 Försäkringar	42
9.12 Allmänhetens rätt till insyn	43
9.13 Arbetsgivaransvar	43
9.14 Arbetsmiljöansvar	43
9.15 Meddelarfrihet	43

<i>9.16 Antidiskrimineringsklausul</i>	<i>43</i>
<i>9.17 Extraordinär händelse</i>	<i>44</i>
<i>9.18 Force majeure.....</i>	<i>45</i>
<i>9.19 Tvist mellan staden och utförare</i>	<i>45</i>
<i>10. Accept och lämnande av ansökan.....</i>	<i>45</i>
<i>10.1 Accept och lämnande av ansökan.....</i>	<i>45</i>

1. Inbjudan

Stockholms stad har ett valfrihetssystem för särskilda boendeformer för personer 65 år och äldre. Valfrihetssystemet innebär att den enskilde, som genom biståndsbeslut blir beviljad ett permanent vård- och omsorgsboende i kategorierna somatisk vård och omsorg eller gruppboende för personer med demenssjukdom, själv får välja vilket boende han eller hon önskar flytta till.

Kvarboendepincipen gäller, det vill säga att den enskilde ska kunna bo kvar på boendet till livets slut och inte behöva flytta oavsett vårdtyngd och/eller eventuella förändrade omvårdnadsbehov.

Det krävs ett deltagande i denna upphandling och erhållande av kontrakt för att kunna bli en av de privata utförare som den enskilde kan välja. De utförare som staden tecknar kontrakt med kommer i valfrihetssystemet att konkurrera med utförare i kommunal regi, entreprenader och andra privata utförare i Stockholms län som staden tecknat eller kommer att teckna kontrakt med om köp av platser.

Korttidsvård, profilboende och servicehus ingår inte i valfrihetssystemet.

Välkommen att inkomma med ansökan avseende upphandling enligt LOV av platser i särskilda boendeformer i kategorierna somatisk vård och omsorg samt gruppboende för personer med demenssjukdom, inom stadens valfrihetssystem.

2. Allmän orientering och förutsättningar för uppdraget

2.1 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

2.2 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Stockholms stad, genom dess äldrenämnd, organisationsnummer 2120000142.

Mer information om Stockholms stads organisation och verksamhet finns på stadens hemsida <https://start.stockholm>

2.3 Syfte med upphandlingen

Ett av de övergripande syftena med stadens valfrihetssystem är att skapa ökad mångfald och valmöjligheter för enskilda. Ett sätt att uppnå detta är att upphandla privata utförare som kan genomföra uppdraget med hög kvalitet i enlighet med gällande regelverk samt stadens mål och åtaganden.

2.4 Uppdragets omfattning

Upphandlingen omfattar köp av plats i särskilt boende för personer 65 år och äldre i kategorierna somatisk vård och omsorg samt gruppboende för personer med demenssjukdom i ett valfrihetssystem inom Stockholms län.

Särskilt boende är Socialtjänstlagens (SoL) samlingsnamn för boenden för äldre som beviljas genom biståndsbeslut enligt SoL. I Stockholms stad är samlingsnamnet ”vård- och omsorgsboende” som i sin tur indelas i vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg och vård- och

omsorgsboende med hemtjänst (servicehus). I denna upphandling avses med begreppet vård- och omsorgsboende uteslutande boenden med heldygnsomsorg.

2.4.1 Kategorier av vård- och omsorgsboenden

Nedanstående boendeformer eller kategorier av vård- och omsorgsboenden omfattas av denna upphandling.

Somatisk vård och omsorg

Boenden för somatisk vård och omsorg är avsett för personer som till följd av ålderdom, fysiska och psykiska funktionsnedsättningar eller allvarlig sjukdom har ett varaktigt behov av mer eller mindre omfattande vård- och omsorgsinsatser dygnet runt.

Boenden för somatisk vård och omsorg är i normalfallet inte avsett för äldre som har en demensdiagnos vid inflyttningstillfället.

Gruppboende för personer med demenssjukdom

Gruppboende är avsett för äldre med demenssjukdomar (neurokognitiva störningar eller svikt). I denna upphandling avses med gruppboende enbart inriktning mot de vanligaste typerna av demenssjukdomar såsom Alzheimers sjukdom och vaskulär demens.

Gruppboenden för olika sjukdomsdiagnoser eller funktionsnedsättningar som kräver specialkompetens bland personalen, såsom frontallobsdemens eller psykogeriatriska diagnoser, betecknar staden som profilboenden och sådana boenden ingår inte i stadens valfrihetssystem och upphandlas därmed inte enligt LOV.

Biståndsbeslut om gruppboende för personer med demenssjukdom ska, som huvudregel, ha föregåtts av en demensutredning och en fastställd demensdiagnos.

2.4.2 Särskild inriktning

Ett av målen med stadens valfrihetssystem är att det ska finnas många aktörer att välja bland och med olika inriktningar. Utifrån detta mål värdesätter staden att utföraren inom ramen för respektive kategori av boende, har olika inriktningar som kan vara av intresse för den enskilde när denne ska välja boende. Det kan exempelvis gälla inriktningar utifrån språk, kultur och religion eller olika typer av intresseområden.

2.4.3 Nationella minoriteter

Sverige har fem nationella minoriteter som bland annat har rätt till äldreomsorg på sitt språk; sverigefinnar, tornedalingar, samer, judar och romer. Stockholms stad är förvaltningsområde för finska, meänkieli och samiska vilket innebär ett särskilt ansvar för att tillgodose efterfrågan och behov av äldreomsorg på dessa språk. Staden ser därför gärna utförare som kan kommunicera på de nationella minoritetsspråken samt har kompetens om de nationella minoriteternas kultur.

Mer information om nationella minoriteter och hur staden arbetar med dessa frågor finns via följande länk: <https://start.stockholm/omstockholmsstad/sarbetarstaden/nationellaminoriteter/>

2.5 Verksamhetens omfattning, befolkningsunderlag och behovsanalys

Aktuell statistik om verksamhetens omfattning, befolkningsunderlag och behovsanalys framgår via följande länk: <https://start.stockholm/omstockholmsstad/utredningarstatistikochfakta/statistik/>

2.6 Kapacitetstak

För varje vård- och omsorgsboende som ansökan avser anges hur många platser per kategori som maximalt upplåts till staden att köpa (se avsnitt 3.6 "Ansökans innehåll").

Utföraren kan ändra kapacitetstak per vård- och omsorgsboende under kontraktstiden genom att via e-post anmäla nytt kapacitetstak till avtalsförvaltare vid äldreförvaltningen.

Vid utökning eller minskning av kapaciteten per kategori samt konvertering av platser från en kategori till en annan, träder det nya kapacitetstaket i kraft så snart utföraren fått detta bekräftat av äldreförvaltningen, dock senast inom 3 veckor. Vid minskning av kapacitetstak ska de boende som är från Stockholms stad kunna bo kvar. Den individuella beställningen gäller så länge avropet består.

Observera att förändring av verksamhetens antal platser och kategori/inriktning för dessa kräver ett förnyat tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

I de fall utföraren vill ha med ett nytt boende i stadens valfrihetssystem, kräver detta att en ny ansökan enligt LOV görs.

2.7 Skyldighet att ta emot nya uppdrag

Inom angivet kapacitetstak är utföraren skyldig att snarast ta emot enskilda som har tackat ja till erbjuden plats, oavsett vårdtyngd, och kan inte tacka nej till nya uppdrag.

2.8 Information till den enskilde

I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av vård- och omsorgsboende ska biståndshandläggaren informera om rätten att välja boende och möjligheten att ställa sig i kö till önskat boende.

Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att den enskilde ska kunna göra ett aktivt val av vård- och omsorgsboende.

Biståndshandläggaren ska kunna lämna skriftlig information om de boenden som kan vara aktuella för den enskilde, samt att de har möjlighet att besöka boenden innan de gör sina val. Den enskilde ska även informeras om att information om alla vård- och omsorgsboenden inom valfrihetssystemet också finns att tillgå på "Hitta och jämför Service" på Stockholms stads hemsida.

Utföraren ansvarar för att kontinuerligt lämna aktuell verksamhetsinformation till funktionsbrevlådan jamforservice.aldre@stockholm.se för uppdatering av "Hitta och jämför service" på stadens hemsida.

2.9 Köhantering

Stockholms stads valfrihetssystem innebär att den enskilde som blir beviljad ett vård- och omsorgsboende själv får välja vilket boende, av dem som ingår i valfrihetssystemet och motsvarar den enskildes behov, som han eller hon önskar flytta till. Då alla boenden har ett begränsat antal platser, har staden utformat ett köhanteringssystem som administreras i stadens sociala verksamhetssystem. I systemet har varje vård- och omsorgsboende och boendekategori sin egen kö.

Stockholms Trygghetsjour, inom äldreförvaltningen, ansvarar för all köhantering till samtliga vård- och omsorgsboenden som ingår i stadens valfrihetssystem, oavsett regiform.

Utföraren ansvarar för att meddela köhandläggare vid Stockholms Trygghetsjour när ledig plats uppkommer samt på avsedd blankett ange fakta om lägenheten såsom aktuell hyra m.m.

Om inte staden förmedlat den lediga platsen, d.v.s. meddelat utföraren att någon tackat ja till platsen, inom 7 dagar från det att platsen ledigförklarats från utföraren till köhandläggaren, kan utföraren sälja platsen till annan kommun. Utföraren är i dessa fall dock skyldig att meddela köhandläggare om att ledigförklarad plats har sålts till annan kommun.

Utföraren ska kontinuerligt kunna få information om aktuell kö samt kontaktuppgifter till de tre personer som står först i kön för att kunna ta kontakt med den enskilde och/eller dennes närstående för att på så sätt förbereda inför en eventuell kommande flytt till boendet.

Mer information om stadens köhanteringssystem samt de anvisningar som gäller för detta finns på stadens hemsida: <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/vardochomsorgsboende/kohantering/>

2.10 Ickeval

I enlighet med LOV ska det finnas ickevalsalternativ för de personer som inte kan eller inte vill välja.

Kommunfullmäktige har beslutat att ickevalsalternativ för vård- och omsorgsboende ska utgöras av närhetsprincipen, d.v.s. det boende som ligger närmast den enskildes ordinära boende, oavsett regiform, ska utgöra ickevalsalternativ. I de fall den enskilde inte kan eller vill välja kommer denne således att erbjudas plats vid det närmsta boende som motsvarar den enskildes behov och som vid aktuellt tillfälle har ledig plats.

2.11 Tilläggstjänster

Utöver de tjänster som omfattas av denna upphandling har utföraren rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster till den enskilde.

Tilläggstjänsterna får inte vara en del av utförarens åtaganden i enlighet med detta förfrågningsunderlag och får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja en utförare.

Om tilläggstjänster erbjuds ska det för den enskilde tydligt framgå att det är fråga om en tjänst utöver vad som ingår i utförarens åtaganden. För att tydliggöra detta bör ett skriftligt avtal om överenskommen tilläggstjänst upprättas med den enskilde.

2.12 Överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar vid flytt till särskilt boende mellan kommuner i Stockholms län

Stockholms stad ingår i en överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar vid flytt till särskilt boende, tillsammans med ett antal andra kommuner inom länet. Överenskommelsen innebär ett avsteg från bestämmelsen om ansvarsfördelning enl. 2 a kap 8 § SoL i de fall en enskild vill flytta till särskilt boende i en annan kommun. För de kommuner som ingår i överenskommelsen, fattar utflytningskommunen istället biståndsbeslut, behåller ansvaret för den enskilde och köper plats av inflytningskommunen.

Inflytningskommunens regler för eventuell valfrihet samt ersättning gäller vid försäljning av plats enligt överenskommelsen.

Genom denna överenskommelse kan det således bli aktuellt för utföraren att även sälja plats till en annan kommun, än Stockholms stad. Precis som alla andra platser, förmedlas sådana placeringar alltid av stadens centrala köhantering och en förfrågan om köp av plats enligt överenskommelsen kommer därmed aldrig direkt från utflyttningskommunen.

2.13 Parboende

I enlighet med socialtjänstlagen har äldre människor som beviljas eller beviljats plats i särskilt boende rätt att få fortsätta bo tillsammans med sin make eller sambo i det särskilda boendet. Detta gäller oavsett om maken eller sambon har behov av särskilt boende eller inte.

Parboende i socialtjänstlagens mening förutsätter att makarna eller samborna kan dela lägenhet i ett vård- och omsorgsboende, om inte båda har beviljats särskilt boende.

Alla vård- och omsorgsboenden inom valfrihetssystemet har inte lägenheter som är stora nog för att parboende ska vara möjligt.

Det är upp till respektive utförare att avgöra om boendet kan erbjuda parboende och valfrihet avseende var parboende ska verkställas råder således inte för den enskilde.

Även personer med demenssjukdom har rätt att ansöka om och beviljas att få sammanbo med sin make eller sambo. Parboende är dock oftast inte lämpligt inom ett vård- och omsorgsboende med demensinriktning, om inte båda makarna eller samborna har behov av ett sådant boende. En helhetsbedömning, i samråd med utföraren, av vilken boendeform och lösning som bäst kan tillgodose behoven ska göras i varje enskilt fall.

Medboendes biståndsbehov

Om behov av hjälp uppstår för en medboende i vård- och omsorgsboende kan han eller hon beviljas hemtjänst som då utförs av boendets personal. Beställande stadsdelsnämnd beställer i sådana fall detta separat av utföraren.

Om den medboende efter en tid får så stora hjälpbehov att han eller hon själv vid en ansökan skulle beviljas plats i vård- och omsorgsboende ska biståndshandläggaren initiera en sådan prövning.

Social dokumentation

Socialtjänstlagens regler för dokumentation under genomförande av beslutade stödinsatser avser inte den medboende maken eller sambon, såvida inte den personen för sin del också har beslutade biståndsinsatser som utförs i det särskilda boendet. I sådana fall ska dokumentationen ske i en egen personakt och en egen genomförandeplan upprättas.

Hälso- och sjukvård

Kommunens hälso- och sjukvårdsansvar i särskilda boendeformer omfattar endast de som efter biståndsbeslut av kommunen bor i en sådan boendeform, således inte den medboende som istället ska få sina medicinska behov tillgodosedda via primärvården.

Boendets legitimerade personal ska dock vara den medboende behjälplig vid akut uppkomna sjukvårdsbehov.

Ersättning till utföraren

Kommunfullmäktige har fastslagit en modell för ersättning vid parboende. Ersättningen avser viss basservice som den medboende får tillgång till i vård- och omsorgsboendet såsom kost, tillgång till

personal dygnet runt, trygghetslarm och gemensamma aktiviteter. Om den medboende också beviljas hemtjänst utgår även en timersättning till utföraren.

Aktuella belopp och regler för ersättningar framgår via följande länk:

<https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/vardochomsorgsboende/>

Ersättning för parboende kan komma att ändras under avtalstiden om kommunfullmäktige så beslutar.

2.14 Byte av utförare

Den enskilde har alltid rätt att flytta till ett annat vård- och omsorgsboende. I de fall den enskilde väljer att flytta, får den ursprungliga utföraren ersättning i sju dagar efter att den enskilde flyttat (se vidare avsnitt 6.1 "Ersättning").

3. Administrativa krav

3.1 Handläggningstid för inkomna ansökningar

Staden går igenom inkomna ansökningar och tecknar kontrakt fyra gånger per år. Handläggningstid för inkomna ansökningar är enligt följande:

Ansökan senast inkommit till staden – 15 januari

Kontrakt gäller fr.o.m. – 1 mars

Ansökan senast inkommit till staden – 15 april

Kontrakt gäller fr.o.m. – 1 juni

Ansökan senast inkommit till staden – 15 augusti

Kontrakt gäller fr.o.m. – 1 oktober

Ansökan senast inkommit till staden – 15 oktober

Kontrakt gäller fr.o.m. – 1 december

Om datumet den 15:e infaller på en lördag, söndag eller annan helgdag, gäller istället närmast följande vardag.

Handläggningstiderna gäller under förutsättning att ansökan är komplett. Ansökningar som inte är kompletta kan i vissa fall ligga kvar till nästa handläggningsperiod.

3.2 Elektronisk ansökan

Ansökan lämnas elektroniskt via upphandlingsverktyget Kommers Annon. För tillgång till systemet krävs en inloggning.

Användarnamn och lösenord fås genom att göra en enkel registrering på

<https://www.kommersannons.se/eLite>. Efter genomförd registrering fås omedelbar tillgång till systemet. Det är kostnadsfritt för sökande att använda systemet och att lämna ansökan.

Sökande får genom Kommers Annon:

- Tillkommande information.
- Kontroll av att alla frågor ställda i förfrågningsunderlaget är besvarade vid avlämnandet
- En tydlig information om inte alla obligatoriska krav är uppfyllda.

Vid frågor eller behov av support kring hanteringen av systemet går det bra att kontakta systemleverantören Primona på

support@primona.se eller på 08-612 34 53 vardagar kl. 08.00 – 17.00.

Registrering av uppgifter i Kommers Annons

Ansökan registreras i det bolag som ansökan avser. För sökande som sedan tidigare har registrerat konto i Kommers Annons är det viktigt att kontrollera att registrerade uppgifter stämmer avseende företagsnamn, organisationsnummer, kontaktuppgifter m.m.

Uppgifter som inte stämmer ska ändras innan ansökan skickas in.

Konsult

Konsult som lämnar in ansökan på uppdrag ska ha inloggning för det bolag som ansökan lämnas för.

3.3 Information, frågor och svar

Frågor ställs via frågor- och svarsfunktionen i Kommers Annons. Staden besvarar frågor via samma funktion.

Om förfrågningsunderlaget upplevs som oklart eller otydligt i något avseende är det viktigt att staden kontaktas så att missförstånd kan undvikas.

Endast skriftlig kompletterande uppgift lämnad av staden är bindande för både staden och sökande.

3.4 Ansökans utformning

Hela ansökningsförfarandet genomförs på svenska och ansökan ska lämnas elektroniskt via Kommers Annons. Bifogade dokument ska namnges utifrån vad som framgår i aktuell fråga.

Ansökan ska utformas i enlighet med förfrågningsunderlaget. Reservationer accepteras inte.

3.5 Originalhandlingar

Dokument som begärs in av den upphandlande myndigheten ska skannas in och laddas upp som bilaga till ansökan. Staden förbehåller sig rätten att vid behov begära att dessa dokument även uppvisas i original. Detta gäller även under kontraktstiden.

3.6 Ansökans innehåll

Ansökan ska avse plats/er i vård- och omsorgsboende för personer 65 år och äldre i kategorierna somatisk vård och omsorg och/eller gruppboende för personer med demenssjukdom beläget inom Stockholms län.

Sökande kan lämna ansökan för en eller båda kategorierna. Om ansökan omfattar flera boenden ska bilaga 1 fyllas i för varje boende. Ansökan kommer att bedömas för varje boende för sig, såsom olika delar i ansökan.

I bilaga 1 ska anges hur många platser (kapacitetstak) per boende och kategori som sökande är beredd att sälja till Stockholms stad och som därmed sökande offererar till staden. Detta innebär inget åtagande för utförare som tecknar kontrakt med staden att under kontraktstiden förbehålla angivet antal platser för staden. Om det vid ett vård- och omsorgsboende som omfattas av kontrakt finns en ledig plats inom angivet kapacitetstak får dock staden inte nekas att avropa platsen. Som framgår av avsnitt 2.6 kan utföraren ändra kapacitetstak under kontraktstiden.

Staden åtar sig inte att köpa något bestämt antal platser. Stadens avrop av platser från utförare med kontrakt enligt LOV kommer att ske utifrån den enskildes önskemål att välja något av dessa boenden.

Till ansökan ska uppgifter i bilaga 1 bifogas, med information om vilken/vilka boendeform/kategori ansökan avser samt hur många platser som offereras. Om ansökan lämnas för flera boenden ska bilaga 1 lämnas för varje boende.

3.7 Boenden som planeras starta mellan två tillfällen för kontraktsstart

Sökande kan ange alternativ tid för när sökande åtar sig påbörja uppfyllandet av sina åtaganden. Möjligheten till att ange alternativ tid erbjuds för att möjliggöra för utförare som planerar att starta ett nytt vård- och omsorgsboende mellan två tillfällen för kontraktsstart, att ansöka om detta.

Planerad verksamhetsstart ska ligga så nära i tid som möjligt efter kontraktsstart, vilket innebär att sökande som exempelvis planerar att starta ett boende i maj 2022, ska inkomma med ansökan senast den 15 januari 2022 för kontraktsstart från och med den 1 mars 2022 (se avsnitt 3.1 "Handläggningstid för inkomna ansökningar").

Sökande som lämnar alternativ tid för start enligt ovanstående ska uppfylla samtliga krav i förfrågningsunderlaget, med undantag för att tillstånd utfärdat av IVO inte måste innehas vid tidpunkten för ansökans inlämnande, utan ska redovisas först i samband med verksamhetsstart.

Bilaga 1 ska fyllas i även för boenden som planeras starta under kontraktperioden. I ansökan ska anges tidpunkt för verksamhetsstart.

Med undantag för vad som angivits ovan om planerade nya vård- och omsorgsboenden, accepteras inte alternativa ansökningar, d.v.s. samtliga krav i förfrågningsunderlaget ska vara uppfyllda.

3.8 Ansökans giltighet

Sökande är bunden av sin ansökan till dess att staden fattat beslut om godkännande och kontrakt tecknats. Sökande ska bekräfta ansökans giltighet.

3.9 Handläggning av ansökan

I handläggning ingår kontroll av att:

- ansökan är korrekt och komplett besvarad och inte innehåller förbehåll
- sökande uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget
- samtliga krav har accepterats.

3.10 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Staden kan tillåta att sökande rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Staden kan också begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Staden är dock inte skyldig att medge komplettering eller förtydligande.

3.11 Begäran om sekretess

Staden omfattas av offentlighetsprincipen, vilket innebär att allmänheten har rätt att ta del av till myndigheten inkomna handlingar. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna sekretessbeläggas måste stöd för detta finnas i sekretesslagen.

Inkommen ansökan är i huvudregel offentlig. Av 31 kap. 16 § offentlighets- och sekretesslagen följer dock att sekretess gäller för uppgift i ansökan som rör sökandens affärseller driftsförhållanden, om det av särskild anledning kan antas att sökanden lider skada om uppgiften röjs.

Anser sökande att vissa uppgifter i inlämnad ansökan omfattas av sekretess ska sökande precisera vilka uppgifter detta gäller och motivera på vilket sätt sökande skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut. Det är dock staden, i egenskap av offentlig myndighet, som beslutar om en uppgift kan sekretessbeläggas. Beslutet kan överklagas till kammarrätten.

3.12 Underrättelse om beslut

För att godkännas i denna upphandling krävs att samtliga villkor uppfylls.

Beslut om godkännande fattas av förvaltningschef för äldreförvaltningen på uppdrag av äldrenämnden. Snarast efter det att beslut fattats kommer sökande att skriftligen informeras om beslutet. Information om beslut sker via Kommers Annons.

Efter att beslut meddelats ska utföraren vara beredd att underteckna kontrakt.

3.13 Kontrakt

Äldrenämnden tecknar, genom förvaltningschef för äldreförvaltningen, kontrakt med respektive organisation avseende det eller de vård- och omsorgsboenden som ansökan avser och som godkänts av staden. Avtal ingås genom att kontrakt undertecknas av parterna.

Samtliga krav som ställs i detta förfrågningsunderlag utgör kontraktsvillkor och gäller under hela kontraktstiden. Det innebär tillämpliga delar i alla avsnitt i detta dokument, förutom: 1, 2.1 2.2, 2.5, 3.1 3.4, 3.8 3.12 samt 10.1.

Kontraktet gäller tillsvidare, med uppsägningsrätt (se vidare avsnitt 9 "Kommersiella villkor").

Ansvaret för äldreomsorg är fördelat till stadens stadsdelsnämnder som fattar biståndsbeslut för de personer som bor i respektive stadsdelsnämnds geografiska område. Stadsdelsnämnderna kommer att beställa/avropa tjänster från kontrakten. Avrop görs genom individuella beställningar, utifrån villkor i kontraktet och den enskildes önskemål.

Den individuella beställningen ska i normalfallet gälla så länge som biståndsbeslutet kvarstår. För beställningen/avropet gäller villkoren i kontraktet även efter kontraktstidens slut, så länge den avropade tjänsten behövs. Detta gäller dock inte i de fall kontraktet hävs.

4. Krav på utföraren

I detta avsnitt anges de krav som ställs på sökandes kompetens, erfarenhet, kapacitet samt ekonomiska och finansiella ställning.

Vidare anges de bevis m.m. som sökande ska bifoga och redovisa i sin ansökan för att styrka att de angivna kraven uppfylls.

För att sökande ska vara kvalificerad måste de krav som redovisas i detta avsnitt vara uppfyllda och de bevis och andra dokument som efterfrågas vara bifogade till ansökan.

Samtliga krav ska därutöver även uppfyllas under hela kontraktstiden.

4.1 Tillstånd

Enligt 7 kapitlet 1 § socialtjänstlagen (SoL) krävs tillstånd för enskilt bedriven särskild boendeform. Tillstånd utfärdas av Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Till ansökan ska bifogas aktuellt tillstånd från IVO för respektive boende. För boenden som planeras starta under kontraktstiden ska tillstånd från IVO redovisas i samband med verksamhetsstart.

Utföraren ska under kontraktstiden inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar, såsom byte av chef för verksamheten.

I de fall ansökan omfattar flera boenden med olika tillstånd, är det viktigt att bifogade PDF-filer benämns på så sätt att det är tydligt vilket tillstånd som hör till vilket boende.

4.2 Omständigheter som kan medföra uteslutning

Sökande kan komma att uteslutas om staden får kännedom om att någon av förutsättningarna i 7 kap 1 § i lag (2008:962) om valfrihetssystem föreligger.

Staden får utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och staden kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området,

eller

6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

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

Staden får begära att sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 betraktas bl.a. hävning av avtal som staden eller annan kommun gjort, inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde, under de senaste fyra åren från ansökningstillfället.

Ovanstående utgör även kontraktsinnehåll under kontraktstiden.

4.3 Registrering, skatter och avgifter

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

Sökande måste därför uppfylla de i Sverige eller i det land sökande verkar ställda lagkraven på registrerings, skatte- och avgiftsskyldigheter.

4.3.1 Registrering

Sökande ska vara registrerad i aktiebolags, handelsbolags eller föreningsregister, om sådan skyldighet finns. Staden kommer att kontrollera detta och sökande behöver inte bifoga några dokument som styrker kravet på registrering.

Till ansökan som lämnas av stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska bifogas stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare.

4.3.2 Skatter och avgifter m.m.

Staden kommer kontrollera att sökande inte har skulder avseende skatter och sociala avgifter. Staden kommer även att kontrollera att sökande, senast i samband med kontraktstecknande, är registrerad för F-skatt.

Om det under kontraktstiden 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, kan detta betraktas som sådant kontraktsbrott som medför hävningsrätt för staden.

4.4 Ekonomisk och finansiell ställning

Det är av stor vikt att de utförare som staden tecknar kontrakt med har en stabil ekonomisk/finansiell bas och därigenom ekonomiska förutsättningar att fullgöra uppdraget under den tid som kontraktet och det enskilda uppdraget gäller.

Sökandes finansiella och ekonomiska ställning godkänns om denne enligt Bisnode RiskGuardian Suite har rating A eller högre.

För bolag och enskild firma kommer staden att kontrollera rating via Bisnode RiskGuardian Suite och sökande behöver inte bifoga dokument som styrker detta.

För ansökan som lämnas av stiftelse, ekonomisk- eller ideell förening, eller andra typer av organisationsformer, ska sökandes ekonomiska och finansiella ställning styrkas genom att sökande till ansökan ska bifoga den senaste årsredovisningen.

Årsredovisning ska även skickas in på begäran under kontraktstiden.

Om sökande inte lever upp till kravet om rating A eller högre kan sökandes ekonomiska och finansiella ställning godkännas om denna kan styrkas på annat sätt, t.ex. genom bank- eller koncerngaranti.

Ovanstående utgör även kontraktsinnehåll under kontraktstiden.

4.5 Underleverantör

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Utföraren ansvarar för att anlitade underleverantörer uppfyller de relevanta 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 lämnar in årsredovisning i tid etc.

Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör under kontraktstiden ankommer det på utföraren att informera de enskilda och andra berörda, om den nye underleverantören.

4.6 Ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete

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

Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet och innehålla:

- processer med tillhörande rutiner
- riskanalys
- egenkontroll.

Ledningssystemet ska möjliggöra säkerställande av att verksamheten uppfyller de krav och mål som genom lag och föreskrifter ställs på verksamheten.

Kvalitets- och ledningssystemet ska kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov och förändringar i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Utföraren ska göra de uppföljningar av verksamheten som krävs för att säkerställa att utförarens åtaganden och ansvar uppfylls samt att ansvaret för kvalitetsarbetet i övrigt uppfylls.

Ett systematiskt patientsäkerhetsarbete ska ske enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLFFS 2017:40).

Utföraren ska delta och registrera i de nationella kvalitetsregistren, Senior Alert och Svenska Palliativregistret. I förekommande fall ska utföraren även arbeta i enlighet med Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symptom vid demens (BPSD) eller motsvarande system.

4.7 Marknadsföring och information om utföraren

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Utformningen av marknadsföringen ska ske på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och på sätt som i övrigt är ansvarsfullt och professionellt.

Staden informerar om utförarens verksamhet på stadens hemsida under funktionen ”Hitta och jämför service”.

Biståndshandläggarna i respektive stadsdelsförvaltning ska också kunna informera om vilka utförare som finns att välja mellan i samband med att den enskilde ska välja boende.

En förutsättning för att staden ska kunna informera om utförarens verksamhet är att sökande beskriver verksamheten genom att fylla i och bifoga bilaga 2 "Mall för uppgifter till Hitta och jämför service".

Utföraren ansvarar för att uppgifterna om utförarens verksamhet är aktuella och förändringar under kontraktstiden ska omgående meddelas till äldreförvaltningen via funktionsbrevlådan:

jamforservice.aldre@stockholm.se

4.8 Ansvarig för den dagliga driften och ledningen

Som en del av tillståndsprövningen, bedömer IVO lämpligheten av den person som ska ansvara för driften och ledningen vid den berörda verksamheten.

Sökande ska ange namn på den som är ansvarig för den dagliga driften och ledningen för respektive boende och dennes titel.

Personen i fråga ska överensstämman med aktuellt tillstånd utfärdat av IVO.

Om utföraren under kontraktstiden byter den som ansvarar för den dagliga driften och ledningen, ska detta anmälas till äldreförvaltningen och i enlighet med avsnitt 4.1 ska utföraren vid sådant tillfälle även inkomma med nytt tillstånd.

4.9 Arbetsledning

Utföraren ska säkerställa att det i boendet finns arbetsledning dygnet runt. Det ska dygnet runt, årets samtliga dagar, finnas en tydligt utpekad chef/arbetsledare på plats i verksamheten och det ska vara känt för personal, enskilda och närstående vem denne är. Med "chef/arbetsledare" avses person med rätt att leda och fördela arbetet och som har arbetsmiljöansvar.

Ledningsorganisationen ska möjliggöra närvarande, handledande och kompetenta chefer och arbetsledare som stöd för utvecklingen av ett engagerat medarbetarskap vid det aktuella boendet.

4.10 Verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen

Utföraren ska i sin organisation ha en person som svarar för verksamheten enligt 4 kap. 2§ HSL (2017:30), så kallad verksamhetschef enligt HSL. Verksamhetschefens ansvar framgår av hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80).

4.11 Personuppgiftsansvar

Utföraren är enligt tillämpligt regelverk personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som utföraren utför.

4.12 Möten, seminarium och utbildning

Staden anordnar och bjuder in till olika former av möten, seminarium och utbildningar. Vissa av dessa kan komma att vara obligatoriska för utföraren att delta i, vilket i sådana fall framgår av respektive inbjudan.

5. Krav på tjänstens utförande

Med krav på tjänsten (kravspecifikation) avses inriktning, krav och omfattning på den tjänst som upphandlas. De krav på tjänsten som redovisas i detta avsnitt måste uppfyllas för att sökande ska kunna tilldelas kontrakt och samtliga krav ska även fullgöras fullt ut under hela kontraktstiden.

5.1 Lagar, föreskrifter m.m.

Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, lag om patientsäkerhet, patientdatalagen, patientlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter samt föreskrifter som utfärdas av IVO.

5.2 Utgångspunkter för genomförande av uppdrag

Äldre som är i behov av särskilt stöd och vars behov av service, vård och omsorg inte kan tillgodoses på annat sätt, kan få bistånd i form av särskilt boende enligt SoL.

Stockholms stad, genom dess stadsdelsnämnder, är såsom huvudman för äldreomsorgen i staden ytterst ansvarig för den enskilda placeringen och beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning.

Utföraren ansvarar för omvårdnad, service och hälsosjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå.

Vården och omsorgen ska hålla en hög kvalitet. Den enskilde ska garanteras erforderlig tillsyn och omvårdnad alla tider på dygnet. Det måste därför finnas personal på plats i boendet dygnet runt och den enskilde ska varje tid på dygnet kunna få de tjänster som krävs för att den enskilde ska kunna klara sin tillvaro och känna sig trygg.

I samtliga vård- och omsorgsboenden, med undantag för gruppboenden för personer med demenssjukdomar, ingår i grundtryggheten tillgång till trygghetslarm. I gruppboenden för personer med demenssjukdomar kan andra typer av larm finnas under förutsättning att dessa larm innebär motsvarande eller högre trygghet.

Boendet och omvårdnaden ska vara så utformad att den enskildes kapacitet och resurser tillvaratas och att dennes sociala och kulturella nätverk bevaras. Insatserna för den enskilde ska bygga på en helhetssyn på dennes situation, förutsättningar och behov. Den enskilde ska ha möjlighet att behålla värdighet och livskvalitet genom att erbjudas en trygg, överblickbar och bekväm miljö med stimulans för att maximalt kunna utnyttja sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga.

Ett vård- och omsorgsboende ska vara hemlikt och utföraren ska sträva efter att bedriva verksamheten på ett sätt som skapar hemkänsla för de enskilda, utan att kraven på en god arbetsmiljö för personalen åsidosätts. Boendet ska kunna erbjuda den enskilde tillfälle att delta i ett hems förekommande sysslor, utevistelse och andra aktiviteter. I boendet ska det även finnas gemensamma lokaler för måltider, kulturinslag och andra sociala aktiviteter. Den enskilde ska även få hjälp att träna för att upprätthålla befintliga psykiska och fysiska funktioner.

Den enskilde ska erbjudas en verksamhet där årstider, helger, helgdagar, traditioner och personliga bemarkelsedagar uppmärksammas och firas.

Vidare ansvarar utföraren för att ha ett systematiskt arbetssätt för att säkerställa att alla, oavsett kön, könsidentitet, etnicitet, sexuell läggning, religion och funktionsnedsättning, får vård och omsorg på lika villkor. Metoder för detta arbete är ett inkluderande förhållningssätt, jämställdhetsintegrering och jämställdhetsanalys.

För samtliga vård- och omsorgsboenden gäller att det ska erbjudas som ett permanent boende och att den enskilde ska kunna bo kvar till livets slut, oavsett vårdtyngd och/eller eventuella förändrade omvårdnadsbehov.

5.3 Inriktning, mål och åtaganden

Utföraren ska åta sig att arbeta så att Socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service, vård och omsorg. Utföraren ska arbeta utifrån följande kvalitetsaspekter:

Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att dennes behov av service, vård och omsorg blir tillgodosedda. En

viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är kontinuitet i den service, vård och omsorg som ges. Insatserna ska ges med hög personal, tids- och omsorgskontinuitet. Med detta avses att insatserna ska utföras av så få antal olika personal som möjligt, att insatserna utförs på de tider som överenskommit med den enskilde och att insatserna utförs på det sätt som den enskilde önskar samt på ett likartat sätt oavsett vem som utför dem. En annan viktig förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är personalens tillgänglighet.

Gott bemötande, respekt och integritet

Service, vård och omsorg ska genomsyras av ett 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.

Insatserna ska 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 denne har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för självbestämmande.

5.4 Värdegrund och värdighetsgarantier

I enlighet med 5 kap. 4 §, SoL, ska omsorgen om äldre inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). De enskilda ska ges trygga förhållanden och en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Vidare ska de enskilda så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.

Utföraren ska ha en tydlig värdegrund och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten, i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2012:13).

Alla som utför äldreomsorg på uppdrag av Stockholms stad ska därutöver följa den värdegrund och de värdighetsgarantier för äldreomsorgen som kommunfullmäktige har beslutat om.

Mer information om stadens värdegrund och värdighetsgarantier finns via länk:

<https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/kvalitet/vardegrund/>

5.5 Personal och bemanning

I enlighet med 2 kap 3 § i socialtjänstförordningen (2001:937) ska det, utifrån den enskildes aktuella behov, finnas tillgång till personal dygnet runt som utan dröjsmål kan uppmärksamma om en boende behöver stöd och hjälp. Den boende ska ges det stöd och den hjälp som behövs till skydd för liv, personlig säkerhet eller hälsa.

Utföraren ansvarar för att verksamheten är bemannad dygnet runt årets alla dagar med sådan kompetens och med sådan personalstyrka att de enskilda alltid tillförsäkras nödvändig tillsyn och säkerhet såväl beträffande hälso- och sjukvård som personlig omvårdnad. Detta omfattar även krav på att scheman läggs så att det finns tillräcklig tid för muntlig och skriftlig överrapportering mellan arbetspassen samt att det finns skriftliga och säkra rutiner för detta.

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som krävs. Det innebär att utföraren ansvarar för att det alltid finns tillräckligt med personal, av olika yrkeskategorier med adekvat utbildning och tillräcklig kompetens för att:

- uppfylla kraven på god kvalitet i den vård och omsorg som ges,
- upprätthålla trygghet och god säkerhet för de boende såväl beträffande medicinsk som personlig omvårdnad,
- kunna utföra genomförandeplanens innehåll, inklusive utevistelse, aktivering, stimulans och en innehållsrik dag för de enskilda,
- genomföra och säkerställa dokumentation, planeringsarbete, kompetensutveckling, reflektion och diskussion om förhållningssätt och metoder.

Utföraren ska organisera verksamheten så att samarbete och kommunikation sker mellan yrkesgrupper och med andra aktörer.

All personal ska arbeta personcentrerat utifrån varje enskilds behov, vilket förutsätter ett utvecklat samarbete i team mellan olika yrkesgrupper och kompetenser.

5.5.1 Kompetens och fortbildning

Kommunfullmäktige har satt som mål att all tillsvidareanställd omvårdnadspersonal ska ha grundutbildning och att dessa krav endast får understigas tillfälligt.

Mot bakgrund av detta ska utföraren vid nyanställning av omvårdnadspersonal anställa personer som har 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnen inom vård och omsorg, alternativt yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet. Kravet gäller dock inte vid anställning av semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

De krav som ställs i Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2011:12, ska uppfyllas. Utföraren ska upprätta en plan för uppfyllande av dessa krav.

Inom de närmaste åren kommer kraven på utbildning att höjas. Staden ser därför gärna att utföraren redan nu börjar anställa och utbilda personal som har utbildning motsvarande "Nationellt yrkespaket med kurser från vård- och omsorgsprogrammet" utformat för arbete som vårdbiträde (800 gymnasiepoäng) eller undersköterska (1500 gymnasiepoäng). På Skolverkets hemsida finns mer information om yrkespaketet.

All legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal ska för verksamheten ha adekvat utbildning och erfarenhet.

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

Utföraren ansvarar för att all personal kontinuerligt får adekvat utbildning, fortbildning, kompetensutveckling och handledning för att vid varje tillfälle vara lämpade att utföra sina arbetsuppgifter. Utbildningsinsatser ska avse både relevanta kortutbildningar och i förekommande fall utbildning på grundnivå.

Utföraren ska ha såväl generella som individuella kompetensutvecklingsplaner och ska sträva efter att så snart som möjligt uppnå det av kommunfullmäktige beslutade målet om att all tillsvidareanställd omvårdnadspersonal ska ha grundutbildning.

Utföraren ska även arbeta utifrån de eventuella nya mål som följer av kommunfullmäktiges beslut avseende personal i stadens samtliga vård- och omsorgsboenden.

Utföraren ska ha en plan för nyrekrytering av personal med relevant kompetens så att inte personalbrist uppstår. Detta är särskilt viktigt om det uppstår en generell brist på utbildad personal inom Stockholmsområdet.

5.5.2 Anställningsform

Som anställningsform ska heltid i möjligaste mån erbjudas och anställning av timavlönade, utöver vad som krävs för att täcka upp vid annan personals frånvaro, ska undvikas.

Utföraren ska ha rutiner för att introducera ny personal på ett bra och säkert sätt i verksamheten så att kontinuitet och kvalitet kan upprätthållas.

Utföraren ska arbeta aktivt för att behålla personal inom verksamheten och därmed ge förutsättningar för personalkontinuitet.

5.5.3 Praktikanter och elever

En stor utmaning inom äldreomsorgen de kommande åren är att behålla och rekrytera den personal som behövs och med rätt kompetens. Att ta emot praktikanter, elever, högskolestuderande, liksom arbetsmarknadsrelaterade anställningar, är ett sätt att arbeta för att främja den framtida personalförsörjningen.

Utföraren ska ta emot praktikanter/elever/högskolestuderande/arbetsmarknadsrelaterade anställningar, samt aktivt och engagerat arbeta med detta, liksom möjliggörande av forskningsprojekt och studier.

Utföraren ska i första hand ta emot studerande från gymnasium, universitets- och högskoleutbildningar i Stockholms län.

Utföraren ansvarar för att utbildnings- och praktikplatserna håller den kvalitet och inriktning som följer av examenskraven för respektive utbildning.

Elever/praktikanter/högskolestudenter, liksom arbetsmarknadsrelaterade anställningar, får inte ersätta ordinarie bemanning.

5.5.4 Rapporterings- och anmälningsskyldighet för missförhållande (Lex Sarah)

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § SoL. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:5 och 2013:16, ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande

Utföraren ansvarar för att beställande nämnd omedelbart informeras om inkommen rapport.

Informationen ska ske på av staden anvisad blankett. Blanketten finns att hämta på stadens hemsida via länk: <https://leverantor.stockholm/socialtjanstlss/lexsarah/>

Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande

Utföraren ansvarar för att beställande nämnd omedelbart informeras om anmälan till IVO.

Utföraren ska till beställande nämnd skicka dels en kopia på anmälan till IVO dels kopia av den utredning som gjorts med anledning av anmälan. Kopia på utredningen ska skickas till beställande nämnd omgående när den är slutförd, med beaktande av tystnadsplikten. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

Eventuell underleverantör till utföraren har samma lagstadgade ansvar för att bestämmelserna enligt Lex Sarah 14 kap 3 § SoL åtföljs samt att det som anges i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:5 och 2013:16 fullföljs. Utföraren bör även i sitt avtal med underleverantören reglera informationsöverföring mellan parterna vad gäller Lex Sarahhändelser.

5.5.5 Identifikation

Utföraren ansvarar för att dess anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär namnbricka på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av namnbrickan ska det framgå personalens namn, yrkestitel och vilket företag eller organisation denne är anställd av.

5.5.6 Arbets- och skyddskläder

Utföraren ska tillhandahålla arbets- och skyddskläder för personalen så att kraven i Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2015:10) upprätthålls. Utföraren ansvarar för att arbetskläder och, i förekommande fall, skyddskläder tvättas på sådant sätt att hygienkraven uppfylls.

5.5.7 Tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att personalen efterlever lagstiftningen om tystnadsplikt som gäller för personal inom socialtjänst och hälso- och sjukvård. Utföraren ska se till att all personal är informerad om bestämmelserna och har undertecknat en förbindelse om tystnadsplikt.

5.5.8 Mutor, gåvor och testamenten

Enligt 10 kap 5 § Brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller också efter det att anställningen har upphört, t.ex. mottagande av förmån genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet, men undantagsvis kan gåvor såsom enklare blomma, kakor eller choklad accepteras. Utföraren ansvarar för att all personal är informerad om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Utföraren ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

5.6 Boendemiljö, utrustning och förbrukningsartiklar

En god hemlik miljö ska erbjudas den enskilde. Bostaden ska vara så stor att det finns tillräckligt utrymme för egna tillhörigheter och förvaringsutrymme. Den enskilde ska i regel möblera sitt eget rum/lägenhet och använda egna sänglinnen och handdukar.

Om den enskilde av olika skäl inte kan ordna detta ansvarar utföraren för att tillhandahålla sänglinne, handdukar och möbler.

Hemvårdssäng med tillhörande standardmadrass ska ingå som grundutrustning i samtliga rum/lägenheter. Utföraren ansvarar för och bekostar fortlöpande återanskaffning av madrasser, så att dessa alltid håller god hygienisk standard. Den enskilde ska som grundregel erbjudas ett eget

rum/lägenhet med tillgång till egen toalett och dusch samt kokmöjligheter. Den enskilde ska ha tillgång till egen nyckel, eller motsvarande lösning, till rummet/lägenheten.

Utföraren ansvarar för att det finns tillgång till dagstidning och TV i gemensamhetsutrymmen i direkt anslutning till den enskildes lägenhet. Utföraren ansvarar även för att det finns tillgång till fri trådlös nätverksuppkoppling för de enskilda i boendets gemensamhetsutrymmen. Utföraren ansvarar för samtliga kostnader för detta.

I utförarens åtaganden ingår att tillhandahålla förbrukningsartiklar såsom toalettpapper, hushållspapper, diverse engångsmaterial (ex. tvättlappar, servetter, madrasskydd m.m.), tvättmedel, sköljmedel, diskmedel, glödlampor, städutrustning, diverse rengöringsmedel samt i förekommande fall inkontinenshjälpmedel.

Utföraren får inte ta ut avgift för sådana förbrukningsartiklar av den enskilde. Avgift får inte heller tas ut för sänglinne, handdukar eller möbler i de fall utföraren tillhandahåller detta.

Kemiska produkter och annan utrustning, som kan utföra en fara för den enskilde, ska förvaras säkert.

5.7 Inflyttning

Vid inflyttning ska den enskilde, närstående och eventuell företrädare (god man eller förvaltare) muntligt och skriftligt informeras om boendets verksamhetsmål och organisation så att det bland annat tydligt framgår vart den enskilde kan vända sig i olika frågor.

Den enskilde ska också upplysas om vem som är utsedd till kontaktman. Den enskilde ska ha träffat sin kontaktman senast dagen efter inflyttningsdagen.

5.8 Kontaktmannaskap

Ett fungerande kontaktmannaskap är en förutsättning för kontinuitet i vården och omsorgen om den enskilde. Utföraren ska utse en kontaktman för den enskilde samt utse ersättare till denne så att kontinuiteten kan upprätthållas även under ordinarie kontaktmans semester och annan frånvaro.

Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, närstående och eventuell företrädare skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv och behov av service, vård och omsorg. Kontaktmannen ska vidare ha en kontinuerlig dialog med den enskilde och dennes närstående/företrädare så att dessa får möjlighet att ge synpunkter på verksamheten.

Kontaktmannen ska i så stor utsträckning som möjligt utföra omvårdnadsinsatserna och är även ansvarig för planering av samtliga insatser genom att upprätta den enskildes genomförandeplan och därefter ansvara för att den är aktuell.

Kontaktmannen ska företräda och hjälpa den enskilde och vara ett praktiskt stöd i det dagliga livet samt vara den person som är en naturlig länk till närstående m.fl. I uppdraget ingår även att vara den enskilde behjälplig med externa kontakter där kontaktmannen bl.a. ska ha regelbunden kontakt med biståndshandläggaren.

Den enskilde ska ha möjlighet att påverka valet av kontaktman. Utföraren ska ta hänsyn till de enskildas och personals intressen vid utseende av kontaktman, inklusive att beakta eventuella språkkunskaper. Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska han/hon ha rätt att byta kontaktman.

5.9 Brukarinflytande

Utföraren svarar för information till den enskilde och deras närstående eller företrädare angående boendet och ska sammankalla och samråda med eventuellt förtroenderåd/anhörigråd i frågor som rör verksamheten.

Den enskilde och, om den enskilde så vill, närstående ska ha rätt att delta i alla beslut som rör den enskilde. Om detta inte är möjligt ska samråd med företrädare äga rum vid sådana beslut.

Det är önskvärt att förtroenderåd och/eller anhörigråd finns. Om det inte finns, ska utföraren kontinuerligt efterfråga om det finns önskemål om att inrätta förtroenderåd och/eller anhörigråd.

5.10 Synpunkts- och klagomålshantering

Den enskilde ska alltid veta vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål och kunna lämna sådana på ett enkelt sätt.

Klagomål ska besvaras skyndsamt till den enskilde som framfört klagomålet.

Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål från de enskilda och deras närstående, vilket bland annat innebär att utföraren ska ha ett system för synpunkts- och klagomålshantering.

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

5.11 Anhöriga och närstående

Utföraren ska arbeta för att ha en nära samverkan med anhöriga och andra närstående, inkl. god man och förvaltare. Anhöriga ska bemötas med erkännande, respekt och delaktighet. För anhörigas trygghet är det viktigt att de känner förtroende för personalen och den verksamhet som utföraren bedriver.

Stockholms stads program för stöd till anhöriga ska, i tillämpliga delar, följas.

Utföraren ska vidare erbjuda anhöriga:

- Information om att den enskilde vid behov kan få en god man eller förvaltare.
- Möjlighet till att kontaktman regelbundet kontaktar anhörig även om inga särskilda händelser har inträffat, under förutsättning av samtycke från den enskilde.
- Möjlighet att delta på anhörigträffar och/eller anhörigråd.

5.12 Våld i nära relationer

Stockholms stad har ett program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck. Utföraren ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt, och/eller utsätta andra, för hot, våld och/eller försummelse. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för att uppmärksamma hot, våld och/eller försummelse i nära relationer.

5.13 Service och omvårdnad

Enskilda med stort omvårdnadsbehov ska ges ett tryggt boende och en värdig tillvaro.

Omvårdnaden ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet, tillgodose den enskildes individuella behov och önskemål samt främja goda kontakter mellan den enskilde,

närstående och personal. Omvårdnaden ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående eller företrädare.

Service och omvårdnad ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Omvårdnaden ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur denne vill leva sitt liv. Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras.

Service och omvårdnad ska präglas av ett socialt och vårdande synsätt och personalen ska ha den kompetens som krävs för att detta ska kunna uppnås.

Omvårdnaden ska så långt som möjligt anpassas efter den enskildes dygnsrytm. Det får inte förekomma att enskildas sänggående och uppstigning styrs av schemaläggning och/eller personalrutiner utan ska anpassas efter den enskildes förutsättningar, behov och önskemål. Rutiner som kan vara administrativt bekväma, men som begränsar den enskildes valmöjligheter och rättigheter, får inte förekomma.

Den enskilde ska ha rätt till personlig omvårdnad (t.ex. dusch, rakning, munvård och enklare hårvård, kamning etc.) varje dag.

Därutöver ska den enskilde ha rätt till särskild personlig omvårdnad (t.ex. hårvård, nagelvård, fotvård etc.) i samband med dusch samt klädvård och städning minst en gång per vecka, om det inte finns särskilda behov av tätare insatser. Den enskilde ska även få gå på toaletten när de så önskar.

Utöver vad som framgår av avsnittet om kontaktmannaskap, bör utföraren kunna erbjuda den enskilde hjälp av personal som talar dennes modersmål även om det inte är svenska.

Den enskilde ska erbjudas möjlighet att behålla sitt sociala nätverk. Samverkan mellan den enskilde och personalen ska framför allt bygga på kontaktmannaskap. Utföraren ska samverka med närstående och andra, för den enskilde viktiga personer och organisationer, liksom med gode män och förvaltare. Representant för utföraren ska delta i planering i de fall en samordnad individuell plan (SIP) ska upprättas i samverkan mellan den enskilde/dennes företrädare, utförare och andra huvudmän.

I uppdraget ingår att vara den enskilde behjälplig med externa kontakter såsom med färdtjänst, läkare, tandvård och liknande.

5.14 Demensvård

Utföraren ansvarar för att personalen har den kompetens som krävs för att ge erforderlig vård och omsorg för personer med neurokognitiva störningar eller svikt (demenssjukdomar). I detta ansvar åligger det även att följa forskning och utveckling inom området samt att arbeta utifrån evidensbaserade metoder.

Utföraren ska arbeta i enlighet med "Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom".

Vad gäller verksamheter med demensinriktning bör personalen ha kompetens motsvarande utbildningsmodellen Stjärnmärkt eller utbildningscertifiering i enlighet med Silviahemmets modell.

5.15 Psykisk hälsa

Utföraren ansvarar för att det finns rutiner och metoder för att uppmärksamma personer med psykisk ohälsa, motverka ensamhet samt för att i övrigt främja psykiskt välbefinnande för de enskilda.

Utföraren ska säkerställa att personalen har den kompetens som krävs för att ge bästa möjliga vård och omsorg för personer med olika former av psykisk ohälsa och hur det påverkar den äldre. I detta ansvar ligger att följa forskning och utveckling inom området samt att arbeta utifrån evidensbaserade metoder.

5.16 Förändring av omvårdnadsbehov

Om den enskildes omvårdnadsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslut kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en enskild är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

5.17 Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient

Utföraren ansvarar för att enskilda som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sitt boende. Förutsättningen är att sjukhuset bedömt den enskilde vara utskrivningsklar och att beställaren bedömt att denne kan återvända till boendet. Fullföljs inte detta åtagande ska utföraren ersätta beställaren för vad denne nödgas utge till regionen för sjukhusvistelsen.

5.18 Mat och måltider

Utföraren ska säkerställa en god, näringsriktig och livsmedelshygieniskt säker kost till den enskilde. Utföraren och eventuell underleverantör ska följa de regelverk som är bindande för alla som hanterar livsmedel.

För god livskvalitet, förebyggande av sjukdom och för att eventuell medicinsk behandling ska ge bästa möjliga effekt är ett gott näringstillstånd nödvändigt. Energi- och näringsinnehållet i maten ska följa de nordiska näringsrekommendationerna, NNR,

Livsmedelsverkets råd "Bra måltider i äldreomsorgen", Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd "Förebyggande av och behandling av undernäring" (SOSFS 2014:10) samt Socialstyrelsens kunskapsstöd "Att förebygga och behandla undernäring, kunskapsstöd i hälso- och sjukvård och socialtjänst". Vidare ska Stockholms stads mat- och måltidspolicy och råd och rekommendationer "Mat för äldre" följas.

Stockholms stad strävar efter att ha klimatsmarta och hållbara måltider. Utföraren ska följa stadens satsning på att servera ekologisk mat i största möjliga mån. Av de livsmedel som utföraren köper in för gemensamma ändamål ska minst 55 % vara ekologiska livsmedel räknat i antal kronor per år. De politiska målen om andelen ekologiska livsmedel kan komma att förändras under kontraktstiden.

Det ska finnas möjlighet att välja mellan två varmrätter till både lunch och middag. Lämpliga tillbehör och dryck ska ingå, efterrätt och frukt ska erbjudas varje dag. Matsedeln ska vara variationsrik och säsonganpassad, där även högtidsdagar lyfts fram. Det är lämpligt med en 56 veckors rullande meny. Mat, måltider och dryck ska vara individuellt anpassade och utgå från den enskildes behov och hänsyn tas utifrån medicinska, etiska, kulturella och religiösa skäl. Vid tugg och sväljsvårigheter kan maten behövas konsistensanpassa för att den enskilde ska kunna svälja på ett säkert sätt och för att förebygga undernäring.

Specialkost och näringsprodukter ska serveras när behov föreligger.

Måltiderna ska erbjudas jämnt fördelade över dygnet. Det ska även finnas tillgång till näringsrika, energi- och proteinrika, mellanmål/kvällsmål/förfrukost samt nattmål och dryck vid sidan om ordinarie måltider. Nattfastan ska inte överstiga elva timmar.

Måltiden ska ge möjlighet till social gemenskap och samtal med andra. Den mat som serveras bör stimulera och tilltala alla sinnen samt serveras i en trivsamt måltidsmiljö. Den enskilde ska ges möjlighet att vara aktivt delaktig vid måltiden. Personal ska delta i måltiderna för att kunna ge individuellt anpassat stöd. Rutiner för omsorgsmåltider ska vara tydliga och implementerade i verksamheten.

Mat, måltider och nutrition ska vara inkluderad i den palliativa vården i livets slutskede och där särskild hänsyn ska tas till den enskildes önskemål och förmåga att inta mat och dryck.

Utföraren ska ha rutiner för regelbundna nutritionsutredningar som omfattar individuella bedömningar och individanpassade åtgärder med uppföljning och utvärdering. Tillgång till dietist ska finnas.

Ett tydligt kvalitets- och servicetänkande ger förutsättningar för en hög och jämn kvalitet på mat och måltider. För detta fordras att ledning och personal får kontinuerlig utbildning med hänsyn till ansvar, befogenheter, arbetsuppgifter och lagstadgade krav, avtal, styrdokument, policy och riktlinjer. System för egenkontroll med bland annat fastlagda rutiner, regelbunden uppföljning och utvärdering ska finnas, samt en tydlig ansvarsfördelning för mat och måltider inom hela organisationen.

Utföraren ska regelbundet följa upp matens kvalitet och upprätthålla en dialog med både de enskilda och med ansvarig i kök eller med matleverantör.

Mat- och måltidspolicy och handbok för mat och måltider för Stockholms stads äldreomsorg finns på stadens hemsida: <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/materialutbildningar/matmaltider/>

5.19 Aktiv och meningsfull tillvaro

Utföraren ansvarar för att de enskilda får daglig fysisk, psykisk, social, kulturell och andlig stimulans efter var och ens förutsättningar och behov. Utföraren ska sträva efter att de enskilda ska känna gemenskap och uppleva sin dag som meningsfull utifrån behov och förutsättningar. Individuella önskemål och intressen ska så långt som möjligt tillgodoses.

Arbetet ska organiseras så att vardagslivet är i fokus. Vardagen ska ha ett innehåll där de enskildas förmåga och vilja till aktivitet upprätthålls och tas tillvara. Utföraren ska skapa förutsättningar för spontana aktiviteter i verksamheten, där en viktig person för att detta ska vara möjligt är kontaktsmannen och dennes arbete med den enskilde.

Utföraren ska erbjuda de enskilda minst två olika dagliga aktiviteter plus ytterligare en större aktivitet som ordnas minst en gång i veckan. Aktiviteterna ska, utan att utgöra hälsooch sjukvård, bidra till att stärka psykiska och fysiska funktioner. Aktiviteterna kan till exempel avse kultur eller friskvård, men ska inte utgöras av vad som innefattas i service och omsorg.

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbete för att göra de enskilda delaktiga i såväl utformning som genomförande av aktiviteter och olika sysselsättningar. Aktiviteterna ska utformas och genomföras så att många boende och närstående kan förväntas delta kontinuerligt. Aktiviteterna ska

anpassas så att även de mest fysiskt- och psykiskt funktionsnedsatta får social, mental och fysisk stimulans utifrån sina behov och förutsättningar. Aktiviteterna ska utformas med särskilt lyhördhet för den enskildes önskemål och behov.

I enlighet med den utevistelserättighet som kommunfullmäktige beslutat om, ska de som bor på vård- och omsorgsboende aktivt erbjudas daglig utevistelse, året runt. De boende som själva vill och har möjlighet, med hänvisning till medicinska skäl, ska ges möjlighet till detta. Med utevistelse menas vistelse utomhus, utanför vård- och omsorgsboendet. Det kan t.ex. ske i en tillhörande trädgård, uteplats eller balkong så väl som i parker och gatumiljö, i närområdet eller längre bort.

Utföraren ska utifrån ett särskilt dokumenterat och kvalitetssäkrat arbetssätt motivera varje enskild och möjliggöra daglig utevistelse för samtliga. Arbetssättet ska omfatta kontinuerlig uppföljning och redovisning för så väl den enskilde som för boendet som helhet.

Som ett komplement till utförarens egen verksamhet ska samarbete med frivilliga organisationer eftersträvas i syfte att tillgodose de enskildas sociala, kulturella, andliga och mentala behov.

5.20 Ledsagning och individuella aktiviteter utanför boendet

Utföraren ansvarar för att personal eller annan lämplig person vid behov följer med den enskilde vid planerade besök till sjukhus, läkare, tandläkare, frisör etc. De enskilda ska också kunna få hjälp med att göra småärenden, mindre inköp och liknande.

Vid akuta situationer, där transport till sjukhus sker i ambulans, har utföraren ingen skyldighet att ansvara för att personal följer med.

Andra individuella aktiviteter utanför boendet, med socialt eller kulturellt syfte, kan utföras inom ramen för den enskildes egentid med sin kontaktman, i de fall utföraren tillämpar ett sådant arbetssätt.

I de fall den enskilde, utöver detta, behöver hjälp med ledsagning för särskilt ändamål, kan den enskilde ansöka om ledsagning hos biståndshandläggaren.

5.21 Kommunikation och tolk

Utföraren ansvarar för att den enskilde får hjälp med språklig kommunikation vid tal, syn- och/eller hörselnedsättning.

Tolk ska vid behov även anlitas för enskilda med annat modersmål än svenska. Mot bakgrund av att staden är s.k. förvaltningsområde för finska, meänkieli och samiska, har enskilda med dessa språk som modersmål särskilda rättigheter att få kommunicera på sitt språk (se avsnitt 2.4.3 "Nationella minoriteter").

5.22 Städning

Utföraren ansvarar för att lägenheterna, gemensamhetsutrymmen och övriga utrymmen städas i den omfattning så att god hygien och trivsel upprätthålls. Utföraren ska följa de handlingsprogram som finns för vårdrelaterade infektioner.

Storstädning och golvvård ska genomföras regelbundet så att det i hela boendet upprätthålls god hygien och miljö. En komplett städplan med tidsangivelser ska upprättas för hela boendet.

Utföraren ansvarar för och bekostar regelbunden fönsterputsning i gemensamhetsutrymmen samt i de boendes lägenheter. Fönsterputs ska ske minst en gång per år och oftare om det krävs för att uppnå normal boendestandard.

Städning och rengöring ska ske med metoder, material och medel som är anpassade och ergonomiskt- och miljömässigt lämpliga för de aktuella utrymmena och materialen. Utföraren ansvarar för att tillhandahålla all städutrustning och städmaterial som krävs.

Utföraren ansvarar även för flyttstädning.

5.23 Kläder, textilier och tvätt

Utföraren ansvarar för att de enskildas personliga kläder, sänglinne, täcke, kuddar med mera tvättas utan kostnad för den enskilde, med undantag för kemtvätt. Tvätt och skötsel av kläder, textilier med mera ska göras så ofta som krävs för att dessa ska vara rena och fräscha. Ett buffertförråd av linne för akuta behov ska finnas. Utföraren ansvarar även för smärre lagning av kläder.

Utföraren svarar för alla kostnader som är förbundna med anskaffning av buffertförråd, tvätt och skötsel av det som anges ovan.

5.24 Hantering av privata medel

Den enskilde, anhöriga, god man eller förvaltare sköter i normalfallet den enskildes privata medel. När så inte kan ske, ska utföraren kunna hjälpa till med handhavandet av fickpengar m.m. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för förvaring, hantering och redovisning av den enskildes privata medel, så att en absolut säkerhet uppnås. All personal ska informeras om de rutiner som gäller för hantering av privata medel.

5.25 Den enskildes avgift samt hyra

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

Den enskildes avgift för aktuell månad minskas i de fall han eller hon varit frånvarande från boendet. För att möjliggöra för staden att fakturera den enskilde rätt belopp varje månad, ansvarar utföraren för att senast den 3:e varje månad meddela berörd biståndshandläggare i de fall den enskilde varit frånvarande hela dagar eller del av dag föregående månad och därmed inte ätit alla måltider.

Ovanstående gäller även för medboende som bor tillsammans med make/maka eller sambo på vård- och omsorgsboendet. I de fall den medboende har beviljade hemtjänstinsatser ska, förutom frånvaroperioder, även avvikelser av utförd tid i förhållande till beställd tid rapporteras till berörd biståndshandläggare senast den 3:e varje månad.

Utföraren ansvarar för hyresförhållandet med den enskilde. Hyran får inte överstiga vad som följer av en bruksvärdesbedömning och hyreskontrakt ska upprättas i enlighet med gällande hyreslagstiftning. Om den boende inte är nöjd med den hyra som tas ut finns möjlighet att överklaga till hyresnämnden.

Utföraren får utöver hyra inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av denna upphandling (se bl.a. avsnitt 5.6 "Boendemiljö, utrustning och förbrukningsartiklar").

5.26 Nyckelhantering

Utföraren ska administrera och ha skriftliga rutiner för handhavande av nycklar, eller motsvarande, såväl för de enskildas lägenheter som för andra lokaler. Nycklar, eller motsvarande, till läkemedelsförråd får bara handhas av tjänstgörande sjuksköterskor.

5.27 Social dokumentation

Den sociala dokumentationen ska ske utifrån de bestämmelser som framgår av SoL samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2014:5.

Kontaktmannen ska utifrån biståndsbeslutet, och övrigt underlag som överlämnas i samband med beställning, i samråd med den enskilde upprätta en genomförandeplan inom 15 dagar från inflyttningen. Genomförandeplanen är en överenskommelse mellan den enskilde eller ställföreträdare och utföraren. Den enskilde ska få en kopia av genomförandeplanen. Av genomförandeplanen ska framgå med vad och hur den enskilde behöver hjälp, vad denne kan göra själv samt individuella önskemål och intressen. Om det kan ske på lämpligt sätt ska också tidigare intressen beskrivas. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas tillsammans med den enskilde och annan berörd personal.

Omvårdnadspersonal ska föra anteckningar i journal, så att det är möjligt att gå tillbaka i dokumentation för att kunna följa händelser av vikt och avvikelser i förhållande till genomförandeplanen.

Syftet med all dokumentation är att göra insatserna tydliga för den enskilde eller dennes ställföreträdare, vara ett arbetsredskap för personalen samt att kunna följa upp att den enskilde får de insatser som denne har rätt till. Vidare ska dokumentationen vara ett arbetsredskap i omvårdnadsfrågor samt möjliggöra systematisk uppföljning.

Det ska finnas fungerande rutiner för informationsöverföring mellan olika personalkategorier och arbetspass.

Utföraren ska informera den beställande nämnden om avvikelser från beställning, förändringar i den enskildes omvårdnadsbehov eller andra viktiga förändringar i dennes situation, som kan föranleda behov av åtgärder från den beställande nämnden.

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den.

Originalhandlingar ska skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp.

Utföraren ska, i samband med inflyttningen, inhämta samtycke från den enskilde att utföraren får delge dokumentation som rör den enskilde till beställande nämnd i samband med individuppföljning eller när staden begär det.

Dokumentation i enskild verksamhet regleras i 7 kap 3 § SoL, samt i 7 kap 4 § SoL gällande utlämnande av handling.

Dokumentationen ska bevaras och därefter gallras två år efter det att den sista anteckningen gjordes. Gallringen ska vara avslutad senast kalenderåret efter det att gallringsskyldigheten inträdde.

Med hänsyn till forskningens behov ska dokumentation för personer födda den 5:e, 15:e och 25:e i varje månad överlämnas för bevarande till den stadsdelsförvaltning som beslutat om insatsen.

5.28 Hälso- och sjukvårdsdokumentation

Hälso- och sjukvårdsdokumentation ska ske i enlighet med patientdatalagen (2008:355) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (HSLFFS 2016:40).

Legitimerad personal ansvarar för att upprätta en patientjournal. Patientjournalen ska innehålla uppgifter som behövs för en god och säker vård av den enskilde. Väsentliga uppgifter ska dokumenteras redan första dagen. Fullständig anamnes, status och riskbedömningar bör vara upprättade inom två veckor och vårdplan/hälsoplan inklusive rehabiliteringsplan inom fyra veckor.

En vårdplan/hälsoplan ska innehålla diagnos, avsett/önskat hälsotillstånd, planerade och utförda ordinationer/åtgärder, uppföljning och utvärdering. Vårdplanen/hälsoplanen ska uppdateras regelbundet utifrån aktuell planering samt vid större förändringar i hälsotillståndet.

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den.

Originalhandlingar ska skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp.

5.29 Hälso- och sjukvård

Utföraren ansvarar för hälso- och sjukvård i enlighet med 12 kap HSL (2017:30).

Hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Detta innebär att den ska vara av god kvalitet, med en god hygienisk standard samt tillgodose patientens behov av trygghet dygnet runt. Vården ska vara lättillgänglig och främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen. Patientens behov av kontinuitet och säkerhet ska tillgodoses och olika insatser för patienten ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt.

Hälso- och sjukvården ska omfatta erforderliga hälso- och sjukvårdsinsatser upp till och med sjuksköterskenivå, inklusive rehabilitering. Läkarinsats och specialistvård tillhandahålls och bekostas av Region Stockholm. Utföraren ska ha rutiner för

samverkan med läkare och för att läkare kontaktas vid behov.

Det ska finnas tillgång till sjuksköterska dygnet runt alla dagar i veckan. Om sjuksköterska inte finns på plats i vård- och omsorgsboendet får inställetiden inte överstiga 30 minuter. I de fall utföraren under exempelvis kvällar och nätter tillgodoser behovet av tillgång till sjuksköterska genom mobila team, ska utföraren särskilt säkerställa att detta inte på något sätt inskränker i

Hälso- och sjukvårdslagets krav på god och säker vård. Detta kan innebära att aktuell organisering och tillgång av sjuksköterska under jourtid kontinuerligt kan behöva ses över och anpassas utifrån de enskildas aktuella behov.

Utföraren ska säkerställa att hälso- och sjukvårdspersonalen följer HSL, annan tillämplig lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt ha kännedom om anmälningsskyldigheten enligt IVO:s föreskrifter (HSLFFS 2017:41) om anmälan av händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada (Lex Maria). Utföraren ansvarar för att personalen har ingående kunskaper om skyldigheten att rapportera och registrera avvikelser.

Vidare ska utföraren, beträffande samverkansrutiner, följa de överenskommelser om samverkan som träffas mellan Region Stockholm och länets kommuner.

För varje enskild ska det finnas en utsedd omvårdnadsansvarig sjuksköterska. I den omvårdnadsansvariga sjuksköterskans uppgifter ingår att tillsammans med den enskilde identifiera frisk- och riskfaktorer. Den enskildes förmågor ska tillvaratas och stimuleras i syfte att höja livskvaliteten. All personal ska se den enskildes situation ur ett helhetsperspektiv och arbeta utifrån ett salutogent synsätt.

Utföraren ska kunna ge kvalificerad hälso- och sjukvård avseende såväl fysiska som psykiska funktionsnedsättningar inom ramen för den samlade kompetensen av sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut, arbetsterapeut och dietist. Hälso- och sjukvården ska efter läkares ordination kunna innebära kvalificerade och omfattande hälso- och sjukvårdsinsatser, t.ex. intravenös närings- och medicintillförsel, hantering av morfinpump, större såromläggningar, blodtransfusion, dialys samt skötsel av trakeostomi med mera.

Enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) är vårdgivare skyldig att förebygga vårdskada genom att arbeta förebyggande och genom att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete. Vårdgivare ska beskriva hur det organisatoriska ansvaret är fördelat inom verksamheten och senast den 1 mars varje år upprätta patientsäkerhetsberättelse som den som önskar ska kunna ta del av. I patientsäkerhetsberättelsen ska det framgå hur patientsäkerhetsarbetet bedrivits under föregående år, vilka åtgärder som vidtagits för att öka patientsäkerheten samt vilka resultat som uppnåtts. Den enskilde och dennes närstående ska ges möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet.

Utföraren ska ha en handlingsplan för eventuella värmeböljor och vidta de åtgärder som krävs för att minimera negativa hälsoeffekter för de enskilda.

Inkontinensvård

Utföraren ansvarar för att bedriva en kvalitetssäkrad inkontinensvård. Individuell förskrivning av inkontinenshjälpmedel ska utföras av hälsooch sjukvårdspersonal, utsedd av verksamhetschef.

Vårdhygienisk standard

Utföraren ska uppfylla krav på god vårdhygienisk standard enligt hälso- och sjukvårdslagen och ansvarar för att personalen har erforderlig kunskap om vårdhygien samt att fortbildning sker kontinuerligt. Utföraren ska ha tillgång till vårdhygienisk expertis, såväl i det förebyggande arbetet som vid akuta problem. Detta kan med fördel ske genom att utföraren tecknar avtal med Vårdhygien Stockholm inom Region Stockholm. För att förhindra smittspridning och minska risken för vårdrelaterade infektioner ska handlingsprogram och vårdhygieniska principer tillämpas i verksamheten, se <https://www.vardgivarguiden.se/behandlingsstod/vardhygien/>

Socialstyrelsens föreskrift om basal hygien (SOSFS 2015:10) är grundläggande och ska följas. Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetsdräkt och skyddsutrustning. Därutöver ska beslut och rekommendationer som antas av länets Regionala kommunala hygienkommitté (RKHK) följas.

Teamarbete

I verksamheten ska de olika professionerna sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, dietist och omvårdnadspersonal arbeta i team kring den enskilde. De olika professionerna, inklusive läkare, ska samarbeta för att säkerställa en trygg och säker vård och omsorg utifrån ett personcentrerat arbetssätt. Samarbetet ska ske med kunskap och förståelse för varandras roller samt med kunskap om vikten av en tydlig kommunikation. Teamarbetet ska bedrivas mot ett väl definierat gemensamt mål och med ömsesidig förståelse för situationen som bidrar till gemensamma beslut.

5.29.1 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Utföraren ska för verksamheten ha en MAS som ansvarar jämlikt hälso- och sjukvårdslagen 11 kap 4 § för uppgifter enligt 4 kap 6 § Hälso- och sjukvårdsförordningen.

Utföraren ansvarar för att denna MAS fullgör sitt ansvar att tillse att anmälan görs till IVO om den enskilde i samband med vård och behandling drabbas av eller utsatts för risk att drabbas av vårdskada (Lex Maria). Berörd stadsdelsnämnd ska snarast informeras om anmälan enligt Lex Maria.

Utföraren ska för detta ha ett system för avvikelshantering och är skyldig att se till att all personal har ingående kunskaper om skyldigheten att rapportera avvikelser av betydelse för den enskildes säkerhet till den som hos utföraren ansvarar för den lokala avvikelshantering.

5.29.2 Delegering

Delegering av en arbetsuppgift får endast ske när det är förenligt med god och säker hälsooch sjukvård. Delegering ska tillämpas restriktivt och ske skriftligt (SOSFS 1997:14).

Hur planering av de delegerade arbetsuppgifterna ska fördelas vid varje arbetspass ska framgå av en lokal rutin. Alla händelser/avvikelser som inträffar vid utförandet av den delegerade arbetsuppgiften ska rapporteras enligt lokal rutin.

Sjuksköterska, fysioterapeut/sjukgymnast och arbetsterapeut ska undervisa och instruera personal som delegeras arbetsuppgifter enligt hälso- och sjukvårdslagen och Patientsäkerhetsförordningen (SFS 2010:1369).

5.29.3 Läkemedelshantering

Utföraren ska säkerställa att all läkemedelshantering sker enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården (HSLFFS 2017:37).

För en säker läkemedelshantering är det viktigt att rutiner kring läkemedelshanteringen är kända och tillämpas. Gällande lagstiftning, författningar och föreskrifter ska utgöra grunden i rutinerna för vårdgivarens läkemedelshantering. Verksamhetens lokala rutiner ska belysa patientsäkerheten, i läkemedelshanteringens alla delar, från ordination till uppföljning av patientens läkemedelsbehandling.

Sjuksköterska ansvarar för att patienten får de läkemedel som läkaren ordinerat och för att läkare kontaktas vid behov. Bedömer läkaren att patienten inte själv klarar av att sköta sin läkemedelshantering ska läkaren besluta om vilka delar av läkemedelshanteringen som sjuksköterska ansvarar för. Beslutet ska dokumenteras i hälso- och sjukvårdsjournalen.

Läkemedel som är förskrivna på recept eller dosrecept för dispensering i s.k. ApoDos betalas av den enskilde och omfattas av högkostnadsskyddet. Läkemedel som beställs på rekvisition bekostas av regionen.

Utföraren ska medverka vid årliga läkemedelsgenomgångar för samtliga patienter tillsammans med ansvarig läkare.

Utföraren ska säkerställa att det finns tillgång till ett akut läkemedelsförråd som kan användas vid akuta situationer enligt generella skriftliga direktiv ordinerade av läkare. Förrådet bekostas av Region Stockholm. Utföraren ska minst en gång per år låta genomföra en kvalitetsgranskning av läkemedelshantering och akut läkemedelsförråd av extern granskare, som ska vara farmaceut. Denna kvalitetsgranskning ska bekostas av utföraren.

Utföraren ska svara för hämtning av läkemedel, lämning och hämtning av prover i enlighet med samverkansöverenskommelsen "Kostnadsfördelning av läkemedel och läkemedelsnära produkter i särskilt boende för äldre i Stockholms län".

5.29.4 Rehabilitering

Vården ska innehålla träning, som syftar till att upprätthålla befintliga psykiska och fysiska funktioner, samt rehabilitering med målet att den enskilde ska kunna leva ett så normalt liv som möjligt med hänsyn till vars och ens förmåga.

För varje enskild ska en rehabiliteringsbedömning göras och vid behov ska en rehabiliteringsplan upprättas.

Rehabiliteringsplanen ska följas upp och revideras varje år eller vid behov.

Utifrån de enskildas behov ska arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut ge såväl specifik rehabilitering individuellt som i grupp. Arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut ska även handleda och ge den övriga personalen stöd att arbeta hälsofrämjande utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt genom att se det friska och stötta till att den enskilde använder sina förmågor, vara delaktig i upprättandet av den individuella vårdplanen samt vara närvarande i den boendes vardag.

Hälsofrämjande omsorg ska bedrivas av omsorgspersonal i form av meningsfull verksamhet för de enskilda, med handledning av arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut. Hälsofrämjande omsorg ska vara en del i det dagliga arbetet och erbjudas i en sådan omfattning och utformning att det stimulerar till ökad aktivitet.

Utföraren ansvarar för att det finns erforderlig tillgång till arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut så att samtliga krav gällande rehabilitering, handledning samt utprovning och förskrivning av medicintekniska produkter och tekniska hjälpmedel uppfylls.

5.29.5 Medicintekniska produkter, tekniska hjälpmedel och förbrukningsartiklar

Medicintekniska produkter (MTP) ingår i utförarens hälso- och sjukvårdsansvar. Utföraren ska tillhandahålla och bekosta all medicinteknisk utrustning, arbetsredskap, arbetstekniska hjälpmedel, utrustning för ADL-träning och sjukgymnastik, förbrukningsartiklar, individuellt utprovade inkontinenshjälpmedel samt övrig utrustning som åtgår för att fullgöra åtagandet, om ansvaret för ett specifikt hjälpmedel inte åvilar Region Stockholm.

Verksamhetschef enligt HSL ansvarar för MTP. Verksamhetschef och annan personals uppgifter och ansvar för MTP ska finnas väl dokumenterade och ingå i verksamhetens ledningssystem.

Utföraren ansvarar för att det finns legitimerad personal som har formell kompetens att utprova och förskriva medicintekniska produkter och tekniska hjälpmedel.

Utföraren ansvarar för att all personal har kunskaper i användandet av lyftar samt att instruktioner och nödvändiga tekniska data finns lätt tillgängliga.

Utföraren ska ha rutiner för att införskaffa, handha, kontrollera, underhålla och kassera medicintekniska produkter enligt föreskrifterna i SOSFS 2013:6. Utföraren ansvarar för att verksamhetens medicintekniska produkter och andra hjälpmedel genomgår förebyggande underhåll, service och reparation enligt särskilt upprättad rutin. Detta ska ske regelbundet och ska dokumenteras. Förebyggande underhåll, service och reparation ska utföras av leverantörens tekniker eller person med dokumenterad utbildning för avsedd produkt.

5.29.6 Fotsjukvård

Utföraren ansvarar för att de enskilda får fotsjukvård i de fall läkare bedömt att behov av detta finns.

Medicinska fotsjukvårdare som anlitas av utföraren ska ha erforderlig kompetens. Med detta avses undersköterskeutbildning samt utbildning som fotterapeut/fotvårdsspecialist (minst 20 veckor) eller ettårig eftergymnasial utbildning till fotterapeut/fotvårdsspecialist samt genomgången grund- och fördjupningskurs i fotvårdsterapi i diabetesvård eller motsvarande utbildning.

Alla medicinska fotsjukvårdare ska ha rutiner för att garantera god vårdhygienisk standard som följer gällande handlingsprogram för resistent bakterier, utfärdade av Region Stockholm.

Då fotsjukvård ingår i den hälso- och sjukvård som kommunen ska tillhandahålla omfattas tjänsten av socialtjänstlagens bestämmelser om avgifter. Det innebär att det inte är möjligt att ta ut en avgift av den enskilde för fotsjukvård då detta ingår i vård- och omsorgsavgiften som den enskilde betalar till staden.

5.29.7 Munhälsa

Personer som bor i vård- och omsorgsboende omfattas av uppsökande verksamhet för munhälsövård. Detta omfattar munhälsobedömning, individuell rådgivning, utbildning och handledning till omvårdnadspersonal om daglig munvård samt erbjudande om eventuell nödvändig tandvård. Region Stockholm har träffat avtal med tandvårdsföretag som ska genomföra uppsökande verksamhet och som är avgiftsfri för den enskilde.

Utföraren ansvarar för att den som är berättigad till uppsökande verksamhet erbjuds en munhälsobedömning per år.

Munhälsobedömning utförs i den enskildes bostad och personal från boendet ska då alltid vara med.

Utföraren ansvarar för att personalen följer de munvårdsåtgärder som framgår av det munvårdskort som upprättas vid bedömningstillfället samt i övrigt ser till att den enskilde får hjälp med daglig munvård. Utföraren ansvarar därutöver även för att all personal har kunskap om munhälsa för äldre.

5.29.8 Vård i livets slutskede

Vård i livets slutskede ska bedrivas i enlighet med "Nationellt kunskapsstöd för god palliativ vård i livet slutskede". Ett palliativt förhållningssätt ska kännetecknas av en helhetssyn på människan genom att stödja individen att leva med värdighet och med största möjliga välbefinnande och livskvalitet till livets slut. Förhållningssättet innebär en professionell bedömning av den enskildes tillstånd, behov och önskemål och att tänkbara insatser föregås av en avvägning av för- och nackdelar för dennes välbefinnande.

Utföraren ansvarar för att den enskilde utifrån sina behov får en kvalificerad vård och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Vården ska vara individuellt anpassad utifrån den palliativa vårdens fyra hörnstenar.

När patienten befinner sig i livets slutskede och vården ändras från att vara livsförlängande till att vara symtomlindrande ska ett brytpunktssamtal genomföras mellan läkare, patient och anhöriga. För att uppnå en god vård i livets slut är det även nödvändigt att ha informerande samtal med patient/anhöriga under hela det palliativa förloppet. Förutom att vårda den svårt sjuke tillkommer uppgiften att stödja anhöriga, såväl under den enskildes sjukdomstid som efter dödsfallet.

Utföraren ansvarar för att det alltid upprättas en skriftlig vårdplan inför vård i livets slutskede. I detta ansvar ingår även att utföraren garanterar att personalen har kunskaper och förutsättningar att så långt som möjligt anpassa vården av den enskilde och omhändertagandet efter döden till den enskildes önskemål och/eller till de sedvanor som kan betingas av kulturell eller etnisk bakgrund.

Palliativa ombud kan öka förutsättningarna för att tydliggöra, förbättra och kvalitetssäkra en god och säker palliativ vård.

Utföraren bör därför sträva efter att utbilda personal till palliativa ombud.

Utföraren ansvarar för att den avlidne tas om hand på ett värdigt och respektfullt sätt och att närstående omgående underrättas samt får möjlighet att ta farväl i lugn och ro.

5.29.9 Omhändertagande av avlidna samt transport och förvaring

Som vårdgivare för hälso- och sjukvård ansvarar utföraren för att ta hand om dem som avlider i vård- och omsorgsboenden.

Hälso- och sjukvårdens uppgifter ska fullgöras med respekt för den avlidne. Den avlidne ska tas om hand på ett värdigt sätt. De efterlevande ska visas hänsyn och omtanke. Den avlidnes kultur och religion ska beaktas.

Utförarens hälso- och sjukvårdsansvar upphör när kroppen lämnats ut för kistläggning eller motsvarande, beroende på traditioner och olika trosinriktningar. Detta innebär att utföraren ansvarar för transport och förvaring av avlidna samt de kostnader som uppstår i samband med detta. Kostnadsansvaret omfattar också förvaringen av enskilda som avlider under sjukhusvistelse.

6 Ersättning och betalningsrutiner

6.1 Ersättning

Ersättning i stadens valfrihetssystem inom vård- och omsorgsboende beslutas av kommunfullmäktige i slutet av varje år i samband med fastställande av budget för nästkommande år.

Ersättningen utgörs av en fast ersättning per dygn för platser i kategorin somatisk vård och omsorg respektive en fast ersättning per dygn för platser i kategorin gruppboende för personer med demenssjukdom.

Utöver vårddygnersättning tillkommer även en lokalschablon per dygn.

Ersättning utgår från och med den dag den enskilde personligen flyttar in till och med den dag han eller hon flyttar eller avlider.

Utföraren erhåller en särskild ersättning, oavsett kategori, för tom plats i ytterligare sju dagar efter avflyttning eller dödsfall.

I ersättningssystemet finns även en fast ersättning per dygn för medboende som efter beslut om parboende bor tillsammans med make/maka eller sambo i gemensam lägenhet i ett vård- och omsorgsboende, oavsett kategori.

Ersättningen är lika för samtliga vård- och omsorgsboenden som ingår i valfrihetssystemet, oavsett regiform. I ersättning till privata utförare som staden tecknar kontrakt med genom denna upphandling, finns dock ett påslag om 4,2 % för momscompensation. Kompensation för

avsaknaden av rätt att återsöka moms för lokaler kompenseras också genom en högre lokalschablon till privata utförare.

Uppgift om aktuella ersättningar framgår av följande länk:

<https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/vardochomsorgsboende/>

6.2 Möjlighet till förskottsbetalning för nya utförare

Nya utförare (organisationer) kan använda sig av möjligheten till viss förskottsbetalning. Vid förskottsbetalning ska fakturan vara staden tillhanda senast dag sex i den månad som fakturan avser. Under förutsättning att fakturan godkänts av staden, ska ersättningen då vara utföraren tillhanda senast den 20:e i samma månad. Detta gäller under de första 6 månaderna av kontraktstiden.

Efter 6 månader förskjuts betalningstidpunkten bakåt med en vecka i taget varje månad under fyra månader, så att fr.o.m. månad 10 i kontraktperioden utgår betalningen den 20:e i månaden efter den månad som fakturan avser.

6.3 Fakturering och betalningsrutiner

Alla fakturor ställda till stadens förvaltningar hanteras av en gemensam serviceförvaltning.

Då de tjänster staden köper av utföraren omfattas av sekretess ska fakturor och eventuella bilagor koda i och med att de ska skannas. För att uppgifterna i fakturorna ska vara sekretesskyddade, ska fakturor och eventuella fakturabilagor koda med det besluts- ID som tas fram för varje beslutad insats i stadens sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet.

- Namn och/eller personnummer får inte förekomma på fakturor och eventuella fakturabilagor.
- En faktura ställd till stadens förvaltningar ska innehålla:
- Fakturadatum
- Unikt fakturanummer
- Beställarens namn och fakturaadress*
- Referens (IKB-numme erhålls av beställaren)
- Ert namn och Er adress
- Ert organisationsnummer eller motsvarande
- Uppgift om F-skattebevis
- Vad tjänsten avser (beslutsID för respektive beslutad insats ev. specifikation i bilaga)
- När tjänsten levererades
- Betalningsvillkor, förfalldatum
- Bank och/eller plusgiro
- Belopp
- Ert momsregistreringsnummer (om moms är aktuellt för tjänsten)
- Momssats (om moms är aktuellt för tjänsten)
- Vid befrielse från moms ska hänvisning till relevant bestämmelse i momslagen anges
- (Social omsorg enligt 3 kap 4 § momslagen)
- Vid eventuell räntefakturering ska fakturanummer för ursprungsfakturan finnas angiven.
- Ovanstående uppgifter får inte finnas i färgade fält

Faktureringsavgift eller liknande avgift accepteras inte. Eventuell dröjsmålsränta ska utgå enligt räntelagen.

Faktura ska ställas till respektive beställande stadsdelsförvaltning.

* Fakturaadress:

Stadsdelsförvaltningens namn

Referens (erhålls av beställaren)

c/o BGC,

STH XXX (förvaltningskod, erhålls av beställaren)

106 42 Stockholm

Elektronisk faktura

Stockholms stad har infört elektronisk handel i syfte att effektivisera stadens inköpsrutiner. Staden ser gärna att utföraren skickar e-faktura.

Det inköpssystem som staden idag använder är Agresso. Staden tar emot efaktura via PEPPOL i format PEPPOL BIS Billing 3.0 eller som Svefaktura 1.0 och även via vår VANTjänst Tieto i format Svefaktura 1.0.

Mer information finns via länk:

<https://leverantor.stockholm/hanteringavfakturor/fakturortillstockholmsstadochstadensbolag/>

7. Uppföljning

Det är av väsentlig betydelse för staden att de utförare som staden tecknar kontrakt med, fullgör sina åtaganden utifrån kontraktets samtliga delar. För att säkerställa att så sker genomför staden olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhetsoch avtalsuppföljningar, inspektioner, kvalitetsobservationer, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, uppföljningar av synpunkter och klagomål, olika stickprovskontroller, screening och vid behov fördjupande uppföljningar. Staden ska planera uppföljningarna så att dessa inte inverkar mer än nödvändigt på utförarens verksamhet.

Företrädare för staden såsom beställande stadsdelsnämnd, avtalsförvaltare, inspektörer, kvalitetsobservatörer, revisorer och andra tjänstemän har rätt att under kontraktstiden följa upp och kontrollera verksamheten. Utföraren förbinder sig att bereda staden tillträde och insyn i sådan utsträckning att staden kan genomföra sitt uppdrag. Staden kan även uppdra åt fristående konsult eller dylikt att utföra uppföljning och kontroll. Utföraren förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

Utföraren ska medverka i de årliga brukarundersökningar som för närvarande genomförs av Socialstyrelsen i syfte att få de enskildas syn på den service, vård och omsorg som ges. Undersökningen ska inte ersätta de brukarundersökningar utföraren själv genomför inom ramen för sin interna kvalitetsuppföljning.

Vartannat år genomförs en så kallad verksamhetsuppföljning utifrån en stadsgemensam uppföljningsmall.

Verksamhetsuppföljningen tar sikte på hur kraven i kontraktet uppfylls och på hur verksamheten fungerar.

En samlad bedömning av resultaten av samtliga uppföljningar presenteras för respektive verksamhet på stadens hemsida under "Hitta och jämför Service". Resultaten av uppföljningarna sammanställs även i en rapport till kommunfullmäktige varje år.

I uppföljning ingår även att utföraren lämnar uppgifter som efterfrågas av exempelvis Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och Statistiska Centralbyrån.

8. Särskilda kontraktsvillkor

8.1 Dialog med stadens jobbtorg

Utföraren ska senast tre månader efter kontraktstart kontakta stadens arbetsmarknadsförvaltning för att diskutera förutsättningarna för att ta emot praktikanter och personer med behov av olika sysselsättningsfrämjande insatser.

Arbetsmarknadsförvaltningens verksamhetsområde för arbetsgivarsamverkan, kontaktas via:

Telefon: 08-508 49 100, eller epost: jobbpartner@stockholm.se

8.2 Miljöarbete

Stockholms stad är en av de ledande miljöstäderna i Europa och arbetar strategiskt med att minska stadens påverkan på klimat och miljö.

Utföraren ska i sitt miljöarbete arbeta för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten samt minimering av matsvinn.

Kontaktperson i miljöfrågor

Utföraren ska senast vid driftsstart ha en kontaktperson avseende miljöfrågor.

Systematiskt miljöarbete

Utföraren ska senast 18 månader efter driftsstart ha ett system för att arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget minskas. Med detta avses att utföraren ska ha miljöprogram, miljöpolicy eller liknade samt att årlig uppföljning ska göras av det egna miljöarbetet, som vid begäran ska redovisas under kontraktstiden.

Mer information om Stockholms stads arbete med klimat och miljö finns via följande länk:

<https://start.stockholm/omstockholmsstad/sarbetarstaden/klimatochmiljo/>

9. Kommersiella villkor

9.1 Kontraktshandlingarnas inbördes ordning

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 kontrakt
2. Kontrakt
3. Förfrågningsunderlag med bilagor
4. Ansökan

9.2 Kontraktstid och uppsägning

Kontraktstiden börjar gälla från det datum som anges i kontraktet, utifrån vilken tidpunkt under året som ansökan inkom (se avsnitt 3.1 "Handläggningstid för inkomna ansökningar"). Kontraktet löper tillsvidare.

Utföraren har rätt att säga upp kontraktet med 3 månaders uppsägningstid. Uppsägningen ska ske skriftligt. Vill staden säga upp kontraktet ska detta ske skriftligt med sex månaders uppsägningstid.

9.3 Ändringar och tillägg

Staden kan fatta beslut om att under kontraktstiden ändra ersättning, krav på utförare och krav på tjänst. En sådan förändring meddelas skriftligt till utföraren senast sex veckor innan den träder i kraft. Om utföraren inte säger upp kontraktet inom tre veckor från tidpunkten då informationen mottogs, betraktas det som att utföraren har accepterat förändringen.

9.4 Upphörande av kontrakt vid avsaknad av tillstånd

Återkallas eller upphör utfärdat tillstånd från IVO utgör detta grund för upphörande av kontraktet. Detsamma gäller vid beslut om verksamhetsförbud. Utföraren ska omedelbart kontakta avtalsförvaltare vid äldreförvaltningen i dessa fall.

9.5 Hävning av kontrakt

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

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

9.6 Ansvar

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.

9.7 Ändrade ägarförhållanden

Förändringar avseende ägarförhållandena hos utföraren ska skriftligen meddelas staden.

9.8 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag

Kontrakt får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan stadens skriftliga medgivande.

9.9 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till staden för skadestånd, som staden på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

9.10 Information mellan staden och utföraren

Utföraren och staden ska fortlöpande informera varandra om förhållanden som kan vara av betydelse för den andra parten.

9.11 Försäkringar

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

För att styrka att ovannämnda försäkringar tecknats ska utföraren tillstålla staden kopia på försäkringsbrev vid undertecknande av kontrakt och därefter på anmodan. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, den enskilde, närstående och utomstående.

9.12 Allmänhetens rätt till insyn

I enlighet med 10 kap 9 § kommunallagen ska utföraren, på begäran av staden, tillhandahålla uppgifter som gör det möjligt för staden att ge allmänheten insyn i den verksamhet som omfattas av avtalet och som avser områdena:

- verksamhetens kvalitet,
- avvikelser i verksamheten,
- personalen och dess villkor,
- miljö,
- integrations- och jämställdhetsarbete,
- utförandens ekonomi samt
- ägarförhållanden och företrädare.

Informationen ska, om inte annat avtalats lämnas i skriftlig form. Det åligger staden att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos staden.

9.13 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska anställa och ansvara för arbetstagare i egenskap av arbetsgivare och därvid beakta vid var tid gällande lagar och avtal. Utföraren svarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sina arbetstagare.

Utföraren ska inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtagget inom utförarens verksamhetsområde. Om utföraren anlitar underleverantör ska utföraren avkräva motsvarande utfästelse av denne.

9.14 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML).

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

9.15 Meddelarfrihet

Utföraren är skyldig att följa lagen om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter samt lag (2016:749) om särskilt skydd mot repressalier för arbetstagare som slår larm om allvarliga missförhållanden.

9.16 Antidiskrimineringsklausul

§ 1 Leverantören förbinder sig att vid utförandet av tjänste- eller byggentreprenadkontrakt i Sverige följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. Härmed avses diskrimineringslagen

(2008:567), olaga diskriminering enligt 16 kap. 9 § brottsbalken (1962:700) och förbud mot missgynnande behandling enligt 16 § föräldraledighetslagen (1995:584).

§ 2 Leverantören är under avtalstiden förpliktigad att inom 14 dagar från det att staden begär det, skriftligen redovisa följande uppgifter och handlingar som följer av leverantörens förbindelse enligt 1 §:

- a. Dokumentation enligt 3 kap. 1314 §§ diskrimineringslagen, alternativt en uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att arbetet inte behöver dokumenteras.
- b. Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 410 §§ diskrimineringslagen.
- c. Sanningsförsäkran som anger om leverantören eller anställd som leverantören svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

Leverantören är dessutom skyldig att på stadens begäran redovisa ytterligare information som krävs för att följa upp leverantörens verksamhet enligt § 1. Information ska redovisas senast en (1) vecka efter begäran av staden.

§ 3 Om leverantören inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som denne är skyldig att lämna enligt § 2 eller om leverantören vid utförandet av kontraktet inte uppfyller sina skyldigheter vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning utgår vite med 10 000 kr per varje kalendervecka som påbörjas efter det att sju dagar förflutit sedan leverantören mottagit underrättelse om överträdelsen och till det att rättelse vidtagits. Vite kan maximalt utgå med 100 000 kr per år.

§ 4 Om leverantören eller anställd som denne svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning utgör detta ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt för staden att häva kontraktet.

§ 5 Leverantören ska ålägga underleverantörer samma skyldigheter enligt ovan, under förutsättning att underleverantören i Sverige kommer att utföra en väsentlig del av upphandlingskontraktet.

9.17 Extraordinär händelse

Staden har genom Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och Höjd beredskap samt lag (2003:778) om skydd mot olyckor att ansvara för att lagarna efterlevs. Staden kan vid extraordinär händelse använda resurserna på annat sätt än vad som här kontrakterats.

Utföraren ska ha en lokal kris- och katastrofplan med handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning.

I de fall en extraordinär händelse inträffar, såsom en pandemi, kan staden påkalla ett närmare samarbete mellan staden och de utförare staden har kontrakt med. Vid en eventuell pandemi kan en situation uppkomma då antalet personer i behov av vård och omsorg kraftigt ökar samtidigt som en stor andel av personalen är sjuka samt att det råder brist på skyddsutrustning m.m. För att se till att enskilda i behov av nödvändiga insatser får sina behov tillgodosedda på ett säkert sätt, kan staden besluta om att utförarna ska samarbeta med varandra och med stadsdelsförvaltningarna för att gemensamt se till att tillgängliga personalresurser och skyddsutrustning m.m. fördelas på ett lämpligt sätt.

9.18 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 kontrakt, ska han i nödvändig omfattning vara befriad från desamma.

Föreligger ovannämnda omständigheter har beställaren rätt, att så länge de består, själv utföra utförarens åtaganden.

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

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

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

9.19 Tvist mellan staden och utförare

Tvist mellan staden och utförare med anledning av tolkning eller tillämpning av ingånget kontrakt ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

10. Accept och lämnande av ansökan

10.1 Accept och lämnande av ansökan

Härmed intygas att samtliga villkor och krav i förfrågningsunderlaget och förslag till kontrakt uppfylls och accepteras.

Som behörig firmatecknare för sökande/organisationen intygas härmed även 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 gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen.