

Innehåll

1.0	Allmänt.....	2
1.1	Upphandlingen avser.....	2
1.2	Ickevalsalternativ.....	2
1.3	Information och marknadsföring	2
1.4	Målgrupper.....	3
1.5	Beslut om insatser	3
2.0	Nyckelhantering.....	3
3.0	It-system, telefoner och hemsida	3
3.1	Registrering av utförda insatser via mobila handenheter	3
3.2	It- och verksamhetssystem	3
3.3	Telefoner och mobila handenheter	4
4.0	Uppdragets utförande socialtjänstlagen (SoL).....	4
4.1	Kvalitet ur ett brukarperspektiv	4
4.2	Linköpings kommuns värdighetsgarantier	5
4.3	Kvalitetsledningssystem.....	5
4.4	Dokumentation, journaler och genomförandeplan	5
4.4.1	Personalens ansvar	5
4.5	Kontaktman	5
4.6	Tillgänglighet.....	6
5.0	Personal, bemanning och kompetens.....	6
5.1	Företagsledning	6
5.2	Enhetschef	6
5.2.1	Enhetschefens uppdrag	6
5.2.2	Enhetschefens kompetens.....	6
5.2.3	Prövning av reell kompetens	7
5.3	Kompetenskrav avseende personal	7
5.4	Personalbemanning	7
5.5	Krav vid nyanställning av personal i omvårdnadsarbete	8
5.6	Kompetensutveckling	8
5.7	Arbetslag för personer med demenssjukdom	8
5.8	Språkkrav, flerspråkighet, kulturkompetens och tillgång till tolk.....	8
5.9	Fotolegitimation.....	8
5.10	Tillhandahålla praktikplatser.....	8
6.0	Uppdragets utförande, hälso- och sjukvårdslagen (HSL)	9
6.1	Delegerad personal	9
6.2	Beställarens hälso- och sjukvårdsriktlinjer.....	9
6.3	Basala hygienrutiner	9
7.0	Uppföljning av och insyn i verksamheten	9
7.1	Rätt till insyn.....	10
7.2	tillsyn	10
7.3	Lex Sarah	10
7.4	Synpunkter och klagomål.....	10
7.5	Avvikelser.....	11
8.0	Miljöarbete.....	11



1.0 ALLMÄNT

Linköpings kommun (Beställaren) har sedan 2008-05-01 gett brukare möjlighet att välja hemtjänstutförare, så kallat Eget val. När Beställaren införde Eget val inom hemtjänsten var inte Lag om valfrihet (LOV) antagen. Beställaren tillämpar sedan 2010 hemtjänst enligt LOV. Hemtjänst utförs på uppdrag av Äldrenämnden och Omsorgsnämnden.

1.1 UPPHANDLINGEN AVSER

Eget val inom hemtjänsten gäller boservice, personlig omvårdnad, matkorg och trygghetslarm.

Utförare av hemtjänst kan välja mellan att ansöka om godkännande för boservice, för personlig omvårdnad och boservice eller för personlig omvårdnad, trygghetslarm och boservice.

I **boservice** ingår städning, tvätt och inköp av dagligvaror. Boservice utförs vardagar kl. 07.00-17.00.

I **personlig omvårdnad** ingår t ex hjälp med personlig hygien, dusch, toalettbesök, matning, på- och avklädning. I personlig omvårdnad ingår även att hjälpa brukaren med egenvård som beslutats av läkare eller annan legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal. Utförare som ej önskar godkännande dygnet runt för personlig omvårdnad kan välja att avgränsa sitt uppdrag till tiden 07.00-22.00.

Trygghetslarm innebär att brukaren dygnet runt kan nå hemtjänstpersonal. Utförare kan ansöka om att bli godkänd för att dygnet runt besvara och åtgärda trygghetslarm.

Utförare av trygghetslarm måste också vara godkänd för personlig omvårdnad dygnet runt och boservice.

Leverans av matkorg innebär varm mat alternativt kall mat som värms upp och som levereras till brukaren mellan kl. 11.30 och kl. 14.00 dagligen.

För mer information www.linkoping.se/utforarwebben.

Utförare som ansöker om godkännande har möjlighet att avgränsa sitt uppdrag avseende på geografiskt område. Beställaren har fastställt geografiska områden.

Se avsnitt 4.2 LOV-föreskrifter och avsnitt 6 Skakrav.

Utförare som ansöker om godkännande har möjlighet att avgränsa sitt uppdrag genom att ange ett kapacitetstak i utförda hemtjänststimmar. Utförare har möjlighet att ange profilering.

Utförare kan efter godkännande ansöka om att utifrån särskilt fastställda kriterier utforma arbetslag för insatser för personer med demenssjukdom (DAL).

Beställaren ger ingen beställningsgaranti.

På Beställarens hemsida www.linkoping.se/hemtjanst finns mer information om Beställarens hemtjänst.

1.2 ICKEVALSALTERNATIV

Beställaren har upphandlat ett ickevalsalternativ. Brukare som inte vill eller kan välja hemtjänstutförare erbjuds hemtjänst av den Utförare som har det yttersta ansvaret för att utföra hemtjänst i det geografiska område där brukaren bor.

1.3 INFORMATION OCH MARKNADSFÖRING

Beställaren tar fram och bekostar tryckt information, s.k. hemtjänstkatalog, samt webbinformation avseende Eget val inom hemtjänsten.

Utföraren kommer att presenteras på Beställarens hemsida. Om Utföraren har en egen hemsida ska det framgå att Utföraren är godkänd av Linköpings kommun samt länk och hänvisning till www.linkoping.se. Utföraren ansvarar för att uppgifterna om



Utföraren är aktuella och förändringar under kontraktstiden ska omgående meddelas Beställaren.

Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed med stor respekt för kunderna och övriga Utförare. Utföraren ska utforma sin marknadsföring på ett ansvarsfullt och professionellt sätt.

Utföraren ska samråda med Beställaren innan eget informationsmaterial distribueras.

Uppföljningar och kvalitetsredovisningar som Beställaren eller andra t.ex. Sveriges kommuner och landsting, SKL, och Inspektionen för vård och omsorg, IVO, genomför kommer att presenteras på Beställarens hemsida.

1.4 MÅLGRUPPER

Målgruppen är personer med beslut om hjälp- och stödinsatser i hemmet i form av hemtjänst enligt 4 kap 1 § Socialtjänstlagen (SoL).

1.5 BESLUT OM INSATSER

Ansökan om hemtjänst lämnas till socialkontoret för biståndsprövning som tar beslut om insatser.

Personer över 75 år kan erhålla maximalt sex (6) timmars bosomevice per månad, trygghetslarm och matkorg. Personen kontaktar själv Utföraren för överenskommelse om insatser.

2.0 NYCKELHANTERING

I händelse av att brukaren önskar ge Utföraren tillgång till att låsa och låsa upp brukarens dörr ska detta ske med hjälp av mobil handenheter. Systemet för låsning och upplåsning ska vara det som anvisas av Beställaren med koppling till verksamhetssystemet. Koder för tillgång till systemet är personliga och får inte överlåtas eller hanteras på ett sådant sätt att de riskerar att hamna hos obehöriga.

Nycklar som mottages av brukare ska kvitteras. Nycklarna får inte vara märkta i klartext och får inte förvaras tillsammans med kodförklaringar, planeringar, instruktioner eller liknande.

Förvaring av nycklar/passerkort ska ske på ett sådant sätt att de inte kan tillgripas av obehöriga. Nycklar/passerkort/tags ska i första hand förvaras i därför avsett nyckelskåp i hemtjänstlokalen. Kopior får inte tillverkas. Utföraren svarar för kostnad för låsbyte samt övriga kostnader som kan uppkomma på grund av förlust av kvitterad nyckel. När ett uppdrag avslutas ansvarar Utföraren för att samtliga nycklar återlämnas.

3.0 IT-SYSTEM, TELEFONER OCH HEMSIDA

3.1 REGISTRERING AV UTFÖRDA INSATSER VIA MOBILA HANDEHETER

Utföraren ska registrera samtliga insatser och utförd tid via mobila handenheter. Utföraren är skyldig att följa gällande riktlinjer för tids- och insatsregistrering. Se www.linkoping.se/utforarwebben. Registreringen ligger till grund för Utförarens ersättning och kundens kostnader för utförd hemtjänst.

3.2 IT- OCH VERKSAMHETSSYSTEM

Samtliga Utförare ska dokumentera i, och använda sig av Beställarens anvisade IT-stöd och verksamhetssystem för exempelvis dokumentation och tjänster. Se www.linkoping.se/anvandarstod för manualer och instruktioner hur det ska göras.

Utföraren tecknar personuppgiftsbiträdesavtal med Beställaren.

Beställaren tillhandahåller verksamhetssystem för dokumentation enligt gällande, och aktuella lagstiftningar. Beställaren står för kostnaden för själva systemet. För inrapportering av insatser och prestationer är Utföraren skyldig att ansluta sig till verksamhetssystemet, vilket innebär en kostnad för Utföraren.



Verksamhetssystemet innehåller bland annat en journalfunktion som utifrån gällande lagstiftningar är obligatorisk för Utföraren. För denna dokumentation erfordras att Utföraren är ansluten till Beställarens IT-baserade verksamhetssystem.

Beställningar/biståndsbeslut distribueras elektroniskt från socialkontoret. Verksamhetssystemet förutsätter höga krav på säkerhet vid anslutning.

Utföraren är skyldig att delta i erforderlig utbildning utan extra ersättning, för anvisade IT-stöd och verksamhetssystem.

3.3 TELEFONER OCH MOBILA HANDEHETER

Utförarens telefon ska vara ansluten till Beställarens växel. Utförarens personal ska finnas tillgänglig på telefon de tider som Utföraren åtar sig att bedriva verksamhet. Överkoppling till mobiltelefon medges. Kostnadsuppgifter kan erhållas från LKDATA, Linköpings kommun (www.linkoping.se/leanlink/lkdata/).

Utföraren är skyldig att anskaffa och svara för kostnader för mobila handenheter som stödjer ett mobilt arbetssätt inom vård och omsorg. En mobil handenhet kan vara en smart telefon eller en surfplatta. Den mobila handenheter ska stödja de krav som anges i den av LKDATA framtagna kravspecifikationen för mobila handenheter inom vård och omsorg.

Utföraren ska äga och ansvara för den mobila handenheter.

Handenheterna ska hanteras och förvaras på ett säkert sätt. Utföraren ska upprätta riktlinjer för personalens hantering av de mobila handenheter. Dessa riktlinjer ska säkerställa att medarbetarna hanterar de mobila handenheter på ett säkert och etiskt korrekt sätt. Riktlinjen ska omfatta regler för hantering av lösenord, användandet samt förvaring. Riktlinjen ska utformas med hänsyn till aktuell lagstiftning bland annat sekretesslagstiftning och lagen om hantering av personuppgifter.

Utförarens ska säkerställa att varje enskild medarbetare tagit del av riktlinjen kring hanteringen av den mobila handenheter samt ha rutiner för att följa upp att riktlinjen efterlevs.

Beställaren står för kostnaden för själva systemet.

4.0 UPPDRAGETS UTFÖRANDE SOCIALTJÄNSTLAGEN (SOL)

Utföraren ska hålla sig informerad om Beställarens organisation och de insatser och den verksamhet inom omsorgsområdet som Beställaren erbjuder. Utföraren ska hålla sig informerad om aktuella kvalitets- och utvecklingsarbeten bland annat via Beställarens hemsida.

Utföraren ska delta i av Beställaren initierade träffar. Vissa av dessa kan vara obligatoriska för Utföraren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro.

Utföraren kommer regelbundet att bjudas in till informationsmöten, verksamhetsråd etc. Ansvarig enhetschef hos Utföraren ska delta i dessa möten.

4.1 KVALITET UR ETT BRUKARPERSPEKTIV

Verksamhetens bedrivs utifrån IBIC (individens behov i centrum) vilket ska sätta sin prägel på hela verksamheten. Ett individuellt och behovsstyrt arbetssätt ska ligga till grund för bemötande av brukaren och planering av verksamheten.

Förutom de kvalitetskrav som finns angivna i lagar, författningar, föreskrifter och Beställarens mål och äldre nämndens mål ska verksamheten präglas av:

- ett salutogent arbets- och förhållningssätt,
- ett gott bemötande,
- delaktighet och inflytande för brukaren över insatsernas utformning, innehåll och utförande,
- tydlig information, till brukaren och dennes anhöriga,



- kontinuitet för brukaren,
- professionalism och serviceanda,
- pålitlighet och trygghet,
- rättssäkerhet,
- tillgänglighet.

Utföraren ska delta i de kvalitets- och utvecklingsarbeten som Beställaren har initierat i syfte att förbättra verksamheten. Beställaren utger även stöd i forsknings- och utvecklingsarbeten genom FoU-centrum. Utförare ska delta i av Beställaren initierade träffar mellan olika berörda Utförare.

Se Skakrav avsnitt 5.9.

4.2 LINKÖPINGS KOMMUNS, VÄRDIGHETSGARANTIER

Linköpings kommuns värdighetsgarantier för hemtjänst ska vara vägledande för verksamheten. Se www.linkoping.se/utforarwebben

4.3 KVALITETSLEDNINGSSYSTEM

Utföraren ska ha ett kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Ledningssystem för kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Kvalitetsledningssystemet ska vara anpassat för hemtjänstverksamhet utförd i Linköpings kommun och beskriva hur säkerställas av verksamhetens kvalitet och utveckling kommer att ske.

Se Skakrav avsnitt 5.2.

4.4 DOKUMENTATION, JOURNALER OCH GENOMFÖRANDEPLAN

All dokumentation ska ske utifrån gällande lagstiftning samt IBIC (individens behov i centrum).

För varje brukare oavsett insats ska det finnas ett beslutsunderlag och därtill hörande genomförandeplan för överenskomna insatser.

Journalhandlingar ska finnas för varje person för att beskriva den vård och omsorg som ges enligt socialtjänstlagen (SoL). Journalerna ska förvaras oåtkomligt för obehöriga. Journaler ska finnas åtkomliga för berörd personal dygnet runt.

När journalhandlingarna ska överlämnas till ny Utförare ska detta ske utan kostnad.

Utföraren ska säkerställa att personalen har möjlighet att dokumentera, överföra information och i övrigt genomföra sitt uppdrag på ett säkert sätt. Tillgång till ändamålsenlig arbetsplatslokal där personal kan påbörja och avsluta sina arbetspass ska finnas.

Se Skakrav avsnitt 5.10.

4.4.1 Personalens ansvar

Genomförandeplanen ska visa brukarens behov över hela dygnet och upprättas tillsammans med brukaren och, om brukaren så önskar, dennes företrädare samt någon ur personalgruppen som känner personen väl. Genomförandeplanen ska följas upp regelbundet och revideras vid behov dock minst två (2) gånger per år.

Av genomförandeplanen ska framgå alla insatser som brukaren har även om dessa insatser ges av annan Utförare. Av genomförandeplanen ska framgå om brukaren har insatser enligt HSL. Om insatser ges av flera Utförare ska Utföraren vid behov ta initiativ till samordning.

Se Skakrav avsnitt 5.10.

4.5 KONTAKTMAN

Varje brukare ska ha en utsedd kontaktman i personalgruppen. Kontaktman ska utses då insatsen påbörjas. Kontaktmannen ska ha fördjupad kännedom om brukaren och dess behov. Kontaktmannen ska hålla kontakt med närstående/företrädare för brukaren och så långt det är möjligt svara för de dagliga



kontakterna med brukaren. Kontaktmannen ansvarar för upprättande, uppföljning och revidering av brukarens genomförandeplan. Brukaren ska ges möjlighet att välja/byta kontaktman.

4.6 TILLGÄNGLIGHET

Hemtjänstpersonal ska vara tillgänglig per telefon på de tider som Utföraren åtar sig att bedriva verksamhet. Överkoppling till mobiltelefon medges. Utförare ska vara ansluten till Beställarens växel.

Utförarens ledningspersonal ska kunna nås per telefon mellan klockan 08.00 – 17.00 helgfria vardagar. Övriga tider ska det vara möjligt att ta emot meddelande via telefonsvarare. Utföraren ansvarar för att via äldrelots säkerställa att uppgifterna om hemtjänstutförarna är aktuella på Beställarens hemsida. Utföraren ska ha en mailadress som bevakas och besvaras utan dröjsmål.

Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att man kontrollerar via verksamhetssystemet tre (3) tillfällen per dag om beställning av ny/utökning av hemtjänst inkommit. Akuta insatser ska kunna inledas omgående. Övriga insatser avseende personlig omvårdnad ska kunna inledas inom två (2) dagar. För bosomeinsatser gäller den tidpunkt som överenskommit mellan Utföraren och brukaren.

Akut hjälp vid besvarande av trygghetslarm ska kunna ges inom 20 minuter i tätort och 40 minuter i glesbygd.

Utförare är skyldig att ta emot alla brukare som valt Utföraren under förutsättning att Utföraren inte har begränsat sitt åtagande beträffande geografiskt område, kapacitetstak eller insats.

5.0 PERSONAL, BEMANNING OCH KOMPETENS

5.1 FÖRETAGSLEDNING

Utföraren ska ha tillräcklig kompetens och erfarenhet för att kunna fullgöra uppdraget hemtjänst. Kompetensen och erfarenheten avser även att driva företag. Se Skakrav avsnitt 5.3.

5.2 ENHETSCHEF

5.2.1 Enhetschefens uppdrag

Utföraren ska ha en utsedd enhetschef som ansvarar för den dagliga driften. Ansvarig enhetschef för den dagliga driften ska finnas i verksamheten och vara tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget.

I detta uppdrag ingår bl.a. att ansvara för:

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

5.2.2 Enhetschefens kompetens

Enhetschef som ansvarar för den dagliga driften ska ha:

- adekvat högskoleutbildning, exempelvis med inriktning mot socialt arbete,



- minst 24 månaders dokumenterad erfarenhet inom äldreomsorgen och/eller verksamhet för personer med funktionsnedsättning med utgångspunkten från Socialtjänstlagen varav minst 12 månaders sammanhängande dokumenterad praktisk erfarenhet av arbetsledning (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) heltid eller biståndshandläggning heltid. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste tio (10) åren,
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd,
- behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk 3.

Se Skakrav avsnitt 5.5.

5.2.3 Prövning av reell kompetens

I de fall Utförare saknar adekvat högskoleutbildning kan Utförare begära prövning av den reella kompetensen. Beställaren förbehåller sig rätten att göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande. Bedömningen omfattar krav på:

- Mångårig, minst 36 månader, sammanhängande dokumenterad praktisk erfarenhet som arbetsledare (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) heltid inom äldreomsorgen och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste tio (10) åren.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk 3.
- Goda skriftliga vitsord från nuvarande och/eller tidigare arbetsgivare.

Se Skakrav avsnitt 5.5.

5.3 KOMPETENSKRAV AVSEENDE PERSONAL

De personer som självständigt utför hemtjänsten ska vara i företaget anställd personal. Utföraren ska säkerställa att personalen har erforderlig utbildning, erfarenhet och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna enligt nedanstående avsnitt 5.4-5.10.

5.4 PERSONALBEMANNING

Grunden för verksamheten är ett behovsstyrt arbetssätt utifrån IBIC (individens behov i centrum). Utföraren ska garantera att verksamheten är bemannad med en sådan kompetens och personalbemanning att brukaren tillförsäkras insatser av god kvalitet utifrån brukarens individuella behov. Genomförandet planeras utifrån det individuella biståndsbeslutet och utifrån uppsatta mål.

Personalens scheman ska läggas så att det vid finns tillräcklig tid för dokumentation och överföring av information mellan olika arbetspass.

Praktikanter, elever, personal i daglig verksamhet, personer i arbetsträning under sjukskrivning etcetera ska inte räknas med i personalbemanning. Personal med lönebidragsanställning kan räknas med motsvarande den procentsats som utgör grunden för bedömningen av arbetsförmågan.

Utförare med ekonomiskt stöd från Arbetsförmedlingen för personal ska erbjuda den anställde arbetsvillkor enligt gällande regelverk.

Se Skakrav avsnitt 5.7.



- 5.5 KRAV VID NYANSTÄLLNING AV PERSONAL I OMVÅRDNADSARBETE**
Vid nyanställning av personal ska minst 80 procent av personalstyrkan ha slutfört gymnasieskolans vård- och omsorgsprogram eller motsvarande, inklusive validering alternativt utifrån upprättad individuell kompetensutvecklingsplan där krav på att genomgå utbildning för att erhålla behörighet att arbeta som undersköterska är ställd.
Med anställning avses både tillsvidareanställningar och vikariat som överstiger sex (6) månader.
Utföraren ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal.
Utföraren ska säkerställa att nyanställd personal får individuellt utformat introduktionsprogram samt introduktion av erfaren personal. Med nyanställd personal avses både tillsvidareanställda och samtliga vikarier.
All personal ska behärska svenska språket i tal och skrift.
- 5.6 KOMPETENSUTVECKLING**
Utföraren ska säkerställa att fortlöpande kompetensutveckling ges till personalen med beaktande av kraven på verksamheten.
Utförare ska vid behov säkerställa att personalen får reflektionstid eller externt stöd, till exempel i form av handledning.
Utföraren ska säkerställa att det regelbundet finns personalträffar inplanerade för all personal, minst en gång per månad.
Se Skakrav avsnitt 5.8.
- 5.7 ARBETSLAG FÖR PERSONER MED DEMENSSJUKDOM**
Utförare kan efter godkännande inom valfrihetssystemet utifrån särskilda kriterier utforma arbetslag (DAL) inom hemtjänsten för genomförande av insatser hos personer med demenssjukdom.
Information om dessa särskilda kriterier för arbetslag för personer med demenssjukdom (DAL) ges vid intresse.
- 5.8 SPRÅKKRAV, FLERSPRÅKIGHET, KULTURKOMPETENS OCH TILLGÅNG TILL TOLK**
All personal ska behärska svenska språket på ett sådant sätt att han/hon kan kommunicera med brukarna, närstående, övrig personal samt för att skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs. Detta innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andra språk grundläggande nivå.
Utföraren ska vid behov säkerställa att flerspråkighet, kulturkompetens och tillgång till tolk finns.
Utföraren ska säkerställa att samtal kan ske på brukarens modersmål.
Utföraren ska tillhandahålla tolk vid behov.
Utföraren bör tillse att det finns tillgång till språkbud för att stödja utlandsfödda kollegor.
- 5.9 FOTOLEGITIMATION**
Fast anställd personal ska bära fotolegitimation. Vikarier ska bära tjänstekort utan foto som ska uppvisas tillsammans med personlig legitimation när den anställda är okänd för brukaren. Fotolegitimation och tjänstekort ska bäras väl synliga och uppvisas vid begäran.
- 5.10 TILLHANDAHÅLLA PRAKTIKPLATSER**
Utförare ska tillhandahålla praktikplatser för till exempel studerande från utbildningsanordnare eller motsvarande. Utbildade handledare ska finnas i personalgruppen.
Praktikplatser ska tillhandahållas för andra än personer under utbildning, till exempel praktikplatser för arbetsmarknadsåtgärder eller för språkträning.



Utförare ska tillhandahålla praktikplatser utifrån sin storlek och verksamhet. Eventuella praktikanter får inte ersätta ordinarie personal.

6.0 UPPDRAGETS UTFÖRANDE, HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSLAGEN (HSL)

För personer som bor i ordinärt boende ansvarar primärvården för hälso- och sjukvårdsinsatser för de personer som kan ta sig till vårdcentralen. För de personer som inte kan ta sig till vårdcentralen ansvarar Beställarens hemsjukvård.

Personalen ska arbeta salutogent och rehabiliteringsinriktat genom att tillvarata brukarens egen förmåga samt ge stöd till att bibehålla och utveckla funktioner och aktivitetsnivå. Detta ska ske utifrån individuella förutsättningar och önskemål enligt IBIC (individens behov i centrum)

Samverkan ska ske mellan hemtjänstutförare och vårdgivare för att säkerställa patientsäkerheten. Lokala skriftliga samverkansrutiner ska upprättas mellan hemtjänstutförare och hälso- och sjukvårdgivare.

Utföraren ska i samarbete med hälso- och sjukvårdsgivaren delta i arbetet med de av Beställaren fastställda kvalitetsregister såsom Senior Alert och BPSD (Beteendemässiga och Psykiatriska Symtom vid Demenssjukdom).

Utföraren ska delta på av hälso- och sjukvårdsgivaren anordnade träffar.

Den kommunala enheten KommunRehab ansvarar för närvarande för utprovning av och kostnader för enklare, personliga tekniska hjälpmedel för de flesta personer som bor i ordinärt boende.

Ansaret gällande hjälpmedelsförskrivning kan komma att ändras under avtalets gång.

Utföraren ansvarar för och bekostar arbetstekniska hjälpmedel för sin personal.

6.1 DELEGERAD PERSONAL

Utförare av personlig omvårdnad ansvarar för att dennes personal har kompetens att efter delegering utföra vissa hälso- och sjukvårdsinsatser i samband med att hemtjänst ges. Hälso- och sjukvårdsinsatser ska efter delegering även kunna utföras hos enskilda som inte samtidigt har hemtjänst.

Utförarens personal får inte utföra hälso- och sjukvårdsinsatser utan att delegering av uppgifterna lämnats av legitimerad personal.

Utföraren ska säkerställa att personal kan utföra hälso- och sjukvårdsinsatser efter delegering dag- och kvällstid alla dagar i veckan.

6.2 BESTÄLLARENS HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSRIKTLINJER

Utföraren ska i tillämpliga delar följa Beställarens hälso- och sjukvårdsriktlinjer samt övriga rutiner som rör verksamheten. Riktlinjerna finns att hämta på <http://www.linkoping.se/MAS>.

Dessa riktlinjer kan under avtalsperioden ändras och fler kan tillkomma utifrån bland annat ny eller ändrad lagstiftning, nya föreskrifter från Socialstyrelsen eller politiska beslut.

6.3 BASALA HYGIENRUTINER

Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap om och förutsättningar att följa basala hygienrutiner. www.linkoping.se/MAS.

Nödvändiga åtgärder ska vidtas utifrån genomförd egenkontroll.

Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder till sin personal.

7.0 UPPFÖLJNING AV OCH INSYN I VERKSAMHETEN

Äldrenämnden antar årligen en särskild plan för kvalitetsuppföljning. Äldrenämnden följer upp respektive Utförare vid två tillfällen per år, detta sker vid möte med ansvarig planeringsledare.



Utföraren ska en gång per år, senast 31 mars, redovisa sitt kvalitetsarbete för det gångna året. Detta sker utifrån mall som Beställaren tillhandahåller.

Utföraren är skyldig att utan dröjsmål samt utan extra kostnad tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som Beställaren kan komma att begära.

Beställaren förbehåller sig rätten att komplettera Utförarens rapportering med egna besök, såväl anmälda som oanmälda, i verksamheten och genom egna undersökningar, till exempel enkäter.

Det är av väsentlig betydelse för Beställaren att de Utförare som Äldrenämnden tecknar kontrakt med fullgör sina åtagande utifrån kontraktet.

Härav genomför Beställaren olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, anställningsvillkor, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, uppföljningar av synpunkter och klagomål, uppföljning av avvikelser i samband med larmtryckning, olika stickprovskontroller, screening och vid behov fördjupande uppföljningar.

Resultat från brukarundersökningar och verksamhetsuppföljningar presenteras på Beställarens hemsida.

Beställarens företrädare, såsom planeringsledare, revisorer och andra tjänstemän har rätt att under kontraktstiden följa upp och kontrollera verksamheten. Utföraren förbinder sig att bereda Beställaren tillträde och insyn i sådan utsträckning att Beställaren kan genomföra sitt uppdrag.

I uppföljning ingår även att Utföraren lämnar uppgifter som efterfrågas av exempelvis Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samt Statistiska Centralbyrån (SCB).

7.1 RÄTT TILL INSYN

Utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål efter det att Beställaren framställt begäran härom till Beställaren lämna sådan information som avses i 3 kap 19 a § Kommunallagen. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten sköts. Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig.

Informationen ska – om inte annat avtalas – lämnas i skriftlig form. Det åligger Beställaren att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet strider mot lag eller annan författning. Enligt 2 kap 1 § Offentlighets- och Sekretesslagen (2009:400) gäller sekretess hos Beställaren för uppgift om affärs- eller driftsförhållanden för enskild om det kan antas att brukaren lider skada om uppgiften röjs. Information som lämnas till Beställaren enligt första stycket ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

Denna bestämmelse har ingen verkan på räckvidden av övriga bestämmelser i avtalet.

7.2 TILLSYN

Inspektionen för vård och omsorg (IVO), har enligt SoL tillsynsansvar över verksamheten. Beställaren ska informeras av Utföraren om genomförd tillsyn.

7.3 LEX SARAH

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah (SOSFS 2011:5) ska tillämpas i samtliga verksamheter som bedriver socialtjänst.

Utföraren ska följa Beställarens rutin för lex Sarah.

Se www.linkoping.se/utforarwebben.

7.4 SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Utföraren ska följa Beställarens rutiner för synpunkter och klagomål.

Se www.linkoping.se/utforarwebben.



7.5 AVVIKELSER

Utföraren ska följa Beställarens rutiner för avvikelshantering.

Se www.linkoping.se/utforarwebben.

8.0 MILJÖARBETE

Linköpings kommuns klimatarbete styrs av det övergripande målet att Linköping ska vara koldioxidneutral 2025.

Utföraren ska medverka till att målet uppfylls genom att:

- krav på energieffektivitet ska ställas vid inköp/upphandling av elektriska och elektroniska produkter, el-produkter,
- verka för att verksamheten minimerar utsläpp av växthusgaser vid resande genom att:
- tillhandahålla cyklar eller elcyklar för tjänsteresor i närområdet
 - vid inköp, leasing eller hyra av fordon välja fordon som drivs med förnyelsebart bränsle eller el och i andra hand fossilbränsle drivna fordon som klassificeras som miljöfordon
 - prioritera resfria möten i form av telefon-, video- och webbmöten när så är möjligt.
- Informera och kommunicera energi- och klimatfrågor med personal och brukare med syfte att öka medvetenheten och kunskapen om vikten av att minska verksamhetens energianvändning.

Linköpings kommun har en målsättning om att fasa ut giftiga kemikalier i vardagen. Utföraren ska medverka till det genom att:

- använda miljömärkta kemiskt-tekniska produkter. Miljömärkta produkter är i detta avseende produkter som uppfyller kriterierna för någon av miljömärkningarna Svanen, Bra Miljöval eller EU Ecolabel, mer information finns på www.konsumentverket.se,
- i första hand använda miljömärkta produkter även för andra varugrupper.

Verksamheten ska vara ansluten till "Omsorg om Miljön". Utföraren ska utse en person som ansvarar för miljöarbetet på enheten, så kallat miljöombud. För mer information se www.linkoping.se/utforarwebben.