



Verksamhetsuppdrag Personligt ombud



Diarienummer: SON 2019-828
Datum: 2020-10-22
Organisation: Social- och omsorgsförvaltningen

Innehåll

1.0 Verksamhetsuppdrag	4
1.1 Tidsperiod	4
1.2 Ersättning	4
1.3 Möjlighet till optioner	4
2.0 Uppdragsbeskrivning och verksamhetsinnehåll	4
2.1 Målgrupp	5
2.2 Målsättning	5
2.3 Utvecklingsarbete	6
2.4 Metod och arbetssätt	6
2.5 Kvalitet ur brukarperspektiv	6
2.6 Samordning av insatser	6
2.7 Organisation för uppdraget	7
3.0 Kompetens, ledning och bemanning	7
4.0 Tillgänglighet och information	8
5.0 Lokaler och utrustning	8
6.0 Miljöarbete	8
7.0 Etiska affärsregler	8
7.1 Barnkonventionen	8
8.0 Uppföljning, utvärdering och klagomålshantering	9
8.1 Klagomål- och tillbudshantering	9
9.0 Ansvar	10
9.1 Försäkringar	10
9.2 Skada	10
9.3 Beredskapsplaner	10
9.4 Tvist	11

1.0 VERKSAMHETSUPPDRAG

Personligt ombud

Linköpings kommun genom social- och omsorgsnämnden, nedan kallad beställaren, ger utföraren Leanlink Råd och Stöd, följande verksamhetsuppdrag för att bedriva ovanstående verksamhet.

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning samt i enlighet med punkterna i detta verksamhetsuppdrag.

Verksamheten ska utgå ifrån Förordning (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar.

1.1 TIDSPERIOD

Verksamhetsuppdraget tidsperiod är 2021-01-01 och tills vidare.

Båda parter kan när som helst säga upp verksamhetsuppdraget för villkorsändring eller upphörande. Uppsägningstiden är 12 månader om parterna inte kommer överens om annat. Uppsägning ska vara skriftlig.

1.2 ERSÄTTNING

Ersättning utgår för motsvarande 6 årsarbetare personliga ombud vilket omfattar **4 107 597 kr** i 2019 års prisnivå.

Ersättningen avser samtliga kostnader förenade med verksamhetsuppdraget, samt ersättning för lokalkostnad med **263 426 kr** i 2019 års prisnivå.

Från 2021-01-01 justeras ersättningen årsvis med omsorgsprisindex (OPI) som publiceras av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Fakturering av ersättning sker via autobokföring med 1/12 del per månad. Avstämning görs kvartalsvis. Ersättning utbetalas månadsvis i efterskott för avtalade och fullgjorda prestationer.

Stadsbidrag utges med 402 638 kr per år för en heltidstjänst (2020 års prisnivå) vilket beställare ansöker om hos socialstyrelsen.

1.3 MÖJLIGHET TILL OPTIONER

Vid utökade ekonomiska medel kan beställaren skriftligen avropa ytterligare resurser utöver överenskommen volym av årsarbetare personligt ombud till samma ersättning som regleras i detta uppdrag.

2.0 UPPDRAGSBESKRIVNING OCH VERKSAMHETSINNEHÅLL

Verksamhetsuppdraget personligt ombud riktar sig till personer över 18 år och äldre som har en långvarig psykisk funktionsnedsättning och som har väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden.

Personligt ombud ska erbjuda stöd i syfte ge målgruppen förutsättningar och möjligheter att:

- påverka sin egen livssituation och vara delaktig i samhället

- leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation
- få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor samt rättshjälp, rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov.

Personligt ombud ska utgå ifrån och arbeta på den enskildes uppdrag.

Personligt ombud kan sökas av den enskild själv, eller i samråd av annan företrädare för personen. Personligt ombud planerar tillsammans med personen, och vid behov dess företrädare, hur stödet ska utformats och följer upp planen och det som genomförts.

Stödet ska utformats med utgångspunkt från en helhetssyn på den enskildes samlade behov.

Verksamhetsuppdraget syftar även till att:

- myndigheter, kommuner och regioner ska samverka utifrån den enskildes önskemål och behov.
- ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister i fråga om att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

Verksamhetsuppdraget ska också utgå ifrån nära samverkan med social- och omsorgsförvaltningens myndighetsdel samt nära samverkan med regionen för att säkerställa rätt insatser utifrån målgruppens behov. Samverkan ska ske regelbundet och strukturerat i syfte ge förutsättningar för målgruppen att kunna leva ett mer självständigt liv.

Verksamheten ska arbeta uppsökande samt informera om sin verksamhet till samverkanspartners samt intresseföreningar, platser där målgruppen kan nås, myndigheter, skolor etc.

2.1 MÅLGRUPP

Personer över 18 år och äldre med psykisk funktionsnedsättning som har väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden. Den enskilde ska ha sammansatta och omfattande behov av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning samt ha behov av långvariga kontakter med socialtjänsten, primärvården och den specialiserade psykiatrin och andra myndigheter.

Uppdraget omfattar endast stöd till personer skrivna i Linköpings kommun och till personer i Åtvidaberg, Kinda och Ydre kommun där Linköpings kommun, Social och omsorgsnämnden, slutit avtal med.

2.2 MÅLSÄTTNING

Målet med personligt ombud är att möjliggöra för personer med psykisk funktionsnedsättning att leva ett självständigt liv med ökad delaktighet i samhället för att ta del av samhällets utbud av vård, stöd, service, rehabilitering och sysselsättning på jämlika villkor. Vidare ska stödet bidra till att stärka personens psykiska och fysiska hälsa och självkänsla. Målet är också att minska systemfel genom att identifiera systembrister och rapportera dem vidare och även följa upp åtgärder.

Förväntade resultat är att personligt ombud ska leda till att förstärka ett aktivt och självständigt liv medan omfattande och passiviserande stödformer ska minska. På sikt ska även den enskildes behov av vård och stöd minska.

2.3 UTVECKLINGSARBETE

I uppdraget ingår kontinuerligt utvecklingsarbete kring samverkan och metod. Verksamheten ska tillsammans med aktörer i hela välfärdskedjan, som också ansvarar för målgruppen, utveckla strukturerade samverkansformer och arbetssätt i syfte att skapa förutsättningar för målgruppen att komma vidare till ett självständigt liv. Viktiga aktörer i samverkan är bland annat social- och omsorgsförvaltningen och utförare för boendestöd, särskilt boende, arbetsmarknadsenhet, arbetsförmedlingen, försäkringskassan och regionen.

Förväntat resultat gällande utvecklingsarbetet är att verksamheten personligt ombud tillsammans med socialtjänsten och aktörer i välfärdskedjan ska utveckla arbetssätt för uppsökande arbete, att identifiera och förhindra att personer blir kvar i insatser som kan innebära passivisering och inlåsnings effekter. Boendestöd är ett prioriterat område där det finns inlåsnings effekter och där både omfattning och tiden av insatsen kan effektiviseras för att nå måluppfyllelse för målgruppen.

2.4 METOD OCH ARBETSSÄTT

Verksamheten ska bedrivas enligt strukturerade arbetsmetoder anpassade för personer med psykisk funktionsnedsättning. Arbetssättet ska vara så att samverkan kommer till stånd mellan myndigheter utifrån den enskildes behov. Stödet ska utgå från en individuell plan som upprättas och följas upp i samråd med den enskilde.

2.5 KVALITET UR BRUKARPERSPEKTIV

Förutom de kvalitetskrav som finns angivna i lagar, författningar, föreskrifter och kommunens mål skall verksamheten utifrån ett brukarperspektiv präglas av:

- Ett gott bemötande
- Delaktighet och inflytande över insatsernas utformning, innehåll och utförande
- Tydlig information
- Kontinuitet
- Professionalism och serviceanda
- Pålitlighet och trygghet
- Rättssäkerhet
- Tillgänglighet

2.6 SAMORDNING AV INSATSER

Enskilda personer kan ha behov av insatser från flera utförare/verksamheter/huvudmän. Om behov av samordning av olika insatser uppstår ska, i samråd med och efter samtycke från personen, initiativ tas till att samordning kommer

till stånd. En samordnad individuell plan (SIP) där ansvaret för olika insatser fördelas kan vara aktuell.

Verksamheter har ansvar att hålla sig välinformerad om de sociala stödsatser som erbjuds av olika utförare i kommunen för att kunna ge god information och vid behov hjälpa den enskilde till rätt insats.

2.7 ORGANISATION FÖR UPPDRAGET

En ledningsgrupp ska finnas för verksamheten personligt ombud med representanter för kommunen, Region Östergötlands psykiatri, primärvården, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassa. Även patient och brukarorganisationer ska kunna erbjudas att delta i ledningsgruppen.

I länet finns sedan 2019 en länsgemensam ledningsgrupp där kommunerna (Linköping, Åtvidaberg, Kinda, Ydre, Norrköping, Valdemarsvik och Mjölby) ansvarar för och alternerar ordförandeskap. Syftet med den länsövergripande ledningsgruppen är att skapa likvärdighet och jämlikhet i länets verksamheter samt stärka kopplingen mellan lokal och nationell nivå.

Verksamhetens verksamhetschef ansvarar för att vara en del av den länsgemensamma ledningsgruppen. Verksamhetschefen utgör länken mellan kommunen och länsstyrelsen när det gäller verksamhetsfrågor och systembrister.

3.0 KOMPETENS, LEDNING OCH BEMANNING

Utföraren ska ansvara för att ha den personalbemanning som erfordras för verksamhetsuppdraget. Utföraren ska säkerställa att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal och att personalen ska ha adekvat utbildning, kompetens och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna och målgruppen. Plan för utbildning och handledning av personal ska finnas.

Utföraren ska säkerställa att verksamheten är bemannad efter de krav som ställs på verksamheten samt att personalen har erforderlig utbildning och lämplighet utifrån målgruppens behov.

Utföraren har arbetsgivaransvar inklusive ansvar för arbetsledning.

Utföraren ska säkerställa:

- att nyanställd personal ges erforderlig introduktion
- att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal
- att personalen har personlig lämplighet för arbetsuppgifterna
- att personalen fortlöpande har tillgång till handledning
- att personalträffar för all personal ordnas regelbundet
- att personalen fortlöpande erhåller kompetensutveckling med beaktande av kraven på verksamheten
- att ledning och övrig personal erhåller information om innehållet i detta uppdrag inklusive eventuella bilagor och hänvisningar
- att flerspråkighet och kulturkompetens tillgodoses vid behov
- att tolk tillhandahålls och bekostas vid behov

Personalbemanningen i verksamheten ska utgå från personens behov. Utföraren ska kunna öka bemanningen vid behov, både för enstaka händelser/aktiviteter samt för kortare och längre perioder. Bemanning av verksamhetschef/arbetsledning ska vara på plats utifrån vad verksamheten kräver. Verksamheten ska, när verksamhetens art så medger, ta emot praktikanter, studerande på arbetsplatsförlagd utbildning eller lärlingar.

4.0 TILLGÄNGLIGHET OCH INFORMATION

Utförare har skyldighet att informera om sin verksamhet både skriftligt och muntligt. Kontakt skall tas med enskild person som vill få information om verksamheten.

Verksamheten ska kunna nås under verksamhetstid via telefon med telefonsvarare eller mobiltelefon, mobilsva, e-post och kommunens hemsida.

Utföraren ska tydligt beskriva vilken verksamhet utföraren erbjuder.

Utföraren ska presentera den/de verksamheter som uppdraget omfattar på kommunens hemsida. Av hemsidan ska också framgå kontaktuppgifter för verksamheten och uppgift om ansvarig chef. Under uppdragstiden kan krav komma att ställas på att uppföljningar och kvalitetsredovisningar skall presenteras via hemsidan. Utföraren ska kunna delta vid gemensamma informationsaktiviteter riktade till målgruppen.

Utföraren ska i sin marknadsföring tillämpa etiska principer anpassade efter målgruppens situation och behov. Information ska vara saklig och korrekt.

Utföraren ska delta i dialogmöten med utsedda politiker från social- och omsorgsnämnden.

5.0 LOKALER OCH UTRUSTNING

Lokaler och utemiljö ska vara ändamålsenliga, tillgodose aktuella myndighetskrav samt ha en god tillgänglighet.

6.0 MILJÖARBETE

Utförare förutsätts att i sin verksamhet ta ett miljöansvar. Det kan till exempel innebära att utföraren granskar alla inköp ur miljö- och hälsosynpunkt, i första hand väljer miljömärkta produkter, minimerar avfallsmängden genom till exempel återanvändning, källsortering och kompostering och vid inköp av fordon ställer miljökrav såsom låg bränsleförbrukning samt drift med förnyelsebara bränslen.

7.0 ETISKA AFFÄRSREGLER

Utföraren ska respektera ILO:s kärnkonventioner genom hela produktionskedjan. Den personal som används ska vara anställd av utföraren eller dess underleverantör som svarar för att de skyldigheter de har genom lag, kollektivavtal och dylikt som arbetsgivare fullföljs.

Utföraren har det fulla och omedelbara arbetsgivaransvaret för personalen.

7.1 BARNKONVENTIONEN

Enligt barnkonventionen har alla barn samma rättigheter och lika värde. Barns bästa ska komma i främsta rummet och vara vägledande i alla sammanhang. Barn skall ges tillgång till för dem, betydelsefull information, och hänsyn skall

tas till barns åsikter. I en verksamhet där det finns vuxna finns även föräldrar. Det är samhällets uppgift att försäkra sig om att barn till föräldrar med missbruksproblem/psykisk ohälsa eller andra psykosociala svårigheter har det stöd och hjälp de kan vara i behov av. Dessutom har samhället enligt barnkonventionen och utifrån barnets bästa ytterligare uppgifter i förhållandet mellan barn-förälder som t ex. att stödja föräldrar att vara goda föräldrar och ombesörja att barnen får möjlighet att träffa båda sina föräldrar.

8.0 UPPFÖLJNING, UTVÄRDERING OCH KLAGOMÅLSHANTERING

Utförare ska ha system för uppföljning och kontinuerligt dokumentera resultat av verksamhetens arbete med personerna som är i verksamheten.

Social- och omsorgsnämnden antar varje år en särskild plan för kvalitetsuppföljning. Enligt planen ska utföraren en gång per år, senast 31 mars, till beställaren redovisa en kortfattad verksamhetsberättelse med sammanställning av utförda prestationer samt uppnådda resultat vad gäller uppställda mål för verksamheten samt hur man arbetat under året med verksamhetens kvalitet. En sammanfattning av genomförda insatsers resultat ska också redovisas årligen.

Statistik ska kunna redovisas avseende: Antal aktuella personer (män och kvinnor), antal timmar per vecka i verksamheten i genomsnitt per person, antal nya personer, kontaktorsak nya personer, avslutade personer och avslutsorsak.

Varje år lämnas också en redovisning till Länsstyrelsen där verksamheten bidrar med underlag och sammanställning till social- och omsorgsförvaltningen.

Utföraren är skyldig att utan extra kostnad, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som social- och omsorgsnämnden kan komma att begära för att informera sig om verksamheten.

Beställaren förbehåller sig rätten att komplettera utförarens rapportering med egna besök i verksamheten och genom andra egna underlag som erhålls genom t ex enkät/motsvarande. Beställaren förbehåller sig också rätten att presentera resultat av olika typer av resultat- och brukarundersökningar på kommunens hemsida.

Vid s.k. platsbesök ska ansvarig för verksamheten delta.

Utföraren ska vara positivt inställd till att delta i forsknings- och utvecklingsarbete i syfte att förbättra och utveckla verksamheten. Beställaren utger stöd genom FoU-centrum för vård och omsorg och socialt arbete.

Utförare ska delta i av beställaren initierade träffar.

Utföraren ska under uppdragsperioden vara uppdaterad om aktuell forskning och utveckla verksamheten i enlighet med bästa möjliga evidens. Detta kan t ex innebära implementering av nya evidensbaserade behandlingsmetoder eller revidering av befintliga.

8.1 KLAGOMÅL- OCH TILLBUDSHANTERING

Utföraren ska ha en rutin för klagomålshantering. Rutinen ska visa hur man samlar in och tar emot klagomål och/eller synpunkter och hur man använder dessa i verksamheten. Av rutinen ska det framgå hur en enskild person (vårdtagare eller annan) kan framföra sina klagomål och/eller synpunkter till

verksamhetsansvarig, men också till Linköpings kommun, social- och omsorgsnämnden. Se vidare Linköpings kommuns hemsida gällande kommunens klagomålsrutiner.

Utföraren ska ha en rutin för tillbudsrapportering.

9.0 ANSVAR

Utföraren ansvarar för samtliga person- och saksador som uppkommer genom fel eller försummelse hos utföraren, eller annan för vilken utföraren ansvarar, i samband med åtagande enligt detta uppdrag.

Utföraren ansvarar för att larmanläggning hanteras i enlighet med givna instruktioner. Vid underlåtelse av detta som leder till inbrott eller utryckning av bevakningsföretag eller räddningstjänsten, svarar utföraren för kostnaderna förenat med till exempel, utryckning och självrisk.

9.1 FÖRSÄKRINGAR

Utförare förbinder sig att teckna erforderlig försäkring och under hela uppdragstiden vidmakthålla försäkringsskydd, till betryggande belopp, för sitt åtagande både vad gäller person och egendom.

Utföraren ska teckna ansvarsförsäkring med försäkringsbelopp omfattande 20 mnkr för personskada och 20 mnkr för sakskada. Ansvarsförsäkringen ska inkludera skydd för skada genom levererad produkt (produktansvar) och utökat skydd vid skada på omhändertagen egendom. Utförarens ansvar för ren förmögenhetsskada begränsas till 2 mnkr per skadetillfälle.

Bevis om att ovan nämnda försäkring har tecknats ska överlämnas till beställarens kontaktperson innan uppdragstecknande sker. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till beställarens kontaktperson senast en vecka före det att försäkringen går ut. I annat fall äger beställaren rätt att teckna försäkring på utförarens bekostnad.

9.2 SKADA

Utföraren förbinder sig att följa den reglering som beställaren eller av beställaren anlitat försäkringsbolag har och att till beställaren återbetala samtliga kostnader till följd av regleringen.

9.3 BEREDSKAPSPLANER

Kommunens arbete med krisberedskap omfattar kris, extraordinär händelse i fredstid samt höjd beredskap. Linköpings kommun ansvarar för sin verksamhet inom sitt geografiska område (det geografiska områdesansvaret).

Krisberedskap regleras idag i en rad lagar och förordningar bl.a. lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap, förordning om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt kommunallagen. Utföraren ska, liksom vad gäller för avtalet i övrigt, följa vid var tid gällande lagstiftning.

Samhällsviktig verksamhet, däribland avtalad verksamhet, ska bedrivas med kontinuitet för att tillförsäkra att brukarna får sina behov tillgodosedda. Som avtalspart till kommunen inom detta område, ska Utföraren därför fullgöra sitt avtalade åtagande oavsett yttre eller andra omständigheter. Det finns med anledning härav inte några omständigheter som innebär att Utföraren befrias från ansvar för den avtalade driften av verksamheten (ingen force majeure).

Vid en kris eller vid en extraordinär händelse i fredstid, exempelvis pandemi, kan Beställaren påkalla ett närmare samarbete mellan Beställaren och de Utförare och Entreprenörer kommunen har avtal med. Det kan till exempel röra sig om en situation då antalet brukare i behov av vård och omsorg kraftigt ökar samtidigt som en stor andel av personalen är sjuka. För att se till att enskilda i behov av nödvändiga insatser får sina behov tillgodosedda, kan Beställaren besluta om att Entreprenörer och Utförare ska samarbeta med varandra och med Beställaren för att gemensamt se till att tillgängliga personalresurser fördelas på ett lämpligt sätt.

För att säkerställa att Utföraren har förmåga att hantera en kris ska Utföraren ha en organisation samt de planer som behövs för att verksamheten ska kunna hantera en sådan händelse. Utföraren ska härutöver informera och regelbundet öva sin personal i hantering av kris, i syfte att ha en handlingsberedskap för exempelvis brand, hot, svåra olyckor, sabotage, elavbrott, eller att trygghetslarmen slutar fungera. Utföraren är vidare skyldig att delta i övningar som initierats av kommunen eller annan myndighet.

Utföraren ska, utöver vad som beskrivits ovan, arbeta med preventiva åtgärder, såsom systematiskt brandskyddsarbete inkluderat individbaserat brandskydd. Kommunen är enligt förordningen (2006:637) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap ha de planer som behövs för verksamheten under höjd beredskap. Utföraren ska, i syfte att uppfylla kommunens skyldighet enligt förordningen, upprätta en sådan plan. Planen ska innehålla uppgifter om den verksamhet som är avsedd att bedrivas under höjd beredskap samt hur verksamheten ska kunna fortlöpa under höjd beredskap.

9.4 TVIST

Eventuell tvist mellan beställaren och utföraren med anledning av uppdraget ska i första hand avgöras i förhandling mellan parterna, och därefter lösas av kommunstyrelsen.

Linköping 2020-

Linköping den 2020-

För Beställare

För Utförare

Social- och omsorgsnämnden
Linda Ljungqvist
Social- och omsorgsdirektör

Leanlink Råd och Stöd
Anita Lådhö
Direktör