



KRAVSPECIFIKATION

OMVÅRDNAD OCH SERVICE



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	ALLMÄN ORIENTERING	3
1.1	Definition av tjänsten	3
1.2	Målgrupp	3
1.3	Vård i livets slut.....	3
2	KVALITET	3
2.1	Kvalitetsdeklaration inom hemtjänst.....	4
2.2	Krav på ledningssystem för kvalitet.....	4
2.2.1	Fel och brister i verksamheten.....	4
2.2.2	Lex Sarah	4
2.2.3	Synpunkter och klagomål.....	5
2.3	Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning	5
2.4	Samarbete och samverkan.....	5
2.5	Dokumentation – genomförandeplan	6
3	INLEDANDE BESTÄMMELSER	6
3.1	Beslut om insats och val av utförare.....	6
3.2	Beställning och fördelning av uppdrag	7
3.2.1	Utskrivningsklar.....	7
3.3	Förändringar av kundens behov gällande service och omsorg	8
3.4	Oförutsedda behov.....	8
3.5	Behov av ställföreträdare	8
4	VILLKOR OCH FÖRUTSÄTTNINGAR	8
4.1	Kontaktmannaskap	8
4.2	Dubbelbemanning	8
4.3	Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser	8
4.4	Egenvård	9
4.5	Trygghetslarm	9
4.6	Mat och måltider.....	9
4.7	Matdistribution	9
4.8	Nyckelfri hemtjänst.....	10
4.9	Nyckelhantering.....	10
4.10	Hantering av privata medel	10
4.11	Utrustning.....	10
4.12	Sekretess och tystnadsplikt.....	10
4.13	Katastrofsituation och höjd beredskap	10
4.14	Uppföljning av den utförda tjänsten	11
4.14.1	Metoder för att följa upp tjänstens utförande.....	11



1 ALLMÄN ORIENTERING

Härnösands kommun är huvudman och har det yttersta ansvaret för verksamhet som bedrivs inom socialtjänstens verksamhetsområde. För att vara godkänd utförare av hemtjänst ska utföraren uppfylla de kvalitetskrav som kommunen ställer på verksamheten. Uppdraget omfattar att utföra de hemtjänstinsatser som kunden beviljats efter biståndsbeslut. Relationen mellan utförare och kund ska bygga på respekt och värdighet.

Utföraren ska tillhandahålla de kvaliteter och mervärden som anges i ansökan.

1.1 Definition av tjänsten

Utföraren ska erbjuda hemtjänst i form av omvårdnad, service och sociala insatser mellan kl 07.00 och 21.30 samtliga dagar under året. Servicetjänster ska utföras under dagtid på vardagar. Hemtjänst kan delas in i omvårdnad och service.

Omvårdnad

- Hygien, matsituation, av- och påklädning, promenader, social samvaro, ledsagning, avlösning i hemmet, trygghetslarm, telefonservice och dagverksamhet mm

Service

- Städ, tvätt, klädvård, inköp, apoteksärenden, post- och bankärenden, sophantering, källsortering mm

Omvårdnad och service ska ges med respekt för alla människors lika värde. Den enskildes värderingar och önskemål ska så långt det är möjligt ligga till grund för planering och genomförande av omsorgen.

1.2 Målgrupp

Den målgrupp som omfattas av kundval inom hemtjänst enligt LOV är vuxna personer som efter prövning beviljats bistånd i form av hemtjänst enligt socialtjänstlagen.

1.3 Vård i livets slut

En kund ska kunna bo kvar hemma under livets slutskede. För att göra detta möjligt ska utföraren erbjuda god omvårdnad och ett värdigt omhändertagande.

Vid vård i livets slutskede och vid dödsfall ska utföraren upprätthålla rutiner så att stor respekt visas såväl den enskilde som närstående.

2 KVALITET

I Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2012:3) om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre ges rekommendationer till stöd för tillämpningen av bestämmelsen i 5 kap. 4 § första stycket socialtjänstlagen (2001:453) om att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund).



Dessa allmänna råd gäller vid genomförandet av insatser som har beslutats enligt 4 kap 1 och 2 §§ socialtjänstlagen (2001:453) inom socialtjänstens omsorg om äldre.

2.1 Kvalitetsdeklaration inom hemtjänst

Socialnämnden har beslutat om grundläggande kvalitetskrav och vilket stöd- och omsorgsnivå som ska finnas inom Härnösands kommuns hemtjänst, se *bilaga 7 - Kvalitetsdeklaration inom hemtjänst*.

Utföraren ska utforma sitt arbete på ett sådant sätt att socialnämndens kvalitetskrav och omsorgsnivå uppfylls. Utföraren ska i ansökan beskriva detta.

2.2 Krav på ledningssystem för kvalitet

Utföraren ska ha ett ledningssystem för kvalitet. Utföraren ansvarar för att ledningssystemet uppfyller Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (2011:9). Utförarens ledningssystem ska inkludera rutiner för kvalitetssäkring av och i vilken omfattning utföraren arbetar med kvalitetsutveckling.

2.2.1 Fel och brister i verksamheten

I Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS 2011:9) regleras aktuell verksamhets hantering av fel och brister. Föreskrifterna reglerar att verksamheten har rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas. Det ska också finnas rutiner för hur vidtagna åtgärder följs upp.

Utföraren ska ha rutiner för och utforma sitt dagliga arbete på ett sådant sätt att Socialstyrelsens föreskrifter följs. Utföraren ska delge socialnämnden om missförhållande, fel eller brister blir kända inom aktuell verksamhet samt vilka åtgärder som vidtagits och hur de följs upp.

2.2.2 Lex Sarah

Lex Sarah gäller inom socialtjänsten, i verksamheter enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade och vid Statens Institutionsstyrelse.

Enligt bestämmelserna om lex Sarah i socialtjänstlagen SoL, ska

- anställda genast rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten
- den som bedriver verksamheten utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål
- den som bedriver verksamheten, om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).



Anställda ska rapportera missförhållanden och påtagliga risker till den som bedriver verksamheten. Information om rapporteringsskyldigheten ska ges av den som bedriver verksamheten. Den anställde ska inte rapportera missförhållanden till IVO.

När den som bedriver verksamheten tar emot en rapport om ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande ska det rapporterade utan dröjsmål utredas, dokumenteras och avhjälpas eller undanröjas samt meddelas uppdragsgivaren. Uppdragsgivaren utreder och bedömer om missförhållandet är så allvarligt att en anmälan till IVO ska göras.

Utföraren ska ha rutiner för att hantera, reda ut och följa upp anmälan om allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah. Av rutinerna ska framgå på vilket sätt personalen får kunskap om detta och hur det förankras hos all personal inom verksamheten.

Utföraren ska i ansökan beskriva rutiner för Lex Sarah.

2.2.3 Synpunkter och klagomål

Härnösands kommun har en övergripande synpunktshantering som ska tillämpas av alla verksamheter som kommunen är huvudman för. Information om kommunens synpunktshantering finns på www.harnosand.se.

Utföraren ska i sitt ledningssystem för kvalitet tillämpa kommunens rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Härnösands kommuns broschyr om och blankett för synpunktshantering ska finnas tillgänglig i verksamheten. Utföraren ska följa de rutiner och riktlinjer för synpunktshantering när det gäller att ta emot och vidarebefordra alla synpunkter till socialnämnden samt informera kunden och deras närstående samt all personal om dess syfte och hantering.

2.3 Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning

Utföraren svarar för att det alltid finns tillräckligt med personal med för verksamheten adekvat utbildning och eller tillräcklig kompetens för att upprätthålla god kvalitet på de insatser som utförs. Personalens förhållningssätt ska präglas av att man arbetar i kundens hem och tar hänsyn till individuella behov.

Utföraren ska se till att personalen har och underhåller den utbildning, erfarenhet och kompetens som behövs för att utföra tilldelade arbetsuppgifter.

All tillsvidareanställd personal som har kundkontakt ska bära fotolegitimation. Vikarier och timanställda ska bära en personlig namnskyld där även utförarens namn är väl synligt. Personal ska på begäran kunna legitimera sig.

2.4 Samarbete och samverkan

Utföraren ska ha rutiner för samarbete och samverkan både internt och externt för att säkerställa arbetet kring kundens behov och insatser.



Utföraren ska samverka med andra vård- och omsorgsutförare, oavsett huvudman, i syfte att skapa en väl fungerande helhet av insatser för kunden och aktivt verka för att undvika missförstånd på grund av brister i information och planering. Detta kan t ex innebära att utföraren ska delta vid planeringar av vård- och omsorgsinsatser som primärvården, biståndshandläggaren eller kunden initierar till.

Utföraren ska ha en öppen och nära samverkan med kommunen och obligatoriskt delta i de gemensamma och enskilda träffar som kommunen kontinuerligt anordnar för valfrihetssystemets valbara utförare.

Utföraren och kommunen är skyldiga att informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningar för vardera partens åtaganden och ansvar. Utföraren ska även samverka med närstående och företrädare samt andra för kunden viktiga personer och organisationer i den utsträckning kunden medger detta.

2.5 Dokumentation – genomförandeplan

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS regleras aktuell verksamhets skyldigheter vad gäller dokumentation. Utföraren ska ha rutiner för att fullfölja dokumentationsskyldigheten för genomförande av insatser.

All dokumentation ska ske i verksamhetssystemet Treserva. Behörighet för att använda verksamhetssystemet utfärdas till verksamhetsansvarig utförare efter genomgången utbildning. Utföraren ska se till att organisera arbetet så att förutsättningar ges för att dokumentationsskyldigheten kan följas.

Utföraren ska vid första besöket påbörja upprättande av en genomförandeplan tillsammans med kunden. Genomförandeplanen ska finnas registrerad i verksamhetssystemet inom tre (3) veckor från och med datum för första besök.

3 INLEDANDE BESTÄMMELSER

Utföraren åtar sig att verkställa de insatser som följer av Härnösands kommuns beslut om bistånd inom hemtjänstens verksamhetsområde och som omfattas av valfrihetssystemet.

Kunden ska ges möjlighet att bo kvar i ordinärt boende, om han eller hon och eller närstående så önskar, även om behovet av insatser förändras.

3.1 Beslut om insats och val av utförare

Biståndshandläggaren fattar efter delegation beslut om insatser enligt SoL.

Ett biståndsbeslut reglerar vilken insats och i vilken omfattning den ska utföras.



Efter beviljat hemtjänstbeslut väljer kunden själv utifrån aktuell förteckning av godkända utförare vem som får utföra tjänsten. Kommunens biståndshandläggare informerar om valbara utförare och vad som händer om kunden inte gör något val. När kunden gjort sitt val alternativt avstått från att välja ger biståndshandläggaren uppdrag till vald utförare eller till den utförare som står på tur att få uppdrag enligt ickevalsalternativet.

Med utgångspunkt från biståndsbeslut får utföraren ett uppdrag där det framgår vilka insatser som beviljats.

Kunden har rätt

- att tillfälligt avboka sin insats
- att när som helst avsluta sin beviljade insats
- att byta till annan utförare utan att ange skäl

Biståndshandläggaren följer upp biståndsbeslut regelbundet samt vid förändrad situation.

3.2 Beställning och fördelning av uppdrag

Utföraren är inom ramen för sitt avtal skyldig att ta emot de kunder som väljer utföraren för utförande av den hemtjänst som de har rätt till efter biståndsbeslut.

När kunden har gjort sitt val av utförare får utföraren via verksamhetssystemet Treserva ett uppdrag där det framgår vilka insatser som beviljats. Utföraren får även uppgift om hur mycket tid som maximalt kan utnyttjas för att utföra den hjälp som den enskilde har rätt till enligt biståndsbeslut.

Utföraren ska fördela nytt uppdrag senast den första vardagen efter att uppdraget skickats till utföraren. Utföraren ska påbörja hemtjänstinsatser i form av vård och omsorg hos ny kund så snart som möjligt dock senast inom fyrtioåtta (48) timmar från och med att uppdraget mottagits.

Utföraren ska utföra insats hos befintliga kunder inom tjugofyra (24) timmar från och med att nytt uppdrag skickats. Vid speciella situationer ska utföraren kunna ta emot och verkställa uppdrag redan samma dag som beställning av uppdrag görs.

För uppdrag avseende serviceinsatser gäller tidpunkt som överenskommit mellan kund och utförare.

3.2.1 Utskrivningsklar

Utförare som får ett nytt uppdrag när kunden är inskriven på sjukhus och är utskrivningsklar ska verkställa insatsen inom 24 timmar fr o m att utföraren fått uppdraget när uppdraget skickats före kl 14.00. Uppdrag som skickas efter kl 14.00 ska verkställas inom 48 timmar.

I *"Riktlinjer för samverkan vid informationsöverföring och samordnad vårdplanering mellan kommuner och landsting i Västernorrlands län"* framgår



att vid behov av personligt förskrivna hjälpmedel ska de finnas på plats hemma hos kunden innan verkställighet av hemtjänstinsatser kan ske. För kunder som inte kan skrivas ut från sjukhus i avvaktan på att hjälpmedel levereras till bostaden har kommunen inget betalningsansvar.

3.3 Förändringar av kundens behov gällande service och omsorg

Utföraren ska kontinuerligt följa upp insatser avseende omfattning och innehåll och meddela biståndsenheten om kundens situation förändras.

Utföraren ska kontakta biståndshandläggaren om

- Kundens behov av hemtjänstinsatser ökar eller minskar eller i övrigt förändras i sådan omfattning att behov av omprövning av biståndsbeslut föreligger
- Kunden avlidit
- Kunden vid upprepade tillfällen avstår från att få beviljade insatser utförda

Utföraren ska dokumentera resultat av uppföljningar och iakttagelser oavsett om de är av tillfällig eller permanent karaktär.

3.4 Oförutsedda behov

För att säkra omsorgen kring kunden ska utföraren omgående tillgodose oförutsedda, utökade behov av stöd och omsorg som inte omfattas av biståndsbeslutet eller i väntan på ett sådant. Exempel på oförutsedda behov som kan uppstå är akut sjukdom eller olycksfall. Utföraren ska omedelbart eller närmast efterföljande vardag kontakta biståndsenheten när oförutsedda behov uppstår.

3.5 Behov av ställföreträdare

Utföraren ska meddela biståndsenheten om kunden har behov av ställföreträdare (god man/förvaltare).

4 VILLKOR OCH FÖRUTSÄTTNINGAR

4.1 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utforma en arbetsorganisation med kontaktmannaskap i syfte att säkerställa kundens rätt till inflytande och information. Kunden ska ha möjlighet att byta av kontaktperson. Kontaktpersonens arbetsuppgifter ska vara dokumenterade.

4.2 Dubbelbemanning

I utförarens arbetsgivaransvar ingår att säkerställa en trygg och säker arbetsmiljö för personalen. När utföraren verkställer insatser med dubbelbemanning av arbetsmiljöskäl utgår inte dubbel ersättning.



Utföraren får dubbel ersättning för de moment när utföraren bedömer att det krävs dubbelbemanning för brukarens säkerhet och eller hälsa. Utföraren ska kunna motivera till varför beslut verkställs med dubbelbemanning.

4.3 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

Med hemsjukvård avses hälso- och sjukvård som ges i kundens bostad (ordinärt boende) och där ansvaret för de medicinska åtgärderna är sammanhängande över tid. Härnösands kommun har enligt avtal med Landstinget Västernorrland ansvar för att utföra hemsjukvård hos de kunder som har biståndsbeslut enligt SoL. Hälso- och sjukvårdsuppgifter utförs i samband med omvårdnad och ersättningen för dessa är inräknade i det fastställda timbeloppet.

I hemtjänst ingår att utföra hemsjukvård efter delegering utfärdad av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal inom primärvården. Delegeringen är personlig och det är primärvården som säkerställer att mottagaren har för uppdraget nödvändig kunskap, se Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1997:14 M) Delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård.

4.4 Egenvård

En insats kan bedömas vara egenvård. Egenvårdsinsatser kan beviljas som bistånd enligt SoL och utföras av hemtjänstpersonal utan delegering.

4.5 Trygghetslarm

Härnösands kommun har avtal med Tunstall angående larmtjänst. Tunstall svarar på larmanrop och meddelar hemtjänstutförare om åtgärder behöver vidtas.

Utförare som godkänts för att utföra omvårdnad ansvarar för att åtgärda larm åt sina kunder årets alla dagar mellan kl 07.00 och 21.30. Kommunens nattpatrull ansvarar för åtgärd på larm övrig tid.

4.6 Mat och måltider

Enskilda kan beviljas bistånd i form av tillredning av enklare måltider. Utföraren ansvarar för att den kompetens i form av kunskap om livsmedelshygien och matlagning som krävs för att utföra tjänsten finns. Den enskilde ska ges möjlighet till påverkan och delaktighet.

4.7 Matdistribution

Matdistribution kan beviljas efter ansökan till dem som inte kan laga mat själv. Matlådorna produceras av kommunens produktionskök, Navet. Kommunen svarar för att leverans sker från Navet till utförarens lokal. Utföraren ska leverera matlådor till de kunder som har valt dem för att utföra hemtjänst. Utföraren ska även samla in beställningar av matlådor från den enskilde, sammanställa dem och göra beställning hos Navet samt meddela eventuella ändringar i beställningar.

Utföraren ska följa kommunens riktlinjer för matdistribution.



4.8 Nyckelfri hemtjänst

Inom hemtjänsten tillämpas nyckelfri hemtjänst. Det innebär att de kunder som inte kan öppna dörren själv får Phoniro Lock installerat. Utrustning och installation står kommunen för. Med Phoniro Lock kan personal låsa upp och låsa med mobiltelefon. Phoniro Lock registrerar tiden när besöket startar respektive slutar. Den tiden ligger till grund för ersättning för utförd tid.

4.9 Nyckelhantering

Nyckelhantering förekommer oavsett om kunden har Phoniro Lock installerat eller inte. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för säker förvaring och hantering av nycklar, passerkort, portkoder osv.

4.10 Hantering av privata medel

Privata medel ska normalt hanteras av kunden, dennes närstående eller ställföreträdare. I de fall utföraren hanterar privata medel ska rutiner finnas för detta. I rutinerna ska det finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan utföraren och kund eller dennes närstående.

4.11 Utrustning

Kunden har ansvar för att hålla med städutrustning. Utförare har möjlighet att använda egen städutrustning såsom dammsugare, mopp, trasor, rengöringsmedel osv under förutsättning att kunden medger detta. Utförare som använder egen utrustning får inte ta betalt av kunden för detta. Kommunen ersätter inte utförare för förbrukningsmaterial.

4.12 Sekretess och tystnadsplikt

Tystnadsplikt och sekretess inom vård och omsorg regleras i två olika lagar beroende på om verksamheten är allmän eller enskild. För allmän verksamhet gäller offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

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

Utföraren ska se till att alla anställda efterlever och får information om den lagstiftning avseende tystnadsplikt som gäller för verksamheten. Utföraren ska se till att all personal undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt.

4.13 Katastrosituation och höjd beredskap

Utföraren ska i händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Utföraren ska samarbeta med kommunen vid annan allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som utföraren är godkänd för.

Utföraren ska ha en handlingsplan över hur säkerheten uppfylls vid exempelvis brand, längre tids elavbrott, översvämning, längre tids vattenavbrott eller dylikt.



4.14 Uppföljning av den utförda tjänsten

Socialnämnden äger rätt till insyn i verksamheten för tillsyn, uppföljning och utvärdering på verksamhets- och individnivå. I detta ingår att socialnämnden får ta del av de handlingar som efterfrågas. Utföraren ska vara delaktig i den uppföljning som socialnämnden gör. I villkoret ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av andra myndigheter (Socialstyrelsen, Statistiska Centralbyrån, Sveriges Kommuner och Landsting osv).

4.14.1 Metoder för att följa upp tjänstens utförande

Uppföljningen sker dels löpande på individnivå, dels på verksamhetsnivå genom granskning av bl a

- Volym
- Ekonomi och administration
- Genomförandeplaner och dokumentation
- Ledning och personal (kompetens, omsättning, andel timanställda, legitimation/namnskytt, kompetensutveckling)
- Kontaktmannaskap
- Ledningssystem för kvalitet
- Synpunktshantering
- Rutiner för anmälan enligt lex Sarah
- Hygien
- Rutiner för åtgärd av trygghetslarm
- Hantering av egna medel och nycklar/passerkort
- Rutiner för delegerade arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvårdens verksamhetsområde

Som stöd för upprättande av rutiner enligt gällande lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd hänvisas till

- Socialtjänstlagen, SoL
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS
- Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2012:3) om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1997:14 M) om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård