5. Generella krav på tjänsten

5.1 Arbetssätt och metod

5.1.1 Lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer

Verksamheten ska bedrivas enligt gällande rätt samt enligt alla och vid varje tillfälle tillämpliga lagar, förordningar och riktlinjer. Upphandlingsdokumentet hänvisar ibland till lagtexter och föreskrifter. Lagtexter och föreskrifter lyfts fram i upphandlingsdokumentet för att förtydliga vissa krav. Det betyder dock inte att dessa lagtexter och föreskrifter är viktigare än annan lagtext som det inte hänvisas till.

Leverantören svarar för att all personal har kännedom om och efterlever lagstiftning och övrigt regelverk.

5.1.2 Verksamhetsidé

Leverantören ska ha en verksamhetsidé för verksamheten. En verksamhetsidé är ett koncentrat av antaganden kring vilket arbetssätt och vilken metod som är den bästa för målgruppen och syftet med verksamheten.

Leverantören ska ha tydliga mål och metoder som är väl definierade. Leverantören ska ha en tydlig beskriven modell för hur insatsen bedrivs. Modellen ska vara väl förankrad i personalgruppen. Inriktning och metod ska vidare vara baserade på bästa tillgängliga kunskap och beprövad erfarenhet samt vara utformade med respekt för enskildas integritet.

5.1.3 Värdegrund

Leverantören har ett ansvar att iaktta människors lika värde och rätt när de vistats på HVB.
Ett medvetandegörande av värderingar är en förutsättning för att utveckla förmåga till etisk medvetenhet och ett etiskt agerande. En värdegrund skapar ett gemensamt förhållningssätt och en etisk grund för det dagliga arbetet.

Leverantören ska säkerställa att;

- verksamhetens värdegrund är dokumenterad,
- verksamhetens värdegrund utgår från principen om alla människors lika värde och skydd mot diskriminering,
- värdegrunden tydliggör individens rätt till självbestämmande och integritet samt inflytande och delaktighet,
- värdegrunden är förankrad bland individer och personal,
- Individer och personal informeras om värdegrunden vid inledning av placering respektive anställning,
- arbetet med värdegrundens efterlevnad följs upp och dokumenteras,
- värdegrunden är tillgänglig för alla intressenter.

5.1.4 Individens inflytande och delaktighet

Inflytande och delaktighet för individen ska genomsyra samtliga faser av placeringen och avse både den egna placeringen och boendegemensamma aspekter.

Leverantören ska;

- säkerställa att individen förstår förutsättningarna som gäller för vistelsen på HVB,
- säkerställa att individen har inflytande över och är delaktig i insatsen på ett sätt som upplevs meningsfullt av individen och personalen,
- säkerställa att det finns möjlighet för individen att ha inflytande över verksamheten, exempelvis

genom boendeskyddsombud, brukarråd, husmöten eller liknande,
- säkerställa att det finns möjlighet för individen att lämna synpunkter och klagomål för den egna vård-, behandlings- eller boendesituationen,
- säkerställa att möjligheterna till inflytande är anpassade till individens behov och förmåga, till exempel ålder, mognad, språk, kognitiv förmåga och fysisk funktionsförmåga,
- systematiskt ge individerna möjlighet att lämna synpunkter på frågor rörande bemötande, trygghet, säkerhet, inflytande och delaktighet. Svaren, som ska kunna lämnas anonymt, ska analyseras och användas på ett sätt som leder till konkreta förbättringar för brukarna,
- införliva synpunkter och klagomål från brukaren i det systematiska kvalitetsarbetet.

5.1.5 Evidensbaserad praktik

Evidensbaserad praktik är ett förhållningssätt som bygger på sammanvägningen av flera kunskapskällor och är en medveten och systematisk användning av den bästa tillgängliga kunskapen, tillsammans med den professionelles expertis samt berörda brukarens situation, erfarenhet och önskemål, för beslut om interventioner (insatser/åtgärder) till enskilda individer.

Leverantören ska;

- kunna motivera sina metodval utifrån den evidensbaserade praktikens förhållningssätt,
- kunna visa att man inte tillämpar metoder som är skadliga för den enskilde individen,
- säkerställa att rutiner upprättas för systematisk uppföljning av insatsernas resultat för individen,
- säkerställa och följa upp att samarbetet mellan individer och personal främjar ett positivt resultat av insatsen,
- ansvara för att det finns strukturer för att ta tillvara individers erfarenheter och önskemål i insatsen,
- kunna beskriva sina metoder, sina arbetssätt, så att både individer och uppdragsgivare och andra berörda förstår dess innehåll och syfte,
- ansvara för implementering av valda metoder, samt säkerställande av efterlevnad bland personalen.

5.2 Hälso- och sjukvård

5.2.1 Allmänna krav

Individer som sedan tidigare har en etablerad sjukvårds-, tandvårds-, stöd- eller behandlingskontakt ska, om det är möjligt och med hänsyn till geografiskt avstånd, ges möjlighet att fullfölja den under vistelsen i HVB. Vid inskrivning ska leverantören efterfråga tydlig information gällande individens behov av hälso- och sjukvård, tandvård, stöd eller behandling, samt vilken vårdgivare eller leverantör som är ansvarig. Om egenvård är bedömd som lämplig ska leverantören efterfråga aktuell egenvårdsbedömning vid inskrivning på HVB.

Om en kontakt saknas med tandhälsovården ska leverantören bistå individen eller dennes gode man i att upprätta en sådan kontakt. Om behov av tandvård är akut ska tid bokas omgående oavsett placeringens längd.

Oavsett om leverantören anlitar vårdgivare som en del i tjänsten eller om leverantören är vårdgivare ska leverantören säkerställa att ledning och personal känner till vilket ansvar som åligger en vårdgivare.

Vårdgivaren är ansvarig för att arbetet sker enligt gällande författningar som styr hälso- och sjukvården. Vårdgivaren har ett organisatoriskt ansvar och ska planera, leda och kontrollera verksamheten så att den lever upp till kravet på god vård. Det finns också särskilda regler om vårdgivarens ansvar inom olika områden. Vårdgivaren ska till exempel:

- ansvara för att det finns hälso- och sjukvårdspersonal med rätt kompetens
- anmäla verksamheten till vårdgivarregistret
- se till att verksamheten har ett ledningssystem, det vill säga de rutiner och processer som behövs för att verksamheten ska ha en hög kvalitet

- se till att det finns rutiner för hur patientuppgifter ska dokumenteras i patientjournaler
- utreda och anmäla händelser som kan leda till vårdskador.

Leverantörens läkemedelshantering ska uppfylla Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:37) om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården.

- leverantörens patientsäkerhetsberättelse från föregående år
- riktlinjer om för läkemedelshantering
- riktlinjer för delegering
- riktlinjer för samverkan

Uppdragsgivaren har inget läkemedelsansvar. Alla läkemedel bekostas av individen om denna är vuxen.

I enlighet med Patientsäkerhetslagen (2010:659) är vårdgivaren skyldig att arbeta förebyggande genom att bedriva systematiskt patientsäkerhetsarbete. Vårdgivaren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:40) om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete.

5.2.2 Leverantör som inte är vårdgivare

Leverantören ska ha rutiner för samverkan med leverantörer av hälso- och sjukvårdstjänster. Leverantören ska särskilt beakta rutiner om delegering av arbetsuppgifter till personal i verksamheten.

Leverantören ska ha rutiner för hur läkemedel delas till individer och hur läkemedel förvaras. Rutinerna ska säkerställa att ingen obehörig får tillgång till läkemedel. Rutinerna ska klargöra vad som gäller vid egenvård respektive när medicinering sker genom ett delegationsbeslut.

5.2.3 Leverantör som är vårdgivare

Ledningssystemet i verksamheten ska vara anpassat till rollen som leverantör enligt Socialtjänstlagen och till rollen som vårdgivare enligt Hälso- och sjukvårdslagen.

Leverantör som är vårdgivare ska ha rutiner för delegering.

Leverantör som är vårdgivare ska ha rutiner för hur läkemedel delas till individer och hur läkemedel förvaras. Rutinerna ska säkerställa att ingen obehörig får tillgång till läkemedel.

Avvikelser som rör insatser enligt SoL respektive vård enligt HSL ska hanteras separat i verksamheten.

Dokumentation enligt SoL ska hållas åtskild från dokumentation enligt HSL. Lagstiftningarna skiljer sig åt gällande regler för arkivering och vem som har skyldighet och rättighet att dokumentera. Tillgång till uppgifter i en SoL- och HSL-journal styrs därför av det uppdrag leverantören har. Det innebär att endast den som har en vårdrelation och utifrån sitt uppdrag har ett behov av att ta del av uppgifter i SoL och/eller HSL-journalen, ska ha den behörigheten.

Leverantör som är vårdgivare ansvarar för att samtlig personal och individer vet vem som är utsedd till verksamhetschef tillika ansvarig för rollen som vårdgivare.

5.2.4 Leverantörens ansvar för efterlevnad av ledningssystemets rutiner

Leverantören ansvarar för att, genom regelbunden utbildning och internkontroll, säkerställa att all personal är fullt införstådd med och följer de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem. Leverantören ska tillse att dessa processer och rutiner efterlevs av samtliga anställda. Underlåtelse att säkerställa att all personal följer de fastställda processer och rutiner som omfattas av ledningssystemet ska anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott.

5.3 Drogtest

Medicinska tester/prov för att påvisa alkohol eller narkotika ska bekostas av leverantören. Tester/prov ska tas i enlighet med överenskommelse med uppdragsgivaren. Drogtester kräver individens medgivande. Det är upp till leverantören att säkerställa att detta sker på ett rättssäkert och etiskt korrekt sätt.

Alla tester/prov ska vara övervakade och dokumenteras.

5.4 Inskrivning

5.4.1 Krav på leverantör vid placeringstillfället

Inför placering ska leverantören inhämta relevant information av uppdragsgivaren om individens behov och situation, såsom utbildning, anhöriga och närstående, socialt nätverk, fysisk och psykisk hälsa, eventuell funktionsnedsättning, sysselsättning, arbete och fritid. Vid behandlingsplacering ska leverantören även begära att få uppdragsgivarens utredning som ligger till grund för placeringen.

Vid akutplacering ska leverantören så långt som möjligt inhämta information om skälet till akutplaceringen samt information om individens situation.

Inför varje placering ska leverantören genomföra en lämplighetsbedömning. I bedömningen ingår om insatsen kan ges under trygga och säkra former och om placeringen kan innebära negativ påverkan mellan placerade personer. Om den placerade anses vara lämplig för placering ska lämplighetsbedömningen resultera i ett inskrivningsbeslut.

Leverantören ska kalla till ett uppdragsmöte med uppdragsgivaren, individen och i förekommande fall vårdnadshavare/god man och/eller anhörig. På mötet ska uppdraget, målen med uppdraget, utslussning, utskrivning och uppföljning diskuteras.

5.4.2 Inskrivningsprocessen

Föreståndare, eller annan utsedd huvudman anmäld till IVO, ska fatta beslut om inskrivning utifrån giltigt beslut från uppdragsgivaren. Om individen som uppdraget gäller har en avvikande åsikt om de bedömningar som uppdragsgivaren har gjort ska leverantören dokumentera detta.

Leverantören ska inför inskrivning erbjuda informationsbesök, god kontakt och vidta praktiska förberedelser. Uppdragsgivaren ansvarar för att besök inför inskrivning görs samt att kontakter med närstående tas och leverantören svarar för att introduktion ges i samband med placering/inskrivning. Leverantören och uppdragsgivaren står för sina egna förberedelser och eventuella kostnader.

Leverantören ska tillse att det finns tillräckligt med personal för att kunna utföra en säker inskrivning, så att introduktionen genomförs på ett optimalt sätt.

Leverantören ska vid inskrivningen beskriva verksamheten, innehållet för den aktuella insatsen, arbetssättet från början till avslut samt regler kring alkohol och droger, hot och våld, samt övriga regler kring boendet. Behandlingsideologin ska också beskrivas; kvalitetsmålen, arbetssättet och villkoren för vistelsen för individen, närstående samt eventuella företrädare för individen.

Leverantören ska dessutom informera individen om dennes rättigheter, viktiga kontaktuppgifter för individen, eventuella restriktioner enligt lag för placeringen, regler och brandrutiner, samt information om vart individen kan vända sig med synpunkter och klagomål. Informationen ska ges på ett språk som individen förstår och utifrån individens kognitiva och kommunikativa förutsättningar samt med de medel som säkerställer att individen kan tillgodogöra sig informationen.

Vid inskrivningen ska leverantören påbörja dokumentation av insatsen.

Planering av uppföljning ska ske vid inskrivning.

5.4.3 Genomförandeplan

Inför varje uppdrag ska en genomförandeplan upprättas av leverantören baserad på vårdplanen och placeringsavtalet. Leverantören ska lämna ett förslag på genomförandeplan till uppdragsgivaren senast 2 veckor efter att leverantören erhållit vårdplanen av uppdragsgivaren eller utifrån det uppdraget som uppdragsgivaren har skickat.

Genomförandeplanen ska beskriva hur beslutad insats ska genomföras för individen. Om utslussning ingår i uppdraget så ska denna del också omfattas av genomförandeplanen. Individen ska vara delaktig vid utformandet av genomförandeplanen. Om individen inte vill eller kan medverka ska det dokumenteras, liksom vilka övriga som medverkat i upprättandet av genomförandeplanen. Om leverantören identifierar ett behov som uppdraget inte omfattar ska leverantören efterfråga en uppdatering av vårdplanen och revidering av genomförandeplanen genom att;

- kontakta uppdragsgivaren och informera om bedömningen,
- dokumentera processen där vem/vilka som efterfrågade en uppdatering ska framgå, och
- i möjligaste mån dokumentera fattade beslutet om överenskomna insatser eller åtgärder.

Uppföljning av genomförandeplanen ska utföras av leverantören ihop med uppdragsgivaren och individen. Uppföljningsfrekvensen bestäms av uppdragsgivaren ihop med leverantören.

Leverantören ska ha rutin för framtagande av genomförandeplan enligt ovan som är känd för personalen och vilken Inköpscentralen och uppdragsgivaren kan ta del av vid förfrågan.

5.4.4 Placeringsavtal

För varje placering vid avrop från det dynamiska inköpsavtalet ska ett individuellt placeringsavtal utfärdas skriftligt och undertecknas av både uppdragsgivaren och leverantören. Placeringsavtalen upprättas och tillhandahålls av uppdragsgivaren. Placeringsavtalet kompletteras med avsnitt Villkor för placeringsavtal som grundar sig på avtalet och är samma för alla placeringsavtal.

Inköpscentralen tillhandahåller stöddokument till upphandlande myndigheter i form av bland annat en placeringsavtalsmall för information om placeringen. Den upphandlande myndigheten kan även använda egna eller andra mallar för placeringsavtal. Dock ska alltid avsnitt Villkor för placeringsavtal användas vid placering.

Placeringsavtal ska tecknas senast i samband med att insatsen inleds. Placeringsavtalen ska följa det dynamiska inköpsavtalet och innehålla uppgifter om personens namn, personnummer, vårdkostnad, placeringstid, med mera.

Leverantören och uppdragsgivaren kan i genomförandeplanen/behandlingsplanen skriftligen komma överens om placeringsavtalets omfattning.

Placeringsavtalet ska gälla från och med den dag placeringen påbörjas och gälla i enlighet med beslut om insatsens längd.

5.4.5 Samordnad individuell plan (SIP)

När individen är i behov av insatser från både socialtjänsten samt hälso- och sjukvården ska kommunen tillsammans med regionen upprätta en Samordnad individuell plan (SIP). En SIP upprättas med individens samtycke. Om en SIP blir aktuell ska verksamheten medverka till att planen upprättas.

5.4.6 Kontaktpersoner

Leverantören ska senast i samband med inskrivning utse en kontaktperson samt en ställföreträdande kontaktperson för individen. Kontaktperson och ställföreträdande kontaktperson ska namnges för uppdragsgivaren senast i samband med placering.

5.5 Placering

5.5.1 Tillsynsprotokoll

Leverantören ska, om uppdragsgivaren efterfrågar det, i samband med en placering förmedla tillsynsprotokoll från senaste tillsyn genomförd av behörig myndighet. Om det finns åtgärdspunkter i tillsynsbeslutet ska också en handlingsplan med åtgärder bifogas. Om behörig myndighet fattat beslut om vidtagna åtgärder ska också behörig myndighets tillsynsbeslut bifogas.

5.5.2 Insatsen

Leverantören ska omgående komma igång med insatsen efter att inskrivningen har skett.

Under insatsen ska leverantören regelbundet följa upp individens upplevelse av trygghet, hälsa, delaktighet och bemötande. Om målet med insatsen enligt genomförandeplanen inte förväntas uppnås ska uppdragsgivaren genast meddelas om utvecklingen.

Eventuell förlängning av insatsen beslutas av uppdragsgivaren.

Leverantören ska ha en rutin för ovan som är känd för personalen och vilken Inköpscentralen och/eller uppdragsgivaren kan ta del av vid förfrågan.

5.5.3 Samverkan och nätverksinriktat arbete

Leverantören ska samverka och arbeta nätverksinriktat i nära samarbete med övriga aktörer av betydelse för individen. Exempelvis individens familj, läkare, skola, arbetsgivare och uppdragsgivare, arbetsförmedling, försäkringskassa, goda man (i den utsträckning individen godtar detta) eller andra organisationer och föreningar som är av betydelse för individen.

Leverantören ska, i förekommande fall, erbjuda god utslussning i samverkan med handläggare och resurser på hemorten.

5.5.4 Rutiner för återfall och extra ordinära händelser

Leverantören ska ha rutiner för att hantera återfall. Leverantören ska även ha rutiner för extraordinära händelser, exempelvis våld och övergrepp. Rutinerna ska vara tydliga och lättillgängliga för all personal. Telefonnummer till ledning/bakjour ska finnas lättillgängligt. Vid misstanke om förekomst av droger/återfall ska personal omedelbart ta kontakt med ledning/bakjour.

Vid återfall eller extraordinär händelse ska uppdragsgivaren informeras omedelbart eller senast nästföljande arbetsdag.

Rutinerna ska hållas uppdaterade och aktuella för samtlig personal, vilka Inköpscentralen och uppdragsgivaren också ska kunna ta del av vid förfrågan.

5.5.5 Sammanbrott

Om ett sammanbrott inträffar ska detta anmälas till uppdragsgivaren senast nästkommande vardag. Uppdragsgivaren ska då fatta beslut om vården ska upphöra eller fortsätta. Uppsägningen ska vara skriftlig och daterad. Skriftlig dokumentation med omständigheter kring sammanbrottet ska utan dröjsmål sändas till uppdragsgivaren.

5.5.6 Behandlingskonferenser

Regelbundna och överenskomna behandlingskonferenser ingår i samarbetet mellan leverantören och uppdragsgivaren och regleras i genomförandeplanen.

Behandlingskonferenserna ska växelvis ske hos leverantören och växelvis hos uppdragsgivaren om

inget annat överenskoms i genomförandeplan. Uppdragsgivaren och leverantören står för sina egna resekostnader.

Behandlingskonferenser ska också kunna ske digitalt och leverantören ska ha utrustning för digitala möten med video.

5.5.7 Omkostnader

Inför placering planerar uppdragsgivaren och individen vad individen ska ombesörja själv, exempelvis kläder och annan personlig utrustning samt fickpengar och eventuella egenavgifter. Individen ansvarar själv för sina personliga omkostnader, personlig utrustning och transporter vid planerade ledigheter. Om fickpengar utgörs av en biståndsbedömd insats görs en särskild överenskommelse om hur detta ska betalas ut till individen mellan leverantören, individen och uppdragsgivaren.

Leverantören står för övriga omkostnader under placeringen såsom akut tandvård, kost, logi, gemensamma förbrukningsvaror, fritidsaktiviteter, medlemsavgifter, transporter till och från aktiviteter och sysselsättningar samt övrigt som ingår i individens genomförandeplan. Övernattning för anhörig bekostas också av leverantören om anhörigs medverkan ingår i insatsen.

Leverantören förväntas hämta och lämna individen behovsanpassat vid användning av allmänna kommunikationer. Leverantören ska också tillhandahålla och bekosta hämtning och lämning av handläggare och anhörig från/till närmaste allmänna kommunikationer.

5.5.8 Den placerades personliga tillhörigheter

Det är leverantören som är ansvarig för att packa ihop individens tillhörigheter från verksamheten efter avslutad/avbruten placering om individen inte gör det själv. Tillhörigheterna skickas till uppdragsgivaren på det sätt som överenskommits mellan leverantören och uppdragsgivaren. Uppdragsgivaren står för kostnaden för transport av tillhörigheterna.

Leverantören ska ha rutiner för praktisk hantering och förvaring av packning och förvaring av individens tillhörigheter enligt ovan.

5.5.9 Tolk

Om behovet av tolk uppstår hos uppdragsgivaren står denna för beställning och kostnad av tolk. I övriga fall står leverantören för beställning och kostnad.

5.5.10 Planerad frånvaro

Verksamheten ska planera individens planerade frånvaro i samråd med uppdragsgivaren.

5.5.11 Utskrivning

Leverantören ska genomföra ett avslutningsmöte med uppdragsgivaren, individen och i förekommande fall vårdnadshavare/god man och/eller anhörig. Om ett avslutningsmöte inte kommer till stånd ska leverantören dokumentera förekommande skäl. Vid avslutningsmötet ska särskild vikt läggas vid resultatet av insatsen.

Leverantören ska erbjuda individen att medverka i en utvärdering som ska innefatta frågor om trygghet, säkerhet, hälsa, bemötande och delaktighet samt måluppfyllelse enligt genomförandeplanen.

Vid ett sammanbrott av insatsen ska leverantören utreda skälen till sammanbrottet och vid behov vidta åtgärder.

5.5.12 Utslussning; förberedande arbete för annat boende

En viktig faktor i behandlingsarbetet är att behandlingen genomförs på utsatt tid och att utslussning förbereder individen på bästa sätt inför kommande förändring. Sådana insatser förutom avslutande behandlingsinslag kan vara aktiv stöttning och förberedelser vad gäller sysselsättning, bostad och social situation efter utslussning.

Leverantören ska under placeringstiden förbereda individen för övergång till eget hem eller annat boende.

Leverantören ska ha en rutin för utslussning som är känd för personalen och vilken Inköpscentralen och uppdragsgivaren kan ta del av vid förfrågan.

5.6 Löpande uppföljning och utvärdering efter avslutad insats

5.6.1 Uppföljning

Det ska framgå vid inskrivningstillfället hur individen, leverantören och uppdragsgivaren ska vara delaktiga i uppföljningen. Uppföljningen ska ha sin utgångspunkt i de mål som är fastställda i genomförandeplanen. Leverantören ska initiera en uppföljning av samverkan kring placeringen med uppdragsgivaren.

5.6.2 Uppföljningsrapporter

Uppföljningsrapporter med bedömning av insatsens utfall ska lämnas skriftligt till uppdragsgivaren varje månad om inget annat överenskommits i genomförandeplanen. I de fall epikris (medicinsk sammanfattning) finns ska denna, efter individens godkännande, alltid bifogas leverantörens uppföljningsrapport till uppdragsgivaren. Rapporten ska även beskriva hur individen varit delaktig i sin egen placering. Bifogad Mall för uppföljningsrapport ska användas.

Inför planerade omplaceringar och eventuella förlängningar av insatsen ska leverantören lämna en skriftlig sammanfattning med bedömning av insatsens utfall som ska vara uppdragsgivaren tillhanda senast sju dagar innan placeringsavtalets upphörande.

5.6.3 Utvärdering efter avslutad insats

Skriftligt utlåtande/sammanfattning av insatsens resultat ska lämnas till uppdragsgivaren senast sju dagar efter avslutad placering.

Leverantören kan, i syfte att bedriva förbättringsarbete, ha behov av att få återkoppling hur det gått för individen efter en avslutad insats. Leverantören kan erbjuda individen att ge sitt skriftliga samtycke till att leverantören får ta kontakt efter avslutad placering och erbjuda individen att medverka i en utvärdering.

5.6.4 Brukarundersökning

Leverantören ska genomföra anonymiserade brukarundersökningar i den mån detta är lämpligt utifrån målgruppens ålder och utifrån målgruppens storlek. Undersökningen ska ha nedanstående inriktningar men anpassas efter målgruppen:

- Trivsel/nöjdhet
- Trygghet/säkerhet
- Personalens tillgänglighet
- Personalens stöd
- Personalens lyhördhet
- Personalens bemötande
- Upplevt resultat av behandlingen

Resultatet ska på gruppnivå/aggregerad nivå sammanställas minst årligen. Uppdragsgivaren och Inköpscentralen ska vid förfrågan kunna ta del av resultaten.

5.6.5 Redovisning av kostnader

Kostnader för tillämpade behandlingsmetoder ska kunna redovisas separat för uppdragsgivaren.

5.7 Personal och kompetens

5.7.1 Bemanning

Bemanningen ska vara av tillräcklig omfattning för att garantera god kvalitet och en trygg och säker vård utifrån den målgrupp som leverantören arbetar med. Den ska också vara av tillräcklig omfattning så att individen inte utsätts för kränkningar, mobbning och övergrepp. Beredskap ska finnas om något akut inträffar.

För samtliga anbudsområden ska det finnas bemanning dygnet runt och det ska ständigt finnas ansvarig personal i leverantörens lokaler vilket innebär att individerna har en ständig tillgång till hjälp och stöd från personal.

I de fall leverantören har placerade individer med särskilda vårdbehov ska leverantören kunna erbjuda en bemanning som medför att individen inte lämnas ensam med endast en personalmedlem för att kunna garantera säkerhet och trygghet i förhållande till individen, andra placerade individer och personal.

Leverantören ska ha rutiner för att säkerställa att kraven på bemanning uppfylls även under förändrade förhållanden, vid exempelvis förändrat behov hos individen eller sjukdom bland behandlingspersonal/utredningspersonal. Exempel på förändrade förhållanden utifrån individens behov kan vara ett ökat behov av bemanning eller att sovande natt ändras till vaken natt. Kostnaden för eventuell förändring i bemanning ska ingå i offererat dygnspris.

Leverantören ska ansvara för att personal eller annan lämplig person, vid behov, följer med individen till läkare, tandläkare, frisör med mera.

5.7.2 Säkerhet och kontroll av personal

I enlighet med villkoren i avsnitt Villkor för placering punkt "Personalens lämplighet och utbildningsnivå" ska leverantören säkerställa att föreståndare, personal, (inkl. konsulenter och konsulter) och andra personer som arbetar med uppdraget är lämpliga för att utföra uppdraget.

Sådana personer är inte lämpliga för att utföra uppdraget om de exempelvis:

- under de senaste tre åren före anställning har missbrukat alkohol eller droger, eller
- under de senaste fem åren före anställning misstänkts för eller har dömts för brott i yrkesutövningen, narkotikarelaterade brott, sexualbrott, ekonomisk brottslighet eller våldsbrott.

Leverantören ska ha en policy och rutiner, som visar hur kravet uppfylls, implementerade i verksamheten. Inköpscentralen och uppdragsgivaren ska vid uppföljning kunna ta del av dokumentationen vid förfrågan.

5.7.3 Handledning och kompetensutveckling

Leverantören ska tillse att personalens behov av extern handledning tillgodoses och att personalens behov av kompetensutveckling bevakas och stöds.

Leverantören ska under avtalstiden tillse att personalen får extern handledning och kompetensutveckling minst en gång per månad. Extern handledning kan finnas inom eventuell koncern. Leverantören ska följa utvecklingen inom branschens inriktning vad gäller lagstiftning, metodutveckling och forskning och tillse att personalen har aktuell kunskap.

5.7.4 Generellt krav på personalens utbildningsnivå

Verksamhetens personal ska ha den utbildning, den erfarenhet och den personliga lämplighet som behövs för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Personal som ger behandling enligt viss metod ska även ha relevant utbildning för den. Personalens sammantagna kompetens vad gäller utbildning och erfarenhet ska ge förutsättningar för att möta de behov av vård som målgruppen har och säkerställa en trygg och säker vård.

Minst 40 % av verksamhetens schemalagda tid för anställd schemalagd personal som utför vård och behandling av placerade individer ska utföras av personal som minst uppfyller motsvarande någon av två nedan angivna utbildningsnivåer. Att kravet uppfylls framgår I cell C 29 under fliken Sammanställning i bilaga - Täthetsschema.

Nivå 1 - genomförd relevant eftergymnasial utbildning, motsvarande två års heltidsstudier (för äldre genomförda utbildningar gäller relevant eftergymnasial utbildning, motsvarande 1,5 års heltidsstudier), med inriktning mot psykosocialt arbete, socialt arbete, socialpedagogik eller beteendevetenskap.

Nivå 2 - genomförd högskoleutbildning, motsvarande minst 180 högskolepoäng, med inriktning mot psykosocialt arbete, socialt arbete, socialpedagogik eller beteendevetenskap.

Nyrekryterad personal som utför vård och behandling ska minst inneha en utbildning enligt någon av nivåerna.

Leverantörens schemalagda tid för anställd schemalagd personal och personalens kompetensnivå kommer att kontrolleras löpande under avtalsperioden.

Inköpscentralen kommer att genomföra uppföljning och kontroll av leverantörens ifyllda täthetsschema. Leverantören ska på Inköpscentralens begäran inkomma med dokumentation, såsom CV, intyg, specifikationer, examensbevis m.m. som visar att leverantörens schemalagda tid för anställd personal samt personalens kompetensnivå uppfyller kraven och att de stämmer överens med leverantörens ifyllda täthetsschema vid anbudslämning.

5.7.5 Krav på föreståndare och tillförordnad föreståndare

Krav på ordinarie föreståndare
Leverantören ska säkerställa att verksamheten har en ordinarie föreståndare som:

- Är godkänd av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) enligt gällande regelverk.
- Är angiven i det aktuella tillståndet från IVO för verksamheten.

Hantering vid avsaknad av ordinarie föreståndare eller byte av föreståndare

- Om en ordinarie föreståndare saknas vid avtalets start eller under ramavtalets löptid ska leverantören omedelbart byta föreståndare eller tillsätta en tillförordnad föreståndare (Tf).
- Leverantören ska omedelbart anmäla ett byte av föreståndare eller en tillförordnad föreståndare till IVO för prövning och godkännande.
- Om IVO inte godkänner den anmälda föreståndaren ska leverantören omgående anmäla en ny föreståndare.
- En kopia av anmälan till IVO ska samtidigt skickas till Inköpscentralen.

Leverantören ska inom sex (6) månader från att tillförordnad godkänts eller avslag av IVO på anmälan rekrytera en ordinarie föreståndare som uppfyller IVO:s krav.

- Om detta inte sker inom angiven tidsram på grund av att IVO aktivt avslagit en ansökan, har

Inköpscentralen rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.
- Inköpscentralen kan dock beakta om verksamheten visat aktiva försök att rekrytera inom tidsramen men hindrats av omständigheter utanför leverantörens kontroll, exempelvis fördröjd handläggning hos IVO.

Krav på tillförordnad föreståndare
Den tillförordnade föreståndaren ska ha dokumenterad erfarenhet och kompetens som uppfyller IVO:s krav för en tillförordnad föreståndare.

Leverantören ska tillhandahålla dokumentation som styrker att både ordinarie och tillförordnad föreståndare har anmälts och godkänts av IVO. Leverantören ska också redovisa en plan för att säkerställa att kvaliteten i verksamheten inte påverkas negativt under perioden en ordinarie föreståndare inte är godkänd av IVO.

5.8 Arbets- och boendemiljö

5.8.1 Trygghet och säkerhet

Leverantören ska:

- ha uppmärksamhet på risksituationer som kan uppstå när personer med skilda behov bor och vårdas tillsammans,
- ge ett säkert omhändertagande,
- vara medveten om säkerhetsfrågor gällande individerna och ska arbeta för att hela tiden öka medvetenheten bland personal,
- arbeta för att öka insynen och skapa förutsättningar för individens säkerhet,
- ansvara för att det finns ett genomtänkt arbetssätt i krissituationer och för att incidenter förebyggs, och
- ansvara för att individen behandlas med aktning för sin person och egenart och inte utsätts för kränkande behandling.

5.8.2 Åtgärder vid brott

Leverantören ska vid misstanke om att brott riktat mot individen har skett vara individen behjälplig att omedelbart polisanmäla detta samt rapportera till uppdragsgivaren. Leverantören ska omedelbart vidta åtgärder mot personal som misstänks för brott riktade mot individen eller andra brott som kan påverka yrkesutövningen. Leverantören ska ha rutin för ovan som är känd för personalen och vilken Inköpscentralen och/eller uppdragsgivaren kan ta del av vid förfrågan.

5.8.3 Rutiner vid anställning

Leverantören ska ha en policy och till den rutiner för en noggrann anställningsprocess som syftar till att förhindra att olämpliga personer anställs i den verksamhet som det dynamiska inköpsavtalet omfattar.

Leverantören ska ha en policy som ska kunna visas upp för Inköpscentralen och/eller uppdragsgivaren vid förfrågan.

5.8.4 Registerkontroll

Leverantören ska iaktta och följa i var tid gällande lagar, förordningar och föreskrifter som avser registerkontroll.

5.8.5 Arbetsmiljö

Leverantören ska utforma och utrusta arbetsplatsen för att förebygga risken för hot och våld så långt det är möjlig. I Arbetsmiljöverkets föreskrift Våld och hot (AFS 1993:2) (ny regelstruktur från 1 januari 2025 och paragraferna återfinns i Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd (AFS 2023:2) om

planering och organisering av arbetsmiljöarbete samt Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd (AFS 2023:1) om systematiskt arbetsmiljöarbete) framgår; om det finns en påtaglig risk för våld eller hot om våld får arbetet inte utföras som ensamarbete. Leverantören har ett ansvar att planera och riskbedöma arbetet så långt som möjligt och ska ordna så att risken för skada inte är större för ensamarbetaren än om flera utför arbetet gemensamt.

Vid en vålds- eller hotsituation ska leverantörens medarbetare snabbt kunna påkalla hjälp och få stöd efteråt för att förebygga och lindra psykiska och fysiska skador. Tillbud och händelser med våld eller hot om våld ska dokumenteras och utredas samt anmälas till Arbetsmiljöverket.

Leverantören ska säkerställa att:

- verksamhetsledningen upprättar en arbetsmiljöpolicy som är känd och efterlevs,
- arbetsmiljöarbetets uppgifter fördelas till personer som har tillräckliga befogenheter, resurser och kompetens för sitt uppdrag,
- ett systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs tillsammans med personalen för att säkerställa en hälsosam arbetsmiljö,
  Detta inkluderar att:

  - undersöka, riskbedöma, åtgärda risker i arbetsmiljön och följa upp åtgärderna,
  - vid undersökning av arbetsmiljön, alltid undersöka om det finns risk för hot och våld i arbetet med individerna,
  - upprätta rutiner för arbetet och säkerställa att de är kända och efterlevs,
  - utreda tillbud och olyckor, och
  - hantera kriser.

- det råder balans mellan krav och resurser i arbetet för personalen, och
- en årlig uppföljning av arbetsmiljöarbetet genomförs.

5.8.6 Visselblåsarfunktion

Verksamheter med 50 till 249 anställda ska uppfylla kraven i lag (2021:890) om skydd för personer som rapporterar om missförhållanden, vidare kallad för Visselblåsarlagen.

Syftet med visselblåsarfunktionen är att få uppgifter om och hantera misstänkta missförhållanden i verksamheten i ett tidigt skede. Det kan handla om interna misstänkta överträdelser av ramverk, misstankar om oegentligheter, korruption, trakasserier och misstänkta brott.

Anbudsgivaren ska, oavsett antal anställda, inom sex månader från avtalstecknande inrätta en effektiv visselblåsarfunktion som tillförsäkrar att:

- informationen som samlas in hanteras på ett säkert sätt till rätt funktioner i verksamheten och utreds på ett sådant vis att verksamhetens alla skyddsintressen tillgodoses.
- handläggningen av tips inte hanteras av personer som kan ha intresse av att mörklägga händelsen.
- ett välfungerande integritetsskydd för tipsare och andra berörda finns på plats.
- misstänkta missförhållanden rapporteras och hanteras i ett avgränsat och behörighetsskyddat webbaserat visselblåsarsystem.
- det finns rutiner och arbetsprocesser för att hantera missförhållanden och avvikelser som rapporterats.

Leverantören ska ha dokumentation som ska kunna visas upp för Inköpscentralen och/eller uppdragsgivaren vid förfrågan.

5.8.7 Systematiskt personalarbete

En viktig faktor för att uppnå efterfrågat behandlingsresultat är både personalkontinuitet och den personalsociala situationen på arbetsplatsen.

Leverantören ska systematiskt och kontinuerligt arbeta så att personalen trivs, utvecklas och

motiveras att stanna på arbetsplatsen. Leverantören ska kunna uppvisa strategier för konfliktlösning mellan personalen, personal och chef samt personal och individen.

Leverantören ska minst en gång per år genomföra medarbetarundersökningar och regelbundna medarbetarsamtal som bland annat hanterar frågor om både fysisk och psykosocial arbetsmiljö samt genomföra kontroller att anställda har kunskap om- och arbetar efter HVB-verksamhetens mål och värdegrund. Uppföljningarna ska resultera i handlingsplaner på eventuella åtgärder under avtalsperioden.

Leverantören ska vid uppföljning kunna redovisa hur kravet uppfyllts.

5.8.8 Policy och åtgärder mot alkohol, droger och cigaretter

Förekomst av alkohol och droger ska inte accepteras inom HVB-verksamheten. Leverantören ska försäkra sig om att ledning och personal i tjänst är nykter och drogfri. Verksamhetens lokaler ska vara rökfria.

Missbruk som uppstår på arbetsplatsen är en arbetsmiljöfråga och ska hanteras som en sådan av arbetsgivaren.

Verksamheten ska ha en policy för en drogfri och alkoholfri miljö.

Verksamheten ska ha rutin för;

- förebyggande åtgärder,
- åtgärder vid misstanke om missbruk, och
- när missbruk har konstaterats.

Leverantören ansvarar för att rutinen är välkänd hos ledning och personal och vilken Inköpscentralen samt uppdragsgivaren ska kunna ta del av vid förfrågan.

5.8.9 Brandskydd

Byggnadstekniskt brandskydd

Med byggnadstekniskt brandskydd avses bland annat brandcellsgränser, utrymningsvägar, utrymningsskyltar och nödbelysning, brand- och utrymningslarm, brandsläckningsutrustning och eldstadsinstallationer.

Enligt Boverkets byggregler (BBR) alternativt de byggregler som gällde när byggnaden byggdes eller senast ändrades ska leverantören säkerställa byggnadens brandskydd, för den verksamhet som bedrivs.

Organisatoriskt brandskydd

Leverantören eller av leverantören utsedd brandskyddsansvarig ska utföra eller fördela, dokumentera och följa upp nedanstående brandskyddsarbete:

- Bedöma brandrisker och vid behov genomföra riskreducerande åtgärder.
- Ta fram regler och rutiner anpassade efter verksamhetens brandrisker.
- Säkerställa att personalen har tillräcklig kunskap om brandsäkerhet och genomför övningar enligt fastställda rutiner, om möjligt tillsammans med de boende.
- Säkerställa att det tekniska brandskyddets funktion upprätthålls över tid genom underhåll och egenkontroll.

Om fastighetsägaren är en annan än leverantören ska leverantören säkerställa att ansvarsfördelningen mellan fastighetsägare och verksamhet avseende kontroll och underhåll av tekniskt brandskydd är specificerad.

5.8.10 Kris- och handlingsberedskap

Enligt MSB:s identifiering av samhällsviktiga verksamhet ses verksamheter inom individ- och familjeomsorgen som samhällsviktiga verksamheter. Därmed ska verksamheter inom individ- och familjeomsorgen ha en kontinuitetsplan som innehåller information om vad personalen ska göra vid en kris eller störning i en kritisk aktivitet eller resurs.

Följande delar ska vara beskrivna i kontinuitetsplanen:
Reservrutin – Hur verksamheten arbetar på alternativa sätt under en störning inklusive roller och ansvar, exempelvis vid:

• avbrott i försörjning av förbrukningsvaror och mediciner,
• värmeböljor,
• personalfrånvaro samt
• bortfall av: el, telefoni, IT-/elektronisk kommunikation, värme och vatten m.m.

Återställningsrutin – Hur verksamheten återställer den kritiska aktiviteten eller resursen efter en störning, inklusive roller och ansvar.

Återgångsrutin – Hur verksamheten återgår till ordinarie arbetssätt när den kritiska aktiviteten eller resursen fungerar igen, inklusive roller och ansvar.

Nödvändiga kontaktuppgifter – Vilka kontaktuppgifter som behövs för att kunna utföra uppgifterna. Vilka som behöver informeras om läget, internt och externt.

Vidare ska kontinuitetsplanen vara:
• enkel och tydlig att använda,
• kommunicerad till berörd personal,
• övad av berörd personal och
• tillgänglig för alla som anses behöva den, oavsett vad som inträffat.

Samarbete

Leverantören ska medverka till samarbete och övning tillsammans med Inköpscentralen, uppdragsgivaren och dess tillhörande kommun i syfte att upprätthålla sin försörjning av de tjänster som ska utföras även i händelse av kris.

5.8.11 Lokaler

Leverantören ansvarar för att HVB-verksamheten bedrivs i ändamålsenliga och godkända lokaler med nödvändig anpassning och utrustade till verksamhetens innehåll och de enskildas behov.

Placerade individer ska av leverantören beredas boende i enkelrum om inte arbetsmetodiken eller andra särskilda skäl motiverar något annat.

Leverantören är ansvarig för individens tillhörigheter och individen ska ha möjlighet att låsa in värdesaker och andra personliga tillhörigheter. Lokalerna ska vara väl underhållna och hålla god hygienisk standard samt vara trivsamma. Toalett och hygienutrymmen ska uppfylla normala krav på hygien och trivsel och vara tillgängliga så att den personliga integriteten säkerställs.

5.8.12 TV, telefoni och IT

Leverantören ska dagligen i HVB-verksamheten tillhandahålla individen TV, datorer med internetuppkoppling och möjlighet att använda telefon för kontakter med exempelvis familj och myndigheter under hela vistelsetiden.

Ovan gäller under förutsättning att det inte enligt fastställd genomförandeplan motverkar behandlingens syfte.

5.9 Kosthållning

Leverantören ska tillhandahålla och bekosta kost enligt följande:

- Maten ska fördelas på tre huvudmål (frukost, lunch och middag) samt mellanmål, där individens religion, allergier/överkänsligheter och andra etiska åsikter beaktas.
- Maten ska tillfredsställa såväl smak som energi- och näringsbehov. Maten ska serveras vällagad, tilltalande upplagd och i rätt portionsstorlek. Grundkost och specialkost ska följa ESS-gruppens rekommendationer. Näringsberäknad specialkost ska ingå vid medicinska behov inklusive allergier.

5.10 Rutiner för dokumentation

Leverantören ska ansvara för att verksamheten dokumenterar egna insatser och förvarar handlingar enligt vid var tid gällande lagar och föreskrifter. Uppdragsgivaren ska ha full insyn i enskilda ärenden och kunna ta del av dokument som behövs vid uppföljning och placeringar enligt avtal.

Personakter och samtliga andra handlingar som rör individen ska överlämnas till uppdragsgivaren när leverantörens uppdrag i varje enskilt fall upphör och som tidigast när gallringsskyldigheten inträder. Handlingarna ska vara sorterade och rensade. Överlämning av dokumentation ska ske enligt gällande lag.

Leverantören står för eventuell kostnad för överlämnandet i den form som efterfrågas av uppdragsgivaren. Kravet gäller också i de fall leverantören övergår till annan part. Kopior ska på en uppdragsgivares begäran skickas dessförinnan.

5.11 Informationsskyldighet

Leverantören ska:

- hålla uppdragsgivaren underrättad om förhållanden som är av betydelse för uppdraget,
- omedelbart underrätta uppdragsgivaren om missförhållanden, avtalsbrott eller andra förutsättningar för tjänstens genomförande som kan hänföras eller kopplas till personal och som kan påverka uppdraget,
- omedelbart underrätta uppdragsgivaren om insatsen inte kommer igång omgående,
- omedelbart underrätta uppdragsgivaren om individen återfaller i missbruk, kriminalitet, annat socialt nedbrytande beteende eller avviker,
- omedelbart informera uppdragsgivaren om planerade förändringar i HVB-verksamheten som beslutats, och
- omedelbart underrätta uppdragsgivaren om tillsynsmyndigheter påtalar brister, exempelvis påtalade brister av IVO efter deras tillsyn eller vid bristande brandskydd påtalad av brandskyddsmyndigheten efter tillsyn.

Leverantören är skyldig att informera uppdragsgivaren och Inköpscentralen om alla typer av förändringar avseende HVB-tillstånd.

5.12 Rutin för informationssäkerhetsarbete

Leverantören ska vid avtalsstart och under avtalstiden ha upprättade rutiner för informationssäkerhetsarbete.

Rutinerna ska omfatta leverantörens arbetssätt avseende konfidentiellt, tillgänglighet och riktighet. Leverantörens rutinbeskrivning ska som minst omfattar följande:

- rutiner för skydd av känsliga uppgifter som behandlas inom ramen för uppdrag
- rutiner för riskhantering
- rutiner för incidenthantering
- rutiner för utvärdering och uppföljning av inträffade incidenter

Leverantören ska regelbundet kontrollera att rutiner och policys efterlevs.