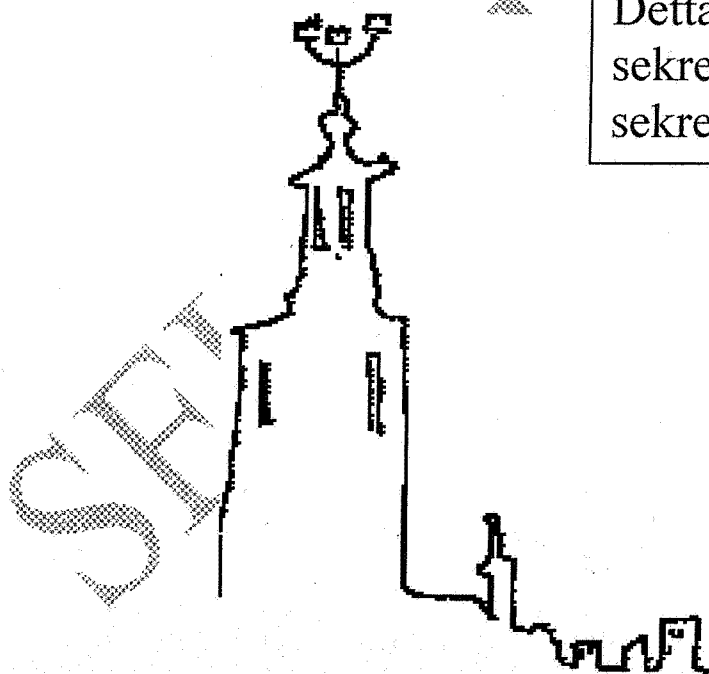




**Förfrågningsunderlag för upphandling av
ledsagning och avlösning enligt LSS och SoL
i Stockholms stad (diarienummer 327-1531/2006)**

Detta ärende omfattas av
sekretess enligt 6 kap. 2 §
sekretesslagen (1980:100)



Innehållsförteckning

1.	ANBUÐSINBJUDAN	5
2.	ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER	6
2.1	UPPHANDLANDE ENHET	6
2.2	KUNDVAL - BAKGRUND OCH SYFTE	6
2.3	BEGREPPSDEFINITION	7
2.4	VERKSAMHETENS OMFATTNING IDAG	8
2.5	CENTRAL UPPHANDLING OCH RAMAVTAL	8
2.6	TIDPLAN FÖR UPPHANDLINGEN	8
2.7	UPPHANDLINGSFORM	8
2.8	UPPHANDLINGENS OMFATTNING	8
2.9	AVTALSTID	9
2.10	KOMPLETTERANDE UPPHANDLINGAR	9
2.11	ANBUÐETS FORM OCH INNEHÅLL	9
2.12	ADRESSERING	10
2.13	ANBUÐSTIDENS UTGÅNG	10
2.14	ANBUÐETS GILTIGHETSTID	10
2.15	KONTAKTPERSONER FÖR DENNA UPPHANDLING OCH FÖRTYDLIGANDE	10
2.16	TILLDELNINGSBESLUT OCH AVTAL	11
3.	KRAV PÅ UTFÖRARE	12
3.1	REGISTRERINGAR M.M.	12
3.2	KRAV PÅ FULLGJORD SKYLDIGHET ATT BETALA SKATTER M.M.	13
3.3	DISKVALIFICERINGSGRUNDER	13
3.4	KOMPETENS OCH ERFARENHET (S.K. TEKNISK FÖRMÅGA)	13
3.4.1	Ansvarig för drift	13
3.4.2	Övrig personal	14
3.5	MOTVERKÄNDE AV DISKRIMINERING	15
3.6	UNDERLEVERÄNTÖRER	15
3.7	KVALITETSSYSTEM	16
4.	UPPDRAGSBESKRIVNING	18
4.1	GRUNDLÄGGANDE KRAV PÅ UPPDRAGET	18
4.1.1	Lagar mm.	18
4.1.2	Krav på personalens anställningsvillkor vid tjänsternas utförande	18
4.2	VERKSAMHETENS INNEHÅLL	19
4.2.1	Kategori A – Ledsagning enligt LSS och SoL	19
4.2.2	Kategori B – Avlösning enligt LSS och SoL	20
4.3	KAPACITET	21
4.4	GEOGRAFISKT ETABLERINGSOMRÅDE	22
4.5	SKYLDIGHET ATT TA EMOT UPPDRAG	22
4.6	KVALITETSARBETE M.M.	23
4.6.1	Inriktning, mål och åtaganden	23
4.6.2	Uppföljning	23
4.6.3	Klagomålshantering och rapportering	24
4.7	DOKUMENTATION	24
4.7.1	Dokumentation i stadens ärende och verksamhetssystem Paraplysystemet	25
4.8	FÖRÄNDRING AV STÖD- OCH OMSORGSBEHOV	26
4.9	NYCKELHANTERING	26
4.10	HANTERING AV EGNA MEDEL	26
4.11	AVROP, BESTÄLLNING OCH DESS BEKRÄFTELSE	26
4.12	TELEFAX	27

4.13	DEN ENSKILDES RÄTT ATT BYTA UTFÖRARE	27
4.14	INFORMATION OCH MARKNADSFÖRING	27
4.15	ERSÄTTNING TILL UTFÖRARE.....	28
4.15.1	Avlösning.....	28
4.15.2	Ledsagning.....	28
4.15.3	Generella villkor	29
4.15.4	Moms.....	30
4.16	AVGIFTER.....	30
5.	ANBUDESUTVÄRDERING	31
5.1	ANBUDESPRÖVNING	31
6.	KOMMERSIELLA VILLKOR.....	33
6.1	KONTRAKTSHANDLINGARNAS INBÖRDES RANGORDNING.....	33
6.2	AVTALETS GILTIGHET SAMT ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG	33
6.3	AVTALSTID.....	33
6.4	ÖVERLÅTELSE AV AVTAL ELLER UPPDRAG	33
6.5	SKADESTÄNDSSKYLDIGHET.....	34
6.6	FÖRSÄKRINGAR	34
6.7	OMFÖRHANDLING.....	34
6.8	INSYN BETRÄFFANDE UTFÖRARENS EKONOMISKA STÄLLNING	34
6.9	ANTIDISKRIMINERINGSKLAUSUL	35
6.10	AVTALSBROTT M.M.	35
6.11	PANDEMI	36
6.12	FORCE MAJEURE	36
6.13	TVIST MELLAN STADEN OCH UTFÖRARE	36
	BILAGEFÖRTECKNING	37

I. Anbudsinbjudan

Stockholms stad har sedan den 1 januari 2002 ett kundvalssystem för ledsagning och avlösning enligt LSS. Systemet innebär att det är den som beviljats ledsagning och/eller avlösning, den enskilde, själv som väljer vilken utförare som ska utföra insatsen.

Kommunfullmäktige i Stockholms stad har i budget för 2006, med inriktning för 2007 och 2008, beslutat om att genomföra en ny upphandling under 2006 inför 2007.

Staden tillämpar i denna upphandling särskilda kontraktsvillkor avseende personalens anställningsvillkor hos utförare, se bilaga 14.

För samtliga utförare krävs deltagande i denna upphandling för att kunna bli en av de privata utförare som den enskilde kan välja. De utförare som staden träffar avtal med kommer att konkurrera med utförare i kommunal regi och andra privata utförare som staden tecknar avtal med i enlighet med vad som i väsentliga delar anges i detta förfrågningsunderlag. Stadens egna enheter deltar inte i upphandlingen utan är direktkvalificerade.

Ni inbjuds härmed att inkomma med anbud.

2. Administrativa föreskrifter

2.1 Upphandlande enhet

Upphandlingen genomförs av Stockholms Stad, organisationsnummer 212000-0142, genom dess kommunstyrelse.

I förfrågningsunderlaget betecknas Stockholms stad som staden och anbudsgivaren för anbudsgivare eller utförare.

2.1.1.1 *Stockholms stads organisation*

Kommunfullmäktige med dess 101 ledamöter är stadens högsta beslutande organ.

Kommunstyrelsen har ett övergripande ansvar för att kommunfullmäktiges beslut verkställs. Kommunstyrelsen ansvarar för styrning, uppföljning och utveckling av stadens verksamheter. Stadsledningskontoret, som svarar för denna upphandling, är kommunstyrelsens förvaltning.

På nivån under kommunfullmäktige finns 18 stadsdelsnämnder, 18 facknämnder och 14 bolagsstyrelser.

Stadsdelsnämnderna ansvarar för äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade för de personer som bor i stadsdelsnämndens geografiska område. Det är stadsdelsnämnden som fattar biståndsbeslut för de personer som bor inom respektive stadsdelsnämnds geografiska område.

Mer information om Stockholms stads organisation och verksamhet finns på www.stockholm.se.

2.2 Kundval - bakgrund och syfte

Kommunfullmäktige beslutade den 18 juni 2001 (utl. 2001:72) att införa en kundvalsmodell för delar av äldreomsorgen och omsorgen av funktionshindrade. De verksamheter som skulle omfattas av kundval var enligt beslutet hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Följande utgångspunkter har enligt kommunfullmäktiges beslut varit vägledande i utformningen av Stockholms stads kundvalsmodell för äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade.

- Den enskilde ska ges rätt att, efter biståndsbeslut, välja utförare.
- Fokus ska sättas på kvaliteten i verksamheten.

- Utförarna av tjänsterna ska ges långsiktiga, varaktiga och stabila villkor.
- Förutsättningar ska ges för ett enkelt inträde på marknaden.
- Förutsättningar ska ges för att, utifrån individens behov, utveckla en mångfald av verksamheter.

Kommunfullmäktige beslutade den 10 maj 2006 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att genomföra en upphandling av ledsagning och avlösning för perioden 2007-01-01 – 2008-03-31. Staden har därefter möjlighet att förlänga avtalet med ett plus ett år.

2.3 Begreppsdefinition

Nedan definieras ett antal begrepp som förekommer i förfrågningsunderlaget.

Förfrågningsunderlaget är detta dokument i dess helhet, vilket är den upphandlade enhetens underlag för anbud. Det avser att ge information om förutsättningarna för upphandlingen och uppdraget.

Upphandlande enhet är den som genomför upphandlingen, dvs. staden i detta fall.

Anbudsgivare avser den som lämnar anbud.

Anbud avser anbudsgivarens svar på förfrågningsunderlaget.

Utförare avser anbudsgivare som erhåller avtal och uppdrag att utföra beställda insatser.

Ordinärt boende är boende i vanliga bostäder som hyresrätt, bostadsrätt egen villa eller motsvarande. I ordinärt boende ansvarar primärvården (landstinget) för hälso- och sjukvårdsinsatser.

Den enskilde avser den person som blivit beviljad insatser.

Behov avser de insatser som den enskilde är beviljad genom biståndsbeslut för att klara sin dagliga livsföring.

Biståndshandläggare (LSS-handläggare), biståndsbedömning, biståndsbeslut är en av kommunen anställd tjänsteman (biståndshandläggare/LSS-handläggare) som utreder, bedömer (biståndsbedömning) och fattar beslut (biståndsbeslut) utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer.

Beställning är det avrop som biståndshandläggaren gör till utföraren utifrån biståndsbeslutet.

2.4 Verksamhetens omfattning idag

Ledsagning ges till ca 1 000 barn, vuxna och äldre. Dessa har normalt beviljats 15 timmars ledsagning per månad. Merparten av dem som får ledsagning bor i innerstaden.

Avlösning ges till cirka 650 barn, vuxna och äldre. De flesta har beviljats avlösning med 5 timmar per vecka. Den största gruppen för vilken avlastning beviljats är barn och ungdomar under 18 år.

Observera att redovisningen inte utgör någon volymgaranti för kommande år.

2.5 Central upphandling och ramavtal

Kommunfullmäktige har beslutat att upphandling av privata utförare ska ske genom så kallad central upphandling. Utförare med vilka staden träffar avtal efter denna upphandling får möjlighet att erbjuda ledsagning och avlösning i hela Stockholms stad.

Kommunstyrelsen tecknar ramavtal med respektive utförare. Stadens stadsdelsnämnder kommer att beställa tjänster utifrån ramavtalen och den enskildes önskemål.

2.6 Tidplan för upphandlingen

Tidplanen för denna upphandling är:

12 maj	Upphandlingen annonseras
31 augusti	Sista dag för att lämna anbud
Mitten av oktober	Tilldelningsbeslut

Avtal kan undertecknas tidigast tio dagar efter tilldelningsbeslut meddelats och senast en månad innan avtalet träder i kraft.

2.7 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs som en förenklad upphandling enligt 6 kap Lag om offentlig upphandling, LOU, (1992:1528).

2.8 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattar ledsagning och avlösning enligt LSS (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) och SoL (socialtjänstlagen) i enlighet med detta förfrågningsunderlag.

2.9 Avtalstid

Avtalstiden är 2007-01-01 – 2008-03-31. Parterna har därefter möjlighet att förlänga avtalet med ett plus ett år om skriftlig överenskommelse har träffats senast tre månader före avtalstidens utgång.

2.10 Kompletterande upphandlingar

På uppdrag av kommunstyrelsen kan under avtalstiden kompletterande upphandlingar komma att göras. Detta innebär att det under avtalstiden kan komma in nya utförare i stadens kundvalsmodell. Om kompletterande upphandlingar görs kommer detta att meddelas utförarna inför varje avtalsperiods utgång (senast utgång av december månad) så att kunskap om förändrat kundunderlag ingår i ställningstagandet om förlängning av avtalsperiod.

2.11 Anbudets form och innehåll

Anbud ska vara skriftligt och författat på svenska språket. Utöver det skriftliga anbudet (original) emotses en fullständig kopia i digital form på CD eller på diskett. I det fall uppgifterna på CD eller diskett inte överensstämmer med dem som anges i den skriftliga versionen gäller uppgifterna i det skriftliga originalet.

För att underlätta utvärdering av anbud ska ett särskilt anbudsformulär användas, se bilaga 3. Anbudet ska ha en innehållsförteckning, sidorna vara numrerade och på enkelsidigt papper. Bilagor, plastfickor och pärmar bör i möjligaste mån undvikas.

I bilaga 1 sammanfattas hur anbudet bör utformas och vilka uppgifter anbudet ska innehålla. De uppgifter som ska bifogas anbudet är också markerade med en ruta i frågningsunderlaget.

Det är viktigt att anbudsgivare noga följer de anvisningar som anges i förfrågningsunderlaget. De möjligheter som finns till förtydligande och komplettering av anbud finns angivna i LOU och är begränsade. Anbud som inte innehåller samtliga begärda uppgifter kan komma att förkastas utan att anbudsgivaren ges tillfälle till förtydligande eller komplettering.

Anbudet ska utformas helt i enlighet med förfrågningsunderlaget. Reservationer accepteras inte.

2.12 Adressering

Anbud skickas i förseglat kuvert, märkt "*Anbud kundvalssystem ledsagning och avlösning m.m. Dnr 327-1531/2006*", till:

Stadsledningskontoret
Registraturet
Stadshuset
105 35 Stockholm

Anbud kan också lämnas i Stadshusets entré (receptionen) på Ragnar Östbergs plan 1 fram till kl. 24.00 den 31 augusti 2006.

2.13 Anbudstidens utgång

Anbud ska senast den 31 augusti 2006 vara staden tillhanda på ovanstående adress. Anbud som inkommer för sent får inte beaktas i anbudsutvärderingen.

2.14 Anbudets giltighetstid

Anbudsgivaren ska vara bunden av sitt anbud till och med 15 mars 2007.

2.15 Kontaktpersoner för denna upphandling och förtydligande

Verksamhetsfrågor avseende detta förfrågningsunderlag besvaras av:

Christina Österling 12 maj – 7 juli
 14 augusti – 31 augusti
Telefon: 08-508 293 74
Fax: 08-508 29 610
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Barbro Karlsson 12 maj – 7 juli
 14 augusti – 31 augusti
Telefon: 08-508 29 378
Fax: 08-508 29 610
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Börje Ferlander 10 juli – 28 juli
Telefon: 08-508 29 126
Fax: 08-508 29 610
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Git skog 31 juli – 11 augusti
Telefon: 08-508 29 368
Fax: 08-508 29 610
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Upphandlingstekniska frågor avseende detta förfrågningsunderlag besvaras av:

Ewelina Olszowka
Telefon: 08-508 29 575
Fax: 08- 509 29 585
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Stefan Nordin
Telefon: 08-508 29 839
Fax: 08-508 29 585
E-post: hemtjanst2006@stadshuset.stockholm.se

Vi önskar i första hand få eventuella frågor skriftligt, via e-post. Om behov av förtydligande uppstår ska eventuella frågor ställas i skriftlig form via brev eller e-post. Skriftliga svar på frågor kommer att gå ut till samtliga som efterfrågat förfrågningsunderlaget. Om möjligt bör frågor ställas senast två veckor före anbudstidens utgång, så att svar hinner skickas ut i god tid innan anbudstidens utgång.

2.16 Tilldelningsbeslut och avtal

Tilldelningsbeslut med anledning av denna upphandling fattas av stadsdirektören på uppdrag av kommunstyrelsen. Snarast efter det att tilldelningsbeslutet fattats kommer samtliga anbudsgivare att skriftligen ges upplysningar om beslutet och skälen för val av utförare.

Avtal mellan staden och utförare kommer när det är aktuellt att slutas genom ett ramavtal. Med ramavtal avses ett skriftligt avtal som en upphandlande enhet ingår avseende upphandling enligt LOU och som undertecknas av parterna.

Snarast efter det att tilldelningsbeslutet fattats kommer avtalsoriginal att skickas för undertecknande till de anbudsgivare som staden avser att teckna avtal med. Anbudsgivaren har möjlighet att avstå från att teckna avtal med staden om de ersättningar som kommunfullmäktige beslutar om i mitten av november är på en nivå som bedöms vara för låg för anbudsgivaren. Avtalen är inte bindande förrän de undertecknats av företrädare för staden. Detta kommer att göras efter det att den lagstadgade tiodagarsfristen för överprövning löpt ut.

Anbud kan komma att antas utan föregående förhandling.

3. Krav på utförare

Nedan anges de krav som ställs på anbudsgivarnas kompetens och erfarenhet, kapacitet samt ekonomiska och finansiella ställning. Vidare anges de bevis m.m. som anbudsgivaren ska bifoga och redovisa i sitt anbud för att styrka att de angivna kraven uppfylls.

För att en anbudsgivare ska vara kvalificerad måste de krav som redovisas nedan vara uppfyllda och de bevis m.m. som efterfrågas vara bifogade.

3.1 Registreringar m.m.

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

Anbudsgivaren måste därför uppfylla de i Sverige eller i hemlandet ställda lagkraven på registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

För registreringar gäller följande krav, beroende på organisationsform.

Om anbudsgivaren är ett *aktiebolag* eller *handelsbolag* ska till anbudet bifogas:

- Intyg om registrering i yrkes- eller handelsregister i det land där anbudsgivaren är etablerad (i Sverige: Bolagsverket).

Anbud kan lämnas av *enskild firma*. Till anbudet ska bifogas följande:

- F-skattebevis. Om den enskilda firman är registrerad hos Bolagsverket (tidigare Patent- och registreringsverket) ska intyg bifogas.

Anbud kan också lämnas av *ekonomisk eller ideell förening*. Till anbudet ska bifogas följande:

- Stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen.

Anbud som lämnas in av en fysisk person, med uppgiften att denne kommer att bilda och registrera ett företag om denne erhåller avtal med staden, kommer att förkastas.

Anbud kan inte lämnas av bolag under bildande.

3.2 Krav på fullgjord skyldighet att betala skatter m.m.

När det gäller fullgörande av skyldighet att betala skatter m.m. ställs följande krav.

Samtliga anbudsgivare ska till anbudet bifoga följande:

- Intyg från behörig myndighet i Sverige och det land där anbudsgivaren är etablerad som utvisar att anbudsgivaren där betalat föreskrivna skatter och sociala avgifter. Anbudsgivare registrerade i Sverige ska använda Skatteverkets blankett SKV 4820 (bilaga 8), ifylld av Skatteverket. Intyget får vara högst sex månader gammalt.

3.3 Diskvalificeringsgrunder

Enligt 6 kap 9 § lag om offentlig upphandling, LOU, (1992:1528) kan anbudsgivare uteslutas från deltagande i upphandling om denne:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller liknande förfarande,
3. är dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande enheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i det land där upphandlingen sker.

3.4 Kompetens och erfarenhet (s.k. teknisk förmåga)

3.4.1 Ansvarig för drift

För samtliga anbudsgivare krävs att minst en av dem som är ansvariga för driften av den verksamhet som omfattas av denna upphandling ska ha:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Datatavana d.v.s. att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera Internet och e-post.

- Dokumenterad relevant utbildning, t ex högskolans sociala omsorgslinje eller annan likvärdig utbildning med en effektiv utbildningstid på ca 40 veckor och med inriktning mot ledning av omsorgsverksamheter för funktionshindrade.
- Minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete heltid inom omsorgen om funktionshindrade. Personen ska genom erfarenhet erhållit förståelse för de särskilda betingelser som råder inom omsorgen om funktionshindrade.

Till samtliga anbud ska bifogas:

- Meritförteckning (Curriculum Vitae, CV) för minst en av dem som är ansvariga för driften av verksamheten som utvisar att personen har ingående kunskaper om tillämpliga lagar m.m. samt relevant yrkeserfarenhet. Namn och telefonnummer till två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet. Personerna som bekräftar uppgifterna får inte tillhöra den organisation som lämnar anbudet ifråga.
- Bevis på genomgången relevant utbildning för minst en av de personer som är ansvariga för driften av verksamheten ska bifogas.

3.4.2 Övrig personal

Utföraren är arbetsgivare och får inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom utförarens verksamhetsområde.

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som är erforderlig. Den personal som ska utföra arbetsuppgifterna ska ha erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet och ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

Det ska vara utförarens strävan att höja andelen personal med formell kompetens.

Ett aktivt antidiskrimineringsarbete ska bedrivas exempelvis genom fortbildning av personal. Vidare ska utföraren aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre och funktionshindrades förutsättningar för ett självständigt liv och personalens attityder i omsorgen.

3.4.2.1 Personal- och arbetsmiljöpolicy

Anbudsgivare ska ha en personalpolicy och en arbetsmiljöpolicy.

Anbudet ska innehålla:

- En bekräftelse på att anbudsgivaren har en personalpolicy och en arbetsmiljöpolicy. Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av anbudsformulär, bilaga 3.

3.4.2.2 Anställning av anhörig eller närstående

Den enskilde har möjlighet att ansöka om att få de beviljade insatserna utförda av en anhörig eller närstående, så kallad anhörganställning. Det ska framgå av biståndsbeslutet att den enskilde har rätt att få insatserna utförd genom anhörganställning annars får inte anhörganställning användas för uppdraget.

Det är utförarens ansvar att ta ställning till om den tänkta personen har den kompetens och lämplighet som behövs för att utföra de beställda insatserna. I de fall utföraren anställer en personal som är anhörig eller närstående till den enskilde, ska utföraren särskilt beakta att den personal som ska utföra arbetsuppgifterna ska:

- ha erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet.
- behärska det svenska språket i tal och skrift.
- dokumentera arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för dokumentation.
- delta i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, tex. utbildningar och möten.

Utföraren ska också se till att möjlighet till insyn skapas så att olika former av uppföljning kan ske.

3.4.2.3 Lex Sarah

Det åvilar utföraren att tillse att all personal känner till skyldigheten att jml 24 a § LSS och enligt 14 kap 2 § SoL anmäla missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade samt skyldigheten enligt SOSFS 1996:17 att till länsstyrelsen göra anmälan om person som omfattas av LSS skadas i samband med verksamhet enligt denna lag. Anmälan görs till ansvarig hos utföraren. Utföraren ansvarar för att stadsdelsnämnden omedelbart får kännedom om anmälan.

3.4.2.4 Tystnadsplikt

Utföraren svarar för att personalen efterlever lagstiftningen gällande tystnadsplikt.

3.5 Motverkande av diskriminering

Utföraren ansvarar för att följa vid varje tid i Sverige gällande antidiskrimineringslagstiftning, att verksamheten präglas av alla människors lika värde och att de särskilda krav i de kommersiella villkoren i övrigt med anledning av antidiskrimineringsarbete följs.

3.6 Underleverantörer

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Detta ska i sådana fall framgå av anbudet. Kopia av avtal mellan utförare och underleveran-

tör ska dock inges till staden senast i samband med avtalstecknandet. För att nya underleverantörer skall kunna anlitas under avtalsperioden krävs att staden på förhand godkänner och får en kopia av avtalet mellan utföraren och underleverantör. Underleverantör får tidigast 14 dagar efter sådan underrättelse utnyttjas för tjänst enligt detta avtal.

I bilaga 2 – Anbudsformulär ska redovisas de underleverantörer som kommer att anlitas.

Utföraren ansvarar för att anlitade underleverantörer uppfyller de krav som anges för utförare i detta förfrågningsunderlag. Utföraren ansvarar också för att underleverantör uppfyller krav om inbetalning av skatter och sociala avgifter samt att de i övrigt lever upp till legala administrativa krav och exempelvis att de lämnar in årsredovisning i tid etc.

Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör under avtals-tiden ankommer det på utförare att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

3.7 Kvalitetssystem

Utförare ska fortlöpande kvalitetssäkra verksamheten, d.v.s. arbeta med en metod för att säkra och utveckla kvaliteten i de tjänster som utförs. Metoden ska lägst säkerställa att tillämpliga delar i SOSFS 1998:8 uppfylls (bilaga 9).

Ett viktigt inslag i varje kvalitetssystem är även att utföraren arbetar med aktiv utveckling av medarbetarnas kompetens samt att utföraren introducerar nyanställda. Ett inslag i kvalitetssäkringssystemet är att utföraren har ett system för att hantera klagomål och synpunkter (s.k. klagomålshantering) samt en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande.

Till anbudet ska därför följande bifogas på avsett formulär (bilaga 5):

- En skriftlig bekräftelse av att anbudsgivaren/utföraren kommer att tillämpa en metod för kvalitetssäkring som säkerställer att de i bilaga 9 angivna tillämpliga delarna i SOSFS 1998:8 uppfylls.
- En beskrivning av hur anbudsgivaren övergripande avser att arbeta med kvalitetssäkring av verksamheten. I denna beskrivning ska redovisas hur anbudsgivaren avser att systematiskt arbeta med:
 - Klagomålshantering. Särskilt ska belysas hur den enskilde ska informeras om systemet för klagomålshantering och hur eventuella klagomål kommer att tas emot och hanteras.
 - Vikarietäckning. Anbudsgivarens ska beskriva hur den enskilde får den avlösning och/eller ledsagning som angivits i biståndsbeslutet i situationer där ordinarie personal är frånvarande.
 - Kompetensutveckling. Anbudsgivaren ska redovisa sin plan för hur de anställdas kompetens ska utvecklas för att kontinuerligt möta de krav som staden ställer på tjänsten.
 - Introduktion av nyanställda. Här ska redogöras för hur arbetet med introduktion av nyanställda ska gå till för att säkerställa att de kvalitativa kraven på verksamheten kan upprätthållas.

SEKRETT

4. Uppdragsbeskrivning

Med uppdragsbeskrivning (kravspecifikation) avses krav och omfattning på den tjänst som staden upphandlar. De krav på tjänsten som redovisas i uppdragsbeskrivningen måste uppfyllas för att en anbudsgivare ska kunna tilldelas avtal.

Anbudet ska innehålla:

- En bekräftelse på att anbudsgivaren kommer att uppfylla de krav som ställs på tjänsten i den följande uppdragsbeskrivningen. Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av anbudsformulär, bilaga 3.

4.1 Grundläggande krav på uppdraget

4.1.1 Lagar mm.

Utföraren ansvarar för att uppdrag utförs i enlighet med tillämplig lagstiftning, förordningar, föreskrifter, allmänna råd och konventioner, exempelvis barnkonventionen.

4.1.2 Krav på personalens anställningsvillkor vid tjänsternas utförande

Staden tillämpar i denna upphandling särskilda kontraktsvillkor avseende personalens anställningsvillkor hos utförare, se bilaga 11.

Utföraren ska för personal som omfattas av kollektivavtal enligt bilaga 11 till förfrågningsunderlaget, tillämpa lägst de arbets- och anställningsvillkor som framgår av bilagan. Om kollektivavtal enligt bilaga 11 inte träffats, ska utföraren för anställda, som enligt gränsdragningsbestämmelserna i de enligt bilaga 11 tillämpliga branschavtalen skulle ha omfattats av dessa kollektivavtal, tillämpa lägst de arbets- och anställningsvillkor som framgår av bilaga 11. Utföraren garanterar att dess underleverantörer uppfyller kraven enligt ovan.

Samtliga anbud ska innehålla:

- En bekräftelse av att anbudsgivaren accepterar de särskilda kontraktsvillkoren enligt bilaga 11. Detta görs genom att anbudsgivaren undertecknar det bifogade anbudsformuläret, bilaga 3.

4.2 Verksamhetens innehåll

Vid upphandlingen kan anbudsgivarna lägga anbud på två verksamhetskategorier, enligt följande:

A. Ledsagning enligt LSS och SoL

B. Avlösning enligt LSS och SoL

I bilaga 3 – Anbudsformulär ska anges vilken kategori av tjänst som anbudet avser.

4.2.1 Kategori A – Ledsagning enligt LSS och SoL

Insatsen ledsagning syftar till att den enskilde ska kunna leva som andra och delta i samhällsgemenskapen. Ledsagning är en insats som är kopplad till aktiviteter utanför hemmet.

Servicesen inkluderar exempelvis fritidsaktiviteter, att delta i kulturlivet, besöka vänner eller bara "vara ute". Insatsen ska vara individuellt utformad och ha karaktären av personlig service. Den ska vara lättillgänglig och utformad så att den stärker den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv. Beslutet kan vara enligt LSS eller enligt SoL.

Ledsagning kan beviljas för barn, vuxna och äldre. Det finns ingen övre gräns för hur många timmar ledsagning som kan beviljas, men besluten ligger normalt inom 15 timmar per månad.

Önskemål vad gäller val av ledsagare ska i möjligaste mån tillgodoses. Ledsagning innebär praktisk och personlig service i samband med olika aktiviteter utanför bostaden. Vid behov kan hjälp med förflyttningar, av- och påklädning, toalettbesök, och måltider behövas. Ledsagning är dock en social tjänst och några medicinska insatser med sjukvårdsutbildad personal behöver inte tillhandahållas.

Enskilda som har behov av ledsagning kan ha omfattande och varaktiga funktionshinder. Det kan handla om synskador, fysiska, psykiska funktionshinder, utvecklingsstörning/autism och kombinationer av funktionshinder. Det är därför bra om det bland personalen finns god kunskap om hur olika funktionshinder yttrar sig och vilka svårigheter den enskilde kan möta.

Vidare är kunskap om tillgänglighet för rullstolsburna i staden av stort värde liksom personer som kan teckenspråk.

För ungdomar är det vanligt att ansöka om ledsagning för olika fritids- och träningsaktiviteter; det kan handla om ridning, simning m.m. varför det är

värdefullt om det bland personalen finns personer med olika intressen och av olika ålder och kön.

För enskilda som har beslut om hemtjänst ingår ledsagning vanligen i hemtjänstbeslutet. Har den enskilde, förutom beslut om hemtjänst, ett separat beslut om ledsagning kan han eller hon även välja utförare för ledsagning som blivit godkända i denna upphandling.

4.2.2 Kategori B – Avlösning enligt LSS och SoL

Med avlösning avses vanligen avlösning i det egna hemmet, d.v.s. att en person tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller andra närstående.

Avlösning kan vara såväl regelbundet återkommande som en insats vid akuta behov. Den ska kunna ges alla tider på dygnet. Insatsen beviljas huvudsakligen till barn men även till vuxna och äldre.

Föräldrar till funktionshindrade barn behöver ofta avlösning för att kunna genomföra aktiviteter som barnet inte deltar i. Likaså kan avlösning vara en förutsättning för att föräldrarna ska kunna ägna sig åt det funktionshindrade barnets syskon eller för att kunna resa bort. Insatsen ska utformas efter det enskilda barnets behov och önskemål. Avlösning kan innebära att man gör en utflykt utanför hemmet med barnet.

Biståndsbeslutet gäller som regel ett visst antal timmar per vecka, är tidsbegränsat och förlängs alternativt omprövas om behovet ändras. En vanlig omfattning är fem timmar per vecka. Beslutet kan grunda sig på SoL eller LSS.

I 5 kap. 10 § SoL anges att "socialnämnden ska underlätta för dem som vårdar anhöriga genom att ge dem stöd och avlösning". Den som vårdar en anhörig under större delen av dygnet, har i staden rätt till fyra timmar avlösning per vecka för att få möjlighet till avkoppling och att få komma hemifrån för egna personliga angelägenheter

Vad som är lämplig utbildning för avlösare kan variera. Den vanligaste kategorin är barnskötare men även vårdbiträde, förskollärare m.m. kan vara lämpligt. Det viktiga är att insatsen utformas individuellt efter de berörda behov och önskemål. Självklart är kunskap om olika funktionshinder viktig.

Eftersom man arbetar i den enskildes hem är lyhördhet för familjens önskemål nödvändig. Vidare är det viktigt med god kontinuitet så att familjen inte behöver lära känna och instruera olika personer.

För enskilda som har beslut om hemtjänst ingår avlösning vanligen i hemtjänstbeslutet. Har den enskilde, förutom beslut om hemtjänst, ett separat

beslut om avlösning kan han eller hon även välja utförare för avlösning som blivit godkända i denna upphandling.

4.2.2.1 Basala hygienrutiner och vårdprogram för MRSA

Basala hygienrutiner ska alltid tillämpas i det personnära omvårdnadsarbetet. Utförarens enhetschef och närmsta arbetsledare ansvarar för att se till att all personal har god kännedom om rutinerna samt skapar förutsättningar för att dessa följs.

"Vårdprogram för MRSA för öppen hälso- och sjukvård samt omsorg i Stockholms län, oavsett huvudman" ska i tillämpliga delar följas. Programmet finns på smittskyddsenhetens hemsida www.smittskyddsenheten.nu.

4.3 Kapacitet

Anbudsgivare har möjlighet att ange ett tak för hur många uppdrag utföraren kan åta sig samtidigt. På så sätt kan utföraren skydda sig mot att allt för snabbt få för många uppdrag. Kapacitetstaket anges i form av biståndsbedömda timmar per månad.

I bilaga 3 – Anbudsformulär ska eventuellt kapacitetstak anges.

Om en utförare som angivit visst kapacitetstak senare vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till Stadsledningskontoret.

Vid utökningar av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskifte 30 dagar efter anmälan.

Vid sänkning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskifte 90 dagar efter anmälan.

Exempel: Anmälan om sänkt kapacitetstak som inkommer till stadsledningskontoret den 15 februari träder i kraft den 1 juni.

Vid sänkning av kapacitetstak ska dock utföraren genomföra de pågående beställda insatserna tills dess annan godkänd lösning kan ordnas.

Möjligheten att ändra kapacitetstak får inte användas till att ange kapacitetstak noll. Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde.

4.4 Geografiskt etableringsområde

Anbudsgivare ska i anbudet ange det geografiska område i staden där verksamheten ska bedrivas. Ett eller flera områden kan utan begränsningar väljas. Det är av stor vikt att anbudsgivaren tänker igenom vilket eller vilka geografiska områden som är bäst för utföraren utifrån möjligheten att erbjuda tjänster med hög kvalitet och ekonomisk bärkraft.

I bilaga 3 – Anbudsformulär ska ett eller flera geografiska etableringsområden anges.

Utförare kan ändra sina geografiska etableringsområden genom att anmäla detta till Stadsledningskontoret.

Vid utökningar av de geografiska områdena träder förändringen i kraft vid första månadsskifte 30 dagar efter anmälan.

Vid minskningar av de geografiska områdena träder det förändringen i kraft vid första månadsskifte 90 dagar efter anmälan.

Exempel: Anmälan om utökning av geografiskt området som inkommer till stadsledningskontoret den 15 maj träder i kraft den 1 juli.

Vid minskning av geografiskt etableringsområde ska dock utföraren genomföra de pågående beställda insatserna tills dess annan godkänd lösning kan ordnas.

4.5 Skyldighet att ta emot uppdrag

En utförare får inte, inom ramen för den verksamhetskategori, det geografiska etableringsområde och angivet kapacitetstak tacka nej till nya uppdrag. Utföraren ska även trots angivet kapacitetstak kunna ge rimligt utökade insatser till de enskilda.

Det är inte heller möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag som innehåller insatser på kvällar, nätter eller helger. Uppdrag ska kunna utföras på alla de tider som anges i biståndsbeslutet.

I bilaga 3 – Anbudsformulär ska utföraren redovisa och skriftligen bekräfta att ledsagning och avlösning kan erbjudas alla tider på dygnet i de fall detta krävs.

4.6 Kvalitetsarbete m.m.

4.6.1 Inriktning, mål och åtaganden

Anbudsgivaren ska åta sig att arbeta så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service, vård och omsorg.

Vad som kännetecknar en god service, vård och omsorg varierar från person till person. Service, vård och omsorg till den enskilde ska utgå från följande kvalitetsaspekter:

Trygghet och kontinuitet

Den enskilde ska kunna känna **trygghet** med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service, vård och omsorg blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är att service, vård och omsorg har hög **kontinuitet**. Insatserna ska ges med hög personal-, tids- och omsorgskontinuitet.

Gott bemötande, respekt och integritet

Service, vård och omsorg ska genomsyras av **gott bemötande**. Gott bemötande handlar om att visa **respekt** för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes **integritet** får inte kränkas. Utifrån beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål.

Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges **inflytande** över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Service, vård och omsorg ska utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för **självbestämmande**.

4.6.2 Uppföljning

Företrädare för staden som har ansvar för uppföljning, såsom äldreomsorgsinspektörer, revisorer och andra tjänstemän har rätt att göra den uppföljning som staden anser vara nödvändig.

Kommunfullmäktige beslutade i december 2005 om en uppföljningsmodell för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndsområdena och verksamheter som staden har ramavtal med ska följas upp årligen. Uppföljningen sker utifrån en särskild utarbetad mall. Resultaten av uppföljningarna ska rapporteras till stadsledningskontoret och sammanställas i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år. Resultatet av uppföljningarna kommer att läggas ut på stadens hemsida.

Staden kommer att genomföra brukarundersökningar minst vart fjärde år. Dessa undersökningar ska inte ersätta de brukarundersökningar utföraren själv genomför inom ramen för sin interna kvalitetsuppföljning.

4.6.3 Klagomålshantering och rapportering

I upphandlingens kvalificeringsfas ställs krav på att en utförare, för att kunna bli godkänd, ska ha ett system för klagomålshantering.

För de som erhåller avtal med staden krävs härutöver att utföraren systematiskt arbetar med de synpunkter och klagomål som kommer in från enskilda och anhöriga. Den enskilde ska alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter och/eller klagomål på utförarens verksamhet.

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

4.7 Dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med bestämmelser i SoL och LSS och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 "Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS" samt stadens riktlinjer (se bilaga 12 – Riktlinjer för utförardokumentation inom stadens omsorg om funktionshindrade).

Härvid erinras särskilt om vad som anges i 7 kap 3 § SoL och i 23 a § LSS beträffande dokumentation i enskild verksamhet.

All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § SoL och 23 b § LSS.

Vid överlämnande av dokumentation till staden ansvarar utföraren för inhämtande av den enskildes medgivande. Vidare åligger det utföraren att - efter inhämtande av den enskildes medgivande - tillse att stadsdelsnämnden, stadens äldreomsorgsinspektörer och revisorer får tillgång till de uppgifter som är nödvändig för stadens uppföljningsarbete och kvalitetssäkring.

Vid brister i dokumentationen kan det komma att betraktas som ett sådant väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.

4.7.1 Dokumentation i stadens ärende och verksamhetssystem Paraplysystemet

Staden har ett IT-system för hantering av ärenden och avgifter, det så kallade Paraplysystemet.

4.7.1.1 Utförarrapportering i Paraplysystemet

För att i förekommande fall räkningar till den enskilda ska bli korrekta ska utföraren rapportera avvikelser från beställningen i Paraplysystemet. Rapporteringen ligger också till grund för utbetalning av ersättning till utföraren. Det ingår i utförarens uppgifter att sköta denna rapportering. Avvikelser ska rapporteras när en enskild inte fått en eller flera insatser som planerat på grund av sjukhusvistelse eller liknande eller att utföraren av andra skäl inte kunnat utföra vissa insatser, samt i sådana fall då avvikelser gjorts av den sammanlagda bedömda tiden, dvs. om mindre tid än vad som beviljats, under en månad, har utförts.

I de fall det i samband med olika typer av uppföljningar framkommer att rapportering av avvikelser inte har skett så som beskrivits ovan, kommer staden att betrakta detta som ett avtalsbrott.

Rapportering kan ske på två sätt. Ett alternativ är att utföraren gör sin rapportering på ansvarig stadsdelsförvaltnings kontor där en dator ska finnas för detta ändamål. Ett andra alternativ är att utföraren ges tillgång till Paraplysystemet från sitt eget kontor genom uppkoppling via e-skrivbord. Tillgången till e-skrivbord kommer att kosta ca 1 800 kr/år per uppkoppling. Kostnad för Internetuppkoppling och dator tillkommer. Samtliga kostnader står utföraren för.

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för en eller flera utförare när det gäller frågor som rör Paraplysystemet. I detta ansvar ingår också utbildning i Paraplysystemet så att utföraren kan fullgöra sitt uppdrag vad gäller rapportering.

4.7.1.2 ParaSoL – databaserat dokumentationssystem

För att ge staden ett gemensamt övergripande IT-stöd för utförarverksamhetens socialtjänstdokumentation planerar staden fr.o.m. början av våren 2007 införa av ny funktion i Paraplysystemet. Denna del av Paraplysystemet systemet har fått namnet ParaSoL.

Staden planerar även att erbjuda alla utförare inom kundvalet, som staden har avtal med, möjligheten att dokumentera i ParaSoL genom uppkoppling via e-skrivbord. Då dokumentation ska ske löpande finns inga möjligheter att sköta dokumentationen via dator på ansvarig stadsdelsförvaltnings kontor, utan utförare som vill dokumentera i ParaSoL måste göra detta via e-skrivbord. Så som anges under punkt 4.7.1.1 kostar tillgången till e-

skrivbord ca 1 800 kr/år per uppkoppling. Kostnad för Internetuppkoppling och dator tillkommer. Samtliga kostnader står utföraren för.

Datasystemet syftar till att skapa förutsättningar för en mer enhetlig dokumentation och för att effektivisera dokumentation och dialog mellan utförare och staden som till stor del kommer att kunna ske via ParaSoL. Staden har dock inget krav på att utförarna ska dokumentera i ParaSoL. Däremot krävs att alla utförare har egna system för dokumentationen under hela avtalstiden så att den nödvändiga dokumentationen kan fungera oavsett om det planerade erbjudandet genomförs eller accepteras.

I samband med erbjudandet kommer en närmare redogörelse ges för hur systemet fungerar och vad som måste beaktas i rättsligt hänseende. Det kan dock redan nu konstateras att enskilda utförare är skyldiga att följa de bestämmelser om dokumentation som finns i socialtjänstlagen. Av detta följer att även om dokumentationen förs i stadens datasystem så äger respektive utförare själva dokumentationen och för att den ska bli tillgänglig för staden krävs den enskildes medgivande.

4.8 Förändring av stöd- och omsorgsbehov

Om den enskildes stöd- och omsorgsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta stadsdelsnämndens biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

4.9 Nyckelhantering

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

4.10 Hantering av egna medel

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren ska rutiner för detta finnas.

4.11 Avrop, beställning och dess bekräftelse

När den enskilde fått ett biståndsbeslut och valt utförare, kontaktar den ansvarige biståndshandläggaren den utförare som den enskilde valt och gör en formell beställning (avrop) och en precisering av beställningen.

Beställningen ska ske omgående och skriftligen på en särskild blankett (avropshandling) där det även ska framgå vilken ersättning som utgår för uppdraget. I bilaga ska en precisering av beställningen göras (exempelvis kan underlaget för biståndsbeslutet bifogas). Beställningen ska vara så utformad att det klart och tydligt framgår vilka insatser som ska utföras och målet för dessa.

Utföraren ska inom tre arbetsdagar bekräfta beställningen och påbörja uppdraget.

Det är villkoren i det ramavtal som tecknas i samband med denna upphandling som styr beställningen och avropet. Villkoren i ramavtalet gäller så länge avropet består.

4.12 Telefax

Då beställningar kan behöva överföras skyndsamt ska utförarna vara tillgängliga per telefax. Den som godkänns som utförare ska senast vid avtalsstart ha tillgång till telefax. Denna ska förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av översänd information.

4.13 Den enskildes rätt att byta utförare

Den enskilde som har valt en utförare har alltid rätt att byta till en annan utförare. Om den enskilde önskar välja en annan utförare ska han eller hon ta kontakt med sin biståndshandläggare.

När en ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga utföraren att ett avslut ska göras på det gjorda avropet. Detta ska ske omgående, muntligen eller per e-post, samt bekräftas skriftligen. Samtidigt görs det nya avropet hos den nya utföraren.

För att byta utförare till nästkommande månadsskifte ska önskemålet om ny utförare ha framförts senast den 20:e i innevarande månad.

I annat fall träder bytet ikraft först vid därpå följande månadsskifte. Den ursprungliga utföraren erhåller ersättning tills dess att bytet av utförare är genomfört eller minst 5 vardagar efter uppsägning av avropet.

Infaller månadsskifte på lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarbytet rum närmast följande vardag.

4.14 Information och marknadsföring

Utförarna har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Staden förutsätter att utförarna utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart.

Staden kommer att informera om utförarnas verksamhet på staden hemsida. Biståndshandläggarna i respektive stadsdel kommer också att informera om vilka utförare som finns att välja bland i samband med att den enskilde ska välja utförare. En förutsättning för att staden ska kunna informera om utförarens verksamhet är att utförarna beskriver verksamheten genom att fylla i bilaga 4 – basinformation.

Utföraren ansvarar för att under avtalstiden inkomma med eventuella förändringar till stadsledningskontoret så att informationen om utföraren på stadens hemsida vid behov kan uppdateras.

4.15 Ersättning till utförare

De ersättningar som redovisas i bilaga 7 är angivna i 2006 års prisnivå. Slutligt beslut om ersättning till utförarna kommer att tas i mitten av november 2006 i samband med kommunfullmäktiges beslut om budgeten för år 2007.

Ersättningen till utförarna baseras på en schablonmässigt framräknad timkostnad. I timkostnaden ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, lokaler, transporter, material, utrustning för tjänstens utförande, hjälpmedel (om detta inte räknas som sådant hjälpmedel som landstinget ansvarar för) m.m. Det innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som framgår av beställningen.

Kommunfullmäktige kommer årligen fastställa ersättningen till utförarna i samband med beslut om budgeten för nästkommande år. Det innebär att ersättningen för år 2008 bestäms i november 2007 och ersättningen för 2009 i november 2008.

I enlighet med punkt 2.16 har anbudsgivaren möjlighet att avstå från att teckna avtal med staden om de ersättningar som kommunfullmäktige beslutar om i mitten av november är på en nivå som bedöms vara för låg för anbudsgivaren.

4.15.1 Avlösning

Avlösning ersätts med en timersättning som är differentierad utifrån vilken tid på dygnet och veckodag avlösningen sker. Ersättningen grundar sig på biståndsbeslutet.

4.15.2 Ledsagning

Ledsagning ersätts med en timersättning som är differentierad utifrån vilken tid på dygnet och veckodag ledsagningen sker. Ersättningen grundar sig på biståndsbeslutet. Därutöver ersätts utföraren med en extra schablonersätt-

ning om 6 kr per timme som skall täcka alla utlägg för ledsagarens kostnader i samband med de aktiviteter som ledsagningen innebär, t ex biobiljetter, mat och dryck. Vid större utlägg, överstigande 300 kr, kan efter samråd med biståndshandläggaren särskild ersättning utgå.

4.15.3 Generella villkor

För samtliga insatser gäller att utföraren ersätts i efterskott för beställda uppdrag genom faktura som ska vara stadsdelsnämnden tillhanda tidigast dag ett och senast dag sex i månaden efter det att uppdragen är utförda. Stadsdelsnämnden betalar fakturan senast den 20:e i den månaden. Faktureringsavgifter eller liknande accepteras inte.

Ledsagning och avlösning ersätts med bedömda timmar.

Biståndshandläggaren gör, efter det att denne fattat sitt biståndsbeslut, en bedömning av hur lång tid det kommer att ta att utföra insatserna.

Utföraren kan inte utöka hjälpen till den enskilde och kräva ersättning för den utökade tiden utan att ett nytt avrop gjorts av stadsdelsnämndens biståndshandläggare. Beslut om bistånd är normalt tidsbegränsat. På samma sätt kan beslut om utökad hjälp och ersättning vara tidsbegränsat.

Vid betalning ska ersättningen justeras för avvikelser från beställda uppdrag. Det ankommer på utföraren att i faktura redovisa avvikelser. De avvikelser som på detta sätt ska regleras särskilt är följande:

- *Uppdrag som avslutats under månaden*
Ersättningen minskas i proportion till hur stor del av månaden som återstod när uppdraget avslutades.
- *Uppdrag som utökats eller minskats under månaden*
Ersättningen regleras med hänsyn till hur stor del av månaden förändringen av uppdraget gällt.
- *Uppdrag där enstaka insatser inte utförts*
Ersättning ges i proportion till hur stor andel de utförda insatserna utgör av den biståndsbedömda insatsen. Staden gör inget avdrag om den enskilde avbokar ett uppdrag senare än klockan 12.00 dagen före det att uppdraget är planerat att utföras.

För all reglering ska utföraren och stadsdelsnämndens biståndshandläggare ha en rutin för avstämning. Om utföraren underlåter att rapportera till stadsdelsnämnden insatser som inte utförts kommer staden att betrakta detta som ett väsentligt avtalsbrott.

4.15.4 Moms

Insatser som ges i enlighet med LSS och SoL är undantagen från skatteplikt, eftersom det är att betrakta som social omsorg enligt 3 kap 4 § Momslagen. Utförarna ska således fakturera staden exklusive moms.

Ersättningen i bilaga 7 anges exklusive moms.

4.16 Avgifter

Den enskildes avgift för ledsagning och avlösning följer av kommunfullmäktige fastställd taxa och uttages av staden. Insatser enligt LSS är avgiftsfria för den enskilde

Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av detta avtal.

SEKRETERES

5. Anbudsutvärdering

Prövning och utvärdering av inkomna anbud kommer att genomföras med utgångspunkt från de uppgifter som anbudsgivaren har redovisat i sitt anbud.

5.1 Anbudsprövning

Efter anbudsöppning sker granskning och prövning av de anbud som kommit in i rätt tid. Detta arbete utförs av en värderingsgrupp sammansatt av tjänstemän på stadsledningskontoret.

Anbudsprövningen kommer att ske i följande steg:

1. Prövning av om anbudsgivaren uppfyller de kvalificeringskrav som anges i förfrågningsunderlaget.
2. Prövning av om anbudet lever upp till de krav staden anger i uppdragsbeskrivningen, inklusive prövning om de kommersiella villkoren har accepterats.
3. Utvärdering av anbudet med hänsyn till angivna utvärderingskriterier.

För att tilldelas kontrakt krävs att samtliga villkor uppfylls och att anbudet bedöms som mest fördelaktigt vid poängsättning i anbudsutvärderingen.

Vid bedömning av anbudet, i kvalificeringsfasen och om ställda krav på tjänsten är uppfyllda, kan staden använda egen dokumenterad erfarenhet och referenser.

Staden kommer i denna upphandling att anta de anbud som är de ekonomiskt mest fördelaktiga. Eftersom priset är givet kommer anbudsutvärderingen att avse kvalitativa värden, närmare bestämt med avseende på de tre kvalitetskriterierna:

1. Trygghet och kontinuitet
2. Gott bemötande, respekt och integritet
3. Inflytande och självbestämmande

Trygghet och kontinuitet

Den enskilde ska kunna känna **trygghet** med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service, vård och omsorg blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är att service, vård och omsorg har hög **kontinuitet**. Insatserna ska ges med hög personal-, tids- och omsorgskontinuitet.

Gott bemötande, respekt och integritet

Service, vård och omsorg ska genomsyras av **gott bemötande**. Gott bemötande handlar om att visa **respekt** för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes **integritet** får inte kränkas. Utifrån beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål.

Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges **inflytande** över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Service, vård och omsorg ska utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för **självbestämmande**.

Till anbudens bifogas på avsett formulär (bilaga 6):

- En beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde ska ges en hög kvalitet avseende trygghet och kontinuitet, gott bemötande, respekt och integritet samt inflytande och självbestämmande. Beskrivningen får gärna innehålla konkreta exempel på hur arbetet kommer att bedrivas.

Av beskrivningen skall framgå om anbudet för något eller flera av de tre angivna kvalitetskriterierna ger betydande mervärden.

Anbudens värderas i en tregradig skala, med betyget 1 som lägsta och 3 som högsta. Anbud som uppfyller de i definitionen angivna förutsättningarna och målen får betyget 2 för respektive kriterium. Anbud som inte når upp till förutsättningarna och målen ges betyget 1 för respektive kriterium. För att anbudet ska ges betyget 3 på ett kriterium krävs att det i utförarens beskrivning framgår att det finns ett betydande mervärde. Det krävs minst det sammanlagda betyget 6 för att i denna upphandling erhålla ett ramavtal med staden.

6. Kommersiella villkor

6.1 Kontraktshandlingarnas inbördes rangordning

Avtal kommer att upprättas efter tilldelningsbeslut i enlighet med detta förfrågningsunderlag.

Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Tillägg till avtal
2. Avtal
3. Förfrågningsunderlag med bilagor
4. Anbud

6.2 Avtalets giltighet samt ändringar och tillägg

Ramavtal tecknas för perioden 2007-01-01 – 2008-03-31 med möjlighet till ett plus ett års förlängning. Detta avtal gäller under förutsättning att beslut inte fattas enligt 7 kap 2 § lagen om offentlig upphandling om att upphandlingen ska göras om eller att den får avslutas först sedan rättelse gjorts.

Ändringar eller tillägg kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för staden och utföraren.

6.3 Avtalstid

Avtalstiden är 2007-01-01 – 2008-03-31. Parterna har därefter möjlighet att förlänga avtalet med ett plus ett år om skriftlig överenskommelse härom träffas senast tre månader för avtalstidens utgång.

Avrop kan ske för längre tid än ramavtalets avtalsperiod. Med undantag för ersättningsnivåerna gäller samtliga villkor så länge avropet består. Ersättning, för avrop som består längre än avtalsperioden, utges efter de vid varje tidpunkt av staden beslutade ersättningsnivåerna.

6.4 Överlåtelse av avtal eller uppdrag

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

6.5 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till stadsdelsnämnden för skadestånd, som stadsdelsnämnden p.g.a. vållande hos vårdgivaren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

6.6 Försäkringar

Staden har tecknat en kommunförsäkring genom S:t Eriks Försäkrings AB.

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

För att styrka att ovannämnda försäkringar tecknats ska utföraren tillställa staden kopia på försäkringsbrev vid undertecknande av ramavtal och därefter på anmodan. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, hjälptagare, anhöriga och utomstående.

6.7 Omförhandling

En part får påkalla omförhandling av bestämmelserna i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska ske så snart som det återopade förhållandet blivit känt för den part som återopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse intill dess eventuell överenskommelse om ändring träffats.

6.8 Insyn beträffande utförarens ekonomiska ställning

Det är av väsentlig betydelse för staden att de organisationer som staden tecknar avtal med fullgör sina åligganden beträffande inbetalning av skatter och sociala avgifter samt att de i övrigt lever upp till legala administrativa krav och exempelvis att de lämnar in årsredovisning i tid etc. Staden kommer därför att löpande följa upp att utföraren fullgör sina åligganden samt förbehåller sig rätten, att vid behov, begära skriftliga svar på utfallet av dessa uppföljningar.

Om det under avtalstiden uppdragas att utföraren eller underleverantör i väsentligt hänseende eller vid frekventa tillfällen underlåtit att inbetala förfallen skatt eller avgift, eller underlåter inkomma med årsredovisning eller inte i övrigt lever upp till legala bestämmelser, betraktas detta som sådant avtalsbrott som medför hävningsrätt för staden. Hävningsrätt föreligger dock inte om dröjsmålet är föranlett av tvist med skattemyndigheten beträffande skattens eller avgiftens storlek, eller om det finns annan godtagbar förklaring till det inträffade.

Om omständighet som nämns ovan inträffar åligger det utföraren att snarast underrätta staden om detta.

6.9 Antidiskrimineringsklausul

A. Utföraren ska i sin verksamhet i Sverige följa vid varje tillfälle i Sverige gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som f.n. avses är artikel 141 EU-fördraget, 16 kap. 9 § brottsbalken, jämställdhetslagen (1991:433), lagen (1999:130) om åtgärder mot diskriminering i arbetslivet på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, lagen (1999:132) om förbud mot diskriminering i arbetslivet av personer med funktionshinder och lagen (1999:133) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av sexuell läggning, lagen (2001:1286) om likabehandling av studenter i högskolan samt lagen (2003:307) om förbud mot diskriminering.

B. Utföraren är under avtalstiden skyldig att på begäran av staden skriftligen redovisa de åtgärder, upprättade planer m.m. som vidtagits med anledning av förpliktelserna i punkt A. Uppgifterna ska redovisas till staden en vecka efter begäran därom om inte annat överenskommits i det enskilda fallet.

C. Utföraren ska, om denne använder underleverantör, i sina kontrakt med denne ålägga underleverantören den skyldighet som anges i punkt A ovan. Utföraren svarar gentemot staden för underleverantörers brott mot antidiskrimineringslagarna i punkt A ovan. Utföraren ska också tillse att staden på begäran kan ta del av underleverantörs åtgärder, planer m.m. i enlighet med punkt B.

D. Eftersom det är av mycket stor betydelse för staden att dess utförare lever upp till grundläggande demokratiska värderingar ska ett brott mot förpliktelserna i punkterna A-C (ovan) anses utgöra ett väsentligt kontraktsbrott. Staden äger därför rätt att häva avtalet om utföraren, eller dennes underleverantör, bryter mot villkoren i punkterna A-C (ovan). Avtal ska emellertid inte hävas om utföraren omedelbart vidtar rättelse eller andra åtgärder i syfte att uppnå efterlevnad av de i punkt A nämnda lagarna eller om överträdelsen anses som ringa.

6.10 Avtalsbrott m.m.

Om utföraren inte fullgör sina åtaganden och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse får staden antingen avhjälpa bristen på utförarens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

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

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

6.11 Pandemi

I de fall en extra ordinär händelse inträffar, såsom en pandemi, kan staden påkalla ett närmare samarbete mellan staden och de utförare staden har avtal med. Vid en eventuell pandemi kan en situation uppkomma då antalet personer i behov av hemtjänst 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 staden besluta om att utförarna ska, inom ramen för sitt kapacitetstak och avropsvolym, samarbeta med varandra och med de stadsdelsförvaltningar de verkar i för att gemensamt se till att tillgängliga personalresurser fördelas på ett lämpligt sätt.

6.12 Force majeure

Om part på grund av myndighets åtgärd- krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal, ska han i nödvändig omfattning vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har beställaren rätt, att så länge de består, själv utföra vårdgivarens åtaganden.

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

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

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

Det åligger utföraren att medverka till att verkningarna av händelser som avses i denna paragraf minimeras.

6.13 Tvist mellan staden och utförare

Tvist mellan staden och utförare i anledning av ingånget avtal ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Anbudet ska innehålla:

- En bekräftelse av att anbudsgivaren accepterar de kommersiella villkor (avtalsvillkor) som anges. Detta görs genom att anbudsgivaren undertecknar det bifogade anbudsformuläret, bilaga 3.

Bilageförteckning

Bilaga 1	Anvisningar för anbud
Bilaga 2.	Råd till anbudsgivare
Bilaga 3	Anbudsformulär
Bilaga 4	Basinformation
Bilaga 5	Kvalitetssäkringssystem
Bilaga 6.	Kvalitets- och utvärderingskriterier
Bilaga 7	Ersättning till utförare 2006
Bilaga 8	Begäran om upplysning vid offentlig upphandling, SKV 4820
Bilaga 9	Utdrag ur SOSFS 1998:8 avseende kvalitetssystem
Bilaga 10	Dokumentation och anmälningsskyldighet
Bilaga 11	Särskilda kontraktsvillkor avseende personalens anställningsvillkor vid tjänsternas utförande
Bilaga 12	Riktlinjer för utförardokumentation inom stadens omsorg om funktionshindrade

SEKRETERES

Bilaga I – Anvisningar för anbud

Blanketten *Anbudsformulär (bilaga 3)* utgör huvuddokument och används lämpligen som förstasida i anbudet. Samtliga uppgifter skall vara ifyllda. Genom undertecknandet av anbudsformuläret bekräftar anbudsgivaren att samtliga i förfrågningsunderlaget ställda krav uppfylls.

För en del av de ställda kraven anges i förfrågningsunderlaget att anbudet skall innehålla specifika uppgifter för att styrka att respektive krav uppfylls; intyg, meritförteckningar, beskrivningar m.m. Dessa uppgifter lämnas i bilagor till anbudsformuläret. Bilagorna bör läggas och numreras i den ordning som framgår av förteckningen nedan. Förteckningen innehåller sammanfattningar av de krav som anges i förfrågningsunderlaget. Av de rubriker som anges nedan framgår i vilka sammanhang respektive uppgift kommer att användas, bland annat i prövningen och utvärderingen av anbudet.

Basinformation om anbudsgivaren och anbudet

- Blanketten *Basinformation*, ska vara ifylld (*bilaga 4*). Basinformationen används för att presentera utförarens verksamhet på stadens hemsida och för stadsdelsnämndernas information om verksamheten. Utförare som har flera lokala organisationer kan lämna en blankett för var och en av dessa.

Uppgifter som styrker att kraven på utföraren uppfylls

- Om anbudsgivaren är ett *aktiebolag eller handelsbolag* ska till anbudet bifogas intyg om registrering i yrkes- eller handelsregister i det land där anbudsgivaren är etablerad (i Sverige: Bolagsverket). Om anbudsgivaren är en *enskild firma* ska till anbudet ska bifogas F-skattebevis. Om den enskilda firman är registrerad hos Bolagsverket bör intyg bifogas. Om anbudsgivaren är en *ekonomisk eller ideell förening* ska till anbudet ska bifogas stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen.
- Ifylld blankett "Upplysningar vid offentlig upphandling", SKV 4820.
- Meritförteckning (Curriculum Vitae, CV) för minst en av dem som är ansvariga för driften av verksamheten som utvisar att personen har ingående kunskaper om tillämpliga lagar m.m. samt relevant yrkeserfarenhet. Namn och telefonnummer till två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet. Personerna som bekräftar uppgifterna får inte tillhöra den organisation som lämnar anbudet ifråga.
- Bevis på genomgången relevant utbildning för minst en av de personer som är ansvariga för driften av verksamheten ska bifogas.
- En bekräftelse på att anbudsgivaren har en personalpolicy och en arbetsmiljöpolicy genom att anbudsformuläret undertecknas (bilaga 3).

- En bekräftelse på att anbudsgivaren accepterar de särskilda kontraktsvillkor inom vård och omsorg genom att anbudsformuläret undertecknas (bilaga 3).
- En bekräftelse i bilaga 5 av att anbudsgivaren kommer att tillämpa en metod för kvalitetssäkring som säkerställer att de i bilaga 9 angivna tillämpliga delarna i SOSFS 1998:8 uppfylls.
- Utföraren ska i anbudsformuläret (bilaga 3) bekräfta att ledsagning och avlösning kan erbjudas de tider som biståndsbeslutet anger.
- En beskrivning, i avsett formulär (bilaga 5 – Kvalitetssäkringssystem), av hur anbudsgivaren övergripande avser att arbeta med kvalitetssäkring av verksamheten. I denna beskrivning ska under avsedda rubriker redovisas hur anbudsgivaren avser att systematiskt arbeta med:
 - Klagomålshantering
 - Vikarietäckning
 - Kompetensutveckling
 - Introduktion av nyanställda

Uppgifter som används vid utvärdering av de anbud som lämnats av anbudsgivare som uppfyller kraven på leverantören och som bekräftat att samtliga krav på tjänsten uppfylls, bilaga 6 – Kvalitets- och utvärderingskriterier.

- Beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde skall ges en hög kvalitet avseende utvärderingskriterierna **trygghet och kontinuitet**.
- Beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde skall ges en hög kvalitet avseende utvärderingskriterierna **gott bemötande, respekt och integritet**.
- Beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde skall ges en hög kvalitet avseende utvärderingskriterierna **inflytande och självbestämmande**.

Anbudet får gärna föregås av en kortare inledning med allmän presentation av företaget m.m. Om den modellen väljs önskar vi att anbudet i övrigt följer den ordning som beskrivits ovan, med anbudsformuläret som första bilaga. Anbudet ska ha en innehållsförteckning, sidorna vara numrerade och på enkelsidigt papper. Bilagor, plastfickor och pärmar bör i möjligaste mån undvikas. En kopia i digital form på cd eller diskett ska bifogas anbudet.

Bilaga 2 – Råd till anbudsgivare

Följande bör du som anbudsgivare bl.a. tänka på när du deltar i en upphandling:

- Gå noga igenom alla handlingar i förfrågningsunderlaget.
- Kontrollera om exempelvis krav på erfarenhet, kvalitetssystem, krav i kravspecifikationen m.m. stämmer överens med det ditt företag/organisation kan leverera och att ditt företag/organisation kan leva upp till de krav som finns i underlaget.
- Om du upplever att något är oklart i underlaget, kontakta den upphandlande enheten.
- Om du vill ha ett förtydligande, be om det omgående och allra helst skriftligt.
- Lämna in alla de skriftliga beskrivningar, ifyllda bilagor och papperskopior m.m. som den upphandlande enheten begär. Det är inte säkert att du kan få komplettera ditt anbud med dessa senare, varför det är av vikt att alla uppgifter lämnas inom föreskriven tid.
- När du utformar ditt anbud följ alla anvisningar i förfrågningsunderlaget. Hitta inte på egna lösningar utan använd de formulär m.m. som finns bifogade i underlaget.
- Lämna ditt bästa anbud på en gång. Du kan i regel inte räkna med att få möjlighet att förhandla med den upphandlande enheten.

När du sänder anbudet till den upphandlande enheten – se till att det kommer fram i rätt tid. Ett för sent inkommet anbud kommer inte att prövas.

Bilaga 3 – Anbudsformulär

Anbudsgivare/firma/organisationsnamn		Postadress	
Organisationsform	Organisationsnummer	Postnummer	Ort
Kontaktperson beträffande anbudet		Adress (om avvikande från ovan)	
Telefonnummer och ev. fax nummer		E-post	

<p>Anbud avser följande tjänster: (kryssa i den eller de tjänster som du lägger anbud på)</p> <p><input type="checkbox"/> Kategori ledsagning (A)</p> <p><input type="checkbox"/> Kategori avlösning (B)</p> <p><input type="checkbox"/> Ledsagning och avlösning kan erbjudas de tider som biståndsbeslutet anger.</p>

<p>Etableringsområde (ange uppdelning):</p> <p><input type="checkbox"/> Hela staden</p> <p><input type="checkbox"/> Följande stadsdel/-ar:</p> <p><input type="checkbox"/> Annan geografisk uppdelning (t.ex. bostadsområde, angivna gator etc):</p>
--

<p>Begränsning i antalet uppdrag (kapacitetstak):</p> <p>Om ja, ange maximalt antal mantimmar per månad:</p>	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej
--	-----------------------------	------------------------------

Som behörig firmatecknare för anbudsgivande företag/organisation intygas härmed att företaget/organisationen och i företaget verksamma personer som genom att vara ägare/delägare eller genom sin befattning i företaget har att fatta beslut att företräda detta eller är utsedd att vara ansvarig för den verksamhet upphandlingen avser, inte är försatt i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud eller är föremål för ansökan om sådana åtgärder. Det försäkras också att ovan angiven personkrets inte är dömda för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom eller som gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.

Vidare bekräftas att kraven på leverantören enligt avsnitt 3 i förfrågningsunderlaget uppfylls och att de offererade tjänsterna, om organisationen/företaget erhåller avtal med Stockholms stad, kommer att utföras i enlighet med de krav som Stockholms stad uppställt i uppdragsbeskrivningen (kravspecifikationen) avsnitt 4 i förfrågningsunderlaget. Vidare bekräftas att de angivna kommersiella villkoren i avsnitt 6 i förfrågningsunderlaget accepteras.

Datum

Firmatecknare

Namnförtydligande

Bilaga 4 – Basinformation

Basinformationen används för att presentera utförarens verksamhet på stadens hemsida och för stadsdelsnämndernas information om verksamheten. Utförare som har flera lokala organisationer kan lämna en blankett för var och en av dessa.

Avtalspart (firma)	Utförare (namn på lokal org, om annan än avtalspart)
Chef för verksamheten (lokalt)	Adress (lokalt)
Telefonnummer (lokalt)	E-post (lokalt)
Faxnummer (lokalt)	Adress till hemsida

Som utförare erbjuder vi följande tjänster
<input type="checkbox"/> Kategori ledsugning (A)
<input type="checkbox"/> Kategori avlösning (B)

Etableringsområde (ange det område som den lokala utförarorganisationen arbetar inom):

Erfarenhet i branschen (beskrivning):

Verksamhetsprofil/verksamhetsidé:

Datum _____

Firmatecknare _____

Namnförtydligande _____

Bilaga 5 - Kvalitetssäkringssystem

Anbudsgivare/firma/organisationsnamn	Organisationsnummer
--------------------------------------	---------------------

Anbudet avser:
<input type="checkbox"/> Kategori ledsagning enligt LSS och SoL (A)
<input type="checkbox"/> Kategori avlösning enligt LSS och SoL (B)

Kvalitetssäkring
<input type="checkbox"/> Metod för kvalitetssäkring kommer att tillämpas som säkerställer att de 6 angivna tillämpliga delar i SOSFS 1998:8 uppfylls.

Beskrivning hur anbudsgivaren övergripande avser arbeta med kvalitetssäkring av verksamheten samt hur anbudsgivaren avser att systematiskt arbeta med:

Klagomålshantering

Vikarietäckning

Kompetensutveckling

Introduktion av nyanställda

Datum

Firmatecknare

Namnförtydligande

Bilaga 6 – Kvalitets- och utvärderingskriterier

Anbudsgivare/firma/organisationsnamn	Organisationsnummer
--------------------------------------	---------------------

Anbudet avser:
<input type="checkbox"/> Ledsagning enligt LSS och SoL (A)
<input type="checkbox"/> Avlösning enligt LSS och SoL (B)

Nedan görs en beskrivning av hur anbudsgivaren har för avsikt att arbeta för att den enskilde ska ges en hög kvalitet med avseende på:

Trygghet och kontinuitet

Gott bemötande, respekt och integritet

Inflytande och självbestämmande

Datum _____

Firmatecknare _____

Namnförtydligande _____

Bilaga 7 – Ersättning till utförare 2006**Timersättningar för uppdrag inom avlösarservice och för ledsagningsuppdrag**

Tid	Ersättning 2006 kr/timme
Dag 07.00 – 19.00	256
Kväll 19.00 – 22.00	272
Natt 22.00 – 07.00	296
Helg: fredag 19.00 – måndag 07.00	296
Storhelger	335

Slutligt beslut om ersättningsnivå för 2007 tas av kommunfullmäktige i november 2006.

Begäran/Svar

Offentliga uppgifter

Gör så här

Fyll i blankettens övre del och skicka blanketten till
Skatteverket
871 87 Härnösand

Du kan även skicka blanketten via fax till
0611-796 25 eller **796 26**.

Myndigheterna svarar på den nedre delen och skickar
den till adressen eller faxnumret du angett här bredvid.
Har du frågor kan du vända dig till Skatteverket,
telefon **0611-795 15**.

Se även information på sidan 2.

Datum

Senaste svarsdatum

A. Besvarad blankett ska skickas till

Vill du har svar via fax? Ange faxnummer

B. Information önskas om

Företag/person eller organisation som information önskas om

Person-/Organisationsnummer

Om gruppregistreringsnummer till mervärdesskatt finns, ange nummer

C. Information om dig som frågar

Namn på företaget eller organisationen

Kontaktperson

Telefonnummer

Skatteverkets svar

Registrerad i organisationsnummer- registret <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		Registrerad som arbetsgivare <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		Registrerad för mervärdesskatt <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Registrerad för <input type="checkbox"/> F-skatt <input type="checkbox"/> FA-skatt <input type="checkbox"/> A-skatt					
Arbetsgivaravgifter de tre senaste månaderna					
Månad	Kr	Månad	Kr	Månad	Kr
Har företaget restfördä skulder avseende skatter och avgifter hos kronofogdemyndigheten enligt Skatteverkets register?				<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Datum då uppgifter har hämtats ur Skatteverkets register					
Underskrift/Uppgifterna lämnade av				Telefonnummer	
Namnförtydligande					

Kronofogdemyndighetens svar

Skuldbelopp avseende skatter och avgifter, kr		Avbetalningsplan finns <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		Avbetalningsplan följs <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Datum då uppgifter har hämtats ur kronofogdemyndighetens register					
Underskrift/Uppgifterna lämnade av				Telefonnummer	
Namnförtydligande					

Information

Begäran/Svar Offentliga uppgifter

Blankettens användning

Den här blanketten kan användas av dig som ska lämna anbud enligt 1 kap. 17 § och 6 kap. 9 § lagen (1992:1528) om offentlig upphandling. Blanketten kan även användas av dig som vill få information om ett företag sköter sina skatter och avgifter. Skatteverket kan på begäran lämna aktuell information när som helst under avtalstiden, alltså inte bara vid upphandlingstillfället. Om det förekommer underleverantör i ett eller flera led kan du även begära uppgifter på dessa företag.

Gör så här

A. Ange den adress dit svaret ska skickas. Vill du ha svaret via fax skriver du i stället faxnummer.

B. Sedan fyller du i namn och person-/organisationsnummer på den du vill ha upplysningar om. Personnumret är en enskild firmas organisationsnummer.

C. Avsluta med att ange namn på kontaktperson och telefonnummer.

Skicka in blanketten

Skicka blanketten per post till Skatteverket, 871 87 Härnösand eller via fax till det faxnummer som finns angivet på blankettens framsida.

Vad händer sedan?

Skatteverket skickar besvarad blankett till den adress eller det faxnummer som du har angivit.

Om det finns restförda skulder avseende skatter och avgifter, besvaras blanketten även av kronofogdemyndigheten.

Skatteverkets svar

Registrerad för mervärdesskatt?

Eftersom i stort sett all omsättning av varor och tjänster inom Sverige är momspliktig, är nästan alla näringsidkare momsregistrerade.

Registrerad som arbetsgivare?

Om ersättning betalas till person som har A-skatt är utbetalaren att se som arbetsgivare. Han ska då vara registrerad som arbetsgivare hos Skatteverket. Om arbetsgivarregistrering saknas kan detta innebära att personal hyrs in eller att underleverantör anlitas. Du kan begära uppgifter även för dessa underleverantörer.

Registrerad för F-skatt, FA-skatt eller A-skatt?

Det finns inget krav på att man måste ha F-skattsedel för att bedriva näringsverksamhet. Inom viss näringsverksamhet, t.ex. varuhandel är det inte nödvändigt att ha F-skatt. Om ett företag ska utföra tjänster där arbetsinsatser sker är det normala att företaget har F-skatt.

F-skatt. Företag med F-skattsedel betalar själva sin preliminära skatt och sina sociala avgifter. Om du anlitar ett företag för ett arbete ska du inte dra skatt eller betala arbetsgivaravgifter om företaget återopar sin F-skattsedel. Genom att ange "innehav av F-skattsedel" i offert, anbud, avtal eller på faktura har F-skattsedeln återopats. Detta gäller om det företag du anlitar innehåller F-skattsedel när arbetet bestäms eller när ersättningen betalas ut.

FA-skatt. Innehåller det företag eller den person du anlitar FA-skatt måste F-skattsedeln skriftligen återopas för att den ska gälla. Genom att ange "innehav av F-skattsedel" i offert, anbud, avtal eller på faktura har F-skattsedeln återopats.

A-skatt. Om företaget eller personen du anlitar saknar F-skattsedel måste du dra skatt och betala arbetsgivaravgifter på ersättningen. Vid utbetalning till en juridisk person med A-skatt (t.ex. aktiebolag, handelsbolag, förening) ska skatteavdrag göras med 30 % av ersättningen. Arbetsgivaravgifter ska inte betalas för juridisk person.

Uppgift om arbetsgivaravgifter de tre senaste månaderna

Arbetsgivaravgiften utgör normalt cirka en tredjedel av lönesumman. Genom att du får uppgift om företagets arbetsgivaravgifter för de tre senaste månaderna kan du få en uppfattning om hur många personer företaget avlönar.

Har företaget restförda skatteskulder hos kronofogdemyndigheten enligt Skatteverkets register?

Om ett företag har en skatteskuld på skattekontot vid den avstämning som sker varje månad får företaget ett betalningskrav. Om skulden samt månadens upplupna skatter och avgifter inte har betalats vid nästa månadsavstämning så kommer skulden, under förutsättning att den överstiger 10 000 kr, att restföras hos kronofogdemyndigheten. Om det enligt Skatteverkets registeruppgifter finns en restförd skatteskuld hos kronofogdemyndigheten överlämnas blanketten dit för att besvaras.

Kronofogdemyndighetens svar

Kronofogdemyndigheten får träffa överenskommelse med gäldenären om avbetalningsplan för den restförda skulden om någon av följande förutsättningar föreligger

- det är till fördel för det allmänna
- det är påkallat med hänsyn till gäldenärens personliga förhållanden
- frågan om anstånd med betalningen prövas av behörig myndighet.

Avbetalningsplan gäller under förutsättning att betalning sker i enlighet med planen och att inte några nya skulder tillkommer. Kronofogdemyndigheten kan lämna ytterligare information om villkor m.m. för avbetalningsplaner.

Bilaga 9 – Utdrag ur SOSFS 1998:8 avseende kvalitetssystem**Socialstyrelsens allmänna råd
om kvalitetssystem inom omsorgerna
om äldre och funktionshindrade****System för att fortlöpande säkra och utveckla
kvaliteten**

För att utveckla och säkerställa de krav på god kvalitet som ställs i 7 a § socialtjänstlagen (1980:620) bör all omsorg om äldre och funktionshindrade omfattas av system för fastställande av kvalitetsmål, samt för planering, utförande, uppföljning och utveckling av kvaliteten i verksamheten. Med omsorg om äldre och funktionshindrade avses i dessa allmänna råd sådan verksamhet, bestående i service, omvårdnad och annan omsorg, som omfattas av socialtjänstlagen och som avser äldre och funktionshindrade.

För att omsorgen om äldre och funktionshindrade skall kunna utformas utifrån en helhetssyn på individens samlade behov av service, vård och omsorg och tillgodose den enskildes sociala, fysiska, medicinska, psykiska och existentiella behov är det viktigt att en gemensam syn på kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbetet kommer till stånd inom socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens verksamhetsområden. Inom hälso- och sjukvården gäller Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1996:24) Kvalitetssystem i hälso- och sjukvården.

Varje verksamhet behöver anpassa sitt kvalitetssystem till de egna förutsättningarna och kvalitetssystemet bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla verksamhetens kvalitetsmål. Dessa allmänna råd gäller oberoende av vilken modell för kvalitetssystem som används.

Den enskildes trygghet, självbestämmande och integritet

Kvalitetssystemet bör säkerställa

- att den enskilde får möjlighet att leva och bo självständigt och under trygga förhållanden och blir bemött med respekt för sitt självbestämmande och sin integritet,
- att det ges information om omsorgens innehåll så att den enskilde och dennes ställföreträdare kan hävda sina rättigheter,
- att den enskildes behov av hälso- och sjukvårdsinsatser uppmärksammas och tillgodoses,
- att insatserna utformas efter den enskildes behov och i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående,
- att de som vårdar närstående äldre och långvarigt sjuka ges stöd och avlösning, och

- att den fysiska miljön i lokaler och bostäder utformas efter den enskildes behov och förutsättningar.

Kommunernas ansvar

Kommunerna bör fastställa en övergripande inriktning och policy för verksamhetens kvalitet. Vidare bör kommunerna säkerställa att det i varje verksamhet finns ett ändamålsenligt kvalitetssystem för att fortlöpande styra, följa upp, utveckla och dokumentera kvaliteten. Kommunen bör också klargöra vem eller vilka som har ansvaret för kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbetet.

Kvalitetssystemet utgör ett stöd för ledningen så att denna kan styra verksamheten mot uppsatta mål. Ledningens ansvar och synliga engagemang har en avgörande betydelse för verksamhetens kvalitet och är en viktig förutsättning för ett effektivt kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbete. Av avgörande betydelse och en lika viktig förutsättning är också att all personal medverkar i det systematiska och fortlöpande kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbetet så att kvalitetsmålen uppnås.

Kommunen bör säkerställa att dessa allmänna råd även tillämpas för verksamhet som kommunen genom avtal enligt 4 § tredje stycket socialtjänstlagen har överlämnat till enskild att utföra, samt för sådan enskild verksamhet från vilken kommunen upphandlar tjänster för att fullgöra skyldigheter enligt socialtjänstlagen som rör omsorgen om äldre och funktionshindrade.

Kvalitetssystem

Syfte och omfattning

Syftet med kvalitetssystemet är att säkra att den enskildes behov av omsorg, vård och service tillgodoses.

Kvalitetssystemet bör

- vara anpassat till verksamhetens inriktning och omfattning,
- säkerställa flexibel och effektiv användning av tillgängliga resurser,
- vara väl förankrat i organisationen, och
- användas i det dagliga arbetet.

Ett effektivt kvalitetssystem förutsätter vidare att det

- omfattas av mål och dokumenterade rutiner för hur kvaliteten i verksamheten styrs, säkras och utvecklas mot målen,
- omfattas av organisation och dokumenterade rutiner för effektiv analys och utvärdering av verksamhetens kvalitet, och
- dokumenteras i en kvalitetsplan.

Kvalitetssystemet bör minst omfatta följande områden:

- behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation
- extern och intern samverkan och samarbete
- förhållningssätt och metoder
- kompetens
- upphandling, inköp, tekniska system och produkter
- riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering.

Extern och intern samverkan och samarbete

Kvalitetssystemet bör klargöra hur samverkan och samarbete skall ske internt mellan personal som har det dagliga ansvaret för den enskilde samt mellan verksamhetens olika enheter och externt med myndigheter och organisationer.

- Kvalitetssystemet bör därför genom rutiner eller annan dokumentation klargöra
- att ansvar, befogenheter och samarbetsförhållanden är definierade och dokumenterade, och
 - hur rapportering och informationsöverföring kan ske.

Förhållningssätt och metoder

Det är viktigt att det finns rutiner för hur metoder för omsorg introduceras, tillämpas, utvecklas och avvecklas. De metoder som används bör vara förankrade i forskning eller beprövad erfarenhet.

I arbetet med att säkra och utveckla kvaliteten är det viktigt att identifiera och dokumentera förhållningssätt, metoder och rutiner inom de delar av omsorgen som är viktiga för hur den enskilde upplever verksamhetens kvalitet. Exempel på detta är

- person-, tids- och omsorgskontinuitet,
- hur information om den enskilde överförs mellan berörd personal, och
- riktlinjer för bemötande och förhållningssätt till den enskilde.

Kompetens

Kvalitetssystemet bör säkerställa

- att nyanställd personal ges nödvändig introduktion,
- att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal med adekvat kompetens och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna,
- att personalen har och underhåller den utbildning, erfarenhet och kompetens som behövs för att utföra tilldelade arbetsuppgifter,
- att planer finns för fortlöpande kompetensutveckling av personalen med beaktande av kraven på verksamheten, och
- att ledningen och övrig personal utbildar sig i att arbeta efter de krav och riktlinjer som det lokala kvalitetssystemet ställer.

Risikanalys, avvikelshantering och klagomålshantering

Synpunkter och klagomål från den enskilde och/eller dennes närstående är en viktig informationskälla för att åtgärda brister för den enskilde samt för att identifiera områden som behöver förbättras. En lika viktig del av allt kvalitetssäkrings- och kvalitetsutvecklingsarbete är att med hjälp av riskanalyser förebygga fel och brister och att med hjälp av avvikelshantering lära sig av de fel och misstag som begåtts. Kvalitetssystemet bör därför innehålla rutiner och metoder för

- hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas,
- hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada skall rapporteras, tas om hand och åtgärdas,
- identifiering, analys och bedömning av risker,
- identifiering, dokumentation och analys av felaktigheter, skador och avvikelser som kan ha betydelse för kvaliteten,

- hur orsaker till uppkomna fel eller brister åtgärdas, och
- hur erfarenheter från avvikelshanteringen återförs i förebyggande syfte.

Egenkontroll, uppföljning och erfarenhetsåterföring

Egenkontrollen avser en regelbunden uppföljning av verksamhetens planering, utförande, resultat och utveckling. Utifrån fastställda mål och mått analyseras de interna processerna. Om avvikelser identifieras bör åtgärder vidtas för att analysera orsaker och genomföra förbättringar. Uppföljning och utvärdering av kvalitetssystemet bör genomföras med bestämda intervaller. Observationer, slutsatser och rekommendationer som framkommer bör dokumenteras som underlag för nödvändiga åtgärder.

För att säkerställa systematisk och kontinuerlig säkring och utveckling av verksamhetens kvalitet är det viktigt att kvalitetssystemet innehåller rutiner för

- egenkontroll genom systematisk resultatuppföljning av verksamheten,
- egenkontroll genom periodisk granskning av kvalitetssystemets tillämpning, ändamålsenlighet och effektivitet för att uppnå kvalitetsmålen, och
- hur resultaten av granskningar skall dokumenteras och återföras till politisk ledning, förvaltningsledning och berörd personal.

Bilaga till SOSFS 1998:8 (S)

Begrepp, termer och definitioner

Avvikelse

Med avvikelse avses icke-uppfyllande av specificerat krav. Definitionen omfattar avsteg eller avsaknad av en eller flera kvalitetsegenskaper eller element i ett kvalitetssystem i förhållande till specificerade krav (SS-ISO 8402, 1994)

Egenkontroll

Kontroll av arbete, genomförd enligt fastställda regler, av den person som utfört arbetet.

Anmärkning:

Resultatet av egenkontroll kan användas för processtyrning (SS-ISO 8402, 1994)

Kontinuitet

Personkontinuitet avser relationen mellan vårdpersonalen och den enskilde. God personkontinuitet innebär att det finns en ömsesidig personlig kännedom mellan vårdpersonalen och den enskilde.

Omsorgskontinuitet avser personalens förhållningssätt och arbetssätt. God omsorgskontinuitet innebär att personalen har gemensamma värderingar och förhållningssätt som ligger till grund för de arbetssätt som tillämpas.

Tidskontinuitet avser insatsens omfattning och förläggning. God tidskontinuitet innebär att given insats överensstämmer med planerad insats och att insatsen ges vid de tidpunkter som överenskommits.

(SoS-rapport 1990:29, Kontinuitet och kvalitet i hemtjänsten)

Kvalitet

Alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller en företeelse som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov. (SS-ISO 8402, 1994)

Kvalitetsplan

Dokument som anger de specifika kvalitetspåverkande aktiviteterna, deras ordningsföljd och de resurser som används för dessa aktiviteter för viss produkt, projekt eller kontrakt (SS-ISO 8402, 1994).

Kvalitetspolicy

Organisations övergripande avsikter och inriktning vad avser kvalitet, formellt uttalade av högsta ledningen (SS-ISO 8402, 1994).

Kvalitetssystem Organisatorisk struktur, rutiner, processer och resurser som är nödvändiga för ledning och styrning av verksamheten med avseende på kvalitet. Till definitionen hör följande anmärkning:

Kvalitetssystemet bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla kvalitetsmålen. Vid kontrakts- och bedömningssituationer och i de fall då det föreligger myndighetskrav kan det krävas att man visar att kvalitetssystemet fungerar (SS-ISO 8402, 1994).

Kvalitetssäkring

Alla inom ramen för ett kvalitetssystem planerade och systematiska aktiviteter, presenterade i nödvändig utsträckning, som skapar tillräcklig tilltro till att ett objekt kommer att uppfylla kvalitetskrav (SS-ISO 8402, 1994).

Kvalitetsutveckling / kvalitetsförbättring

Åtgärder som vidtas inom en organisation för att öka verkan och effektiviteten hos aktiviteter eller processer i avsikt att ge en större nytta både åt organisationen och dess kunder (SS-ISO 8402, 1994).

Rutin

Specificerat sätt att utföra en aktivitet.

Anmärkning:

En skriftlig eller dokumenterad rutin innehåller vanligtvis syfte och omfattning av en aktivitet; vad som skall göras och av vem; när, var, hur den skall utföras; vilket material, vilken utrustning och vilka dokument som skall användas och hur den skall styras och dokumenteras (SS-ISO 8402, 1994).

Spårbarhet

Möjlighet att med hjälp av dokumenterad identifiering spåra historiken, användningen och lokaliseringen av ett objekt (SS-ISO 8402, 1994).

Socialstyrelsen

ULLA HÖJGÅRD

Per Svante Landelius

(Socialtjänstgruppen)

Bilaga 10 – Dokumentation och anmälningsskyldighet

Bestämmelser i LSS och SoL om dokumentation och anmälningsskyldighet

Dokumentation

Enligt nya bestämmelser i LSS som träder ikraft 050701 gäller dokumentationsskyldighet både handläggning och verkställighet. (Motsvarande bestämmelser finns i 11 kapitlet socialtjänstlagen.)

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om LSS-insatser skall dokumenteras. Dokumentationens skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Handlingar som rör enskildas personliga förhållanden skall förvaras så att den som är obehörig inte får tillgång till dem.

21 a § LSS

Skyldigheten är förledd av den enskildes rättssäkerhet, behov av insyn från tillsynsmyndigheter samt möjlighet att följa upp och utvärdera insatser.

Dokumentationen skall enligt 21 b § utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig skall detta antecknas.

Dessa bestämmelser gäller enligt 23 a § LSS i tillämpliga delar i enskild verksamhet.

Vidare gäller jml 23 b § LSS att en handling i en personakt i enskild verksamhet skall, om det begärs av den som akten rör, så snart som möjligt tillhandahållas denne för läsning eller avskrivning på stället eller i avskrift eller kopia, om inte annat följer av 29 § LSS.

Frågor om utlämnande enligt första stycket prövas av den som ansvarar för personakten. Anser denne att personakten eller någon del av den inte bör lämnas ut skall han eller hon genast med eget yttrande överlämna frågan till länsstyrelsen för prövning.

Enligt 23 c § LSS får länsstyrelsen besluta att en personakt i enskild verksamhet skall tas om hand

1. om verksamheten upphör,
2. om det på sannolika skäl kan antas att personakten inte kommer att handhas enligt föreskrifterna i denna lag eller enligt föreskrifter som meddelats med stöd av lagen, eller
3. om den som ansvarar för personakten ansöker om det och det finns ett påtagligt behov av att akten tas om hand.

Anmälan om missförhållanden och om barns behov av skydd

Jml 24 a § LSS ska var och en som fullgör uppgifter enligt LSS vaka över att de personer som får insatser enligt lagen får gott stöd och god service och lever under trygga förhållanden. Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande som rör en enskild som får insats enligt LSS skall genast anmäla detta till den eller de nämnder som avses i 22 §. Om inte missförhållandet avhjälps utan dröjsmål, skall nämnden anmäla förhållandet till tillsynsmyndigheten.

Skyldigheten gäller även inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet. Anmälan skall göras till den som är ansvarig för verksamheten. Den ansvarige är skyldig att utan dröjsmål avhjälpa missförhållandet eller anmäla detta till tillsynsmyndigheten.

Motsvarande bestämmelse om anmälningsskyldighet finns i 14 kap 2 § socialtjänstlagen.

Det erinras också om skyldighet jml 14 kap. 1 § socialtjänstlagen att anmäla till socialnämnden att ett barn kan behöva nämndens skydd.

* * *

Observera att bilaga 9 endast utgör utdrag av beskrivning av gällande bestämmelser för dokumentation och anmälningsskyldighet. Utföraren ansvarar för att dessa bestämmelser iakttas i sin helhet.

Bilaga till förfrågningsunderlag

A) Allmänna krav som skall vara uppfyllda

Vård och omsorg

Vård och omsorgsavtalet 1 april, 2004 – 31 mars, 2007

Avtalsenlig lön och övertidsersättning

Avtalsenlig lön och övertidsvillkor i enlighet med nedanstående branschavtal med jämförliga ersättningar.

Vård och omsorgsavtalet § 3, § 6, § 8 samt lönebilaga, och höjningar enligt förhandlingsprotokoll 2004-05-04 mellan KFS m fl. och Kommunalarbetsareförbundet § 3, § 6, § 7 § 8 och § 10

Arbetstidsregler

Arbetstidsregler inklusive regler för arbetstidsförläggning med enligt branschavtalet jämbördiga ersättningar vid arbete på skift, ob-tid, förskjuten arbetstid etc. enligt nedan angivna bestämmelser i branschavtal.

Vård och omsorgsavtalet § 3, med justeringar enligt förhandlingsprotokoll 2004-05-04 mellan KFS m fl och Kommunalarbetsareförbundet § 3

Arbetsmarknadsförsäkringar

Arbetsmarknadsförsäkringar enligt AFA-villkor eller motsvarande. Försäkringarna ska i sin helhet betalas av arbetsgivaren enligt nedan angivna bestämmelser i branschavtal.

Vård och omsorgsavtalet § 10

Semester

Semester enligt branschens villkor enligt nedan angivna bestämmelser i branschavtal.

Vård och omsorgsavtalets § 7, lönebilaga med justeringar enligt förhandlingsprotokoll 2004-05-04 mellan KFS m.fl. och Kommunalarbetsareförbundet § 7.

Rese-, restids- och traktamentsbestämmelser

Rese-, restids- och traktamentsbestämmelser enligt nedan angivna bestämmelser i branschavtal.

Vård och omsorgsavtalet § 3 mom 3 samt Trakt 91-KFS, Bil 01

Permitteringslön

Full lön vid permittering i enlighet med anställningsskyddslagens bestämmelser.

B. Speciella branschkrav som ska vara uppfyllda

Vård och omsorgsavtalet

1. Permissionsregler

Permissionsregler

Vård och omsorgsavtalet § 8 mom 1:11 – 1.13, mom 3-4

2. Ledighet för vård av barn

Ledighet för vård av barn § 8 mom 2

2. Arbetskläder

Arbetsgivaren ska tillhandahålla arbetskläder.

Enligt arbetsmiljölagen med föreskrifter

3. Introduktions- grund och vidareutbildning

Överenskommelse om introduktions- grund och vidareutbildning

Vård och omsorgsavtalet § 8 mom 4

4. Avtalsenliga höjningar av anställningsförmåner

För anställningsförmåner gäller de justeringar som framgår av höjningar enligt förhandlingsprotokoll 2004-05-04 mellan KFS m.fl. och Kommunalarbetsförbundet,

PM 2006 RVII (Dnr 326-4794/2005)

Riktlinjer för utförardokumentation inom stadens omsorg om funktionshindrade

Framställan från socialtjänstnämnden

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Riktlinjer gällande dokumentation för utförare av stöd och serviceinsatser för personer med funktionsnedsättning fastställs enligt socialtjänstnämndens förslag, *bilaga 2*, med ändring av rubrik enligt stadsledningskontorets förslag.
2. Riktlinjerna gäller från och med 1 maj 2006.
3. Protokollet i detta ärende förklaras omedelbart justerat.

Föredragande borgarrådet Margareta Olofsson anför följande

Bakgrund

Den 1 juli 2005 infördes nya dokumentationsbestämmelser i lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Bestämmelserna innebär en dokumentationsskyldighet för alla som arbetar med utförandet av stöd och serviceinsatser för personer med funktionsnedsättning. Reglerna för dokumentation enligt LSS har nu samma karaktär som reglerna för dokumentation för utförare av äldreomsorg enligt socialtjänstlagen (SoL). Socialtjänstnämnden har tagit fram förslag till riktlinjer och föreslår att kommunstyrelsen antar förslaget, *bilaga 2*.

Remisser

Ärendet har remitterats till kommunstyrelsens handikappråd, stadsledningskontoret samt till stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby, Katarina-Sofia och Liljeholmen.

Kommunstyrelsens handikappråd är positiv till förslaget till riktlinjer med tillägget att dokumentationen måste göras tillgänglig för personer som har svårt att läsa eller förstå det som står i den egna akten. Rådet föreslår att rutiner tas fram för hur dokumentationen utformas och delges den enskilde, exempelvis att skriva lättläst, använda lättförståeligt språk eller att dokumentationen framställs på önskat media.

Stadsledningskontoret anser att de föreslagna riktlinjerna väl motsvarar de juridiska kraven och stämmer väl överens med socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Begreppet stödperson föreslås ändras till kontaktman, för att så långt som möjligt ha lika begrepp i stadens verksamheter. Stadsledningskontoret föreslår även att riktlinjerna rubriceras: Riktlinjer gällande dokumentation för utförare av stöd och serviceinsatser för personer med funktionsnedsättning, enligt den vokabulär som används i Handikappolitiskt program för Stockholms stad.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd anser att förslaget är väl genomarbetat, men att det bör förtydligas hur handlingar ska förvaras. Vidare anser stadsdelsnämnden att 15 dagar är för kort tid för att kunna upprätta en genomförandeplan, speciellt för insatser som

kontaktperson, korttidsfamilj, avlösare, ledsagare och personlig assistent. Därutöver framför stadsdelsnämnden att det är bra med en gemensam begreppsförklaring.

Katarina-Sofia stadsdelsnämnd är i allt väsentligt positiv till de föreslagna riktlinjerna men önskar ett förtydligande av förvaringen av utförarens dokumentation. Vidare anser stadsdelsnämnden att den utbildning som genomförs är mycket värdefull. Det skulle vara bra med återkommande utbildning för att ge utförarna ytterligare stöd i tillämpningen av riktlinjerna.

Liljeholmen stadsdelsnämnd anser att förslaget är väl genomarbetat och kommer att säkerställa den enskildes rättigheter och ligga till grund för en säker dokumentation. Stadsdelsnämnden vill understryka chefens ansvar för att information till berörda samverkanspartner ges, för att rutiner för dokumentation finns och regelbundet följs upp och utvärderas.

Mina synpunkter

Det är bra att staden tar fram riktlinjer för dokumentation som vägledning för medarbetare som utför stöd och serviceinsatser för personer med funktionsnedsättning. Riktlinjerna kommer att vara ett gott stöd i arbetet och bidra till att säkerställa den enskildes rättssäkerhet.

De föreslagna riktlinjerna beskriver tydligt att förvaring och arkivering av handlingar ska göras enligt gällande arkivbestämmelser, varför inga förändringar behöver göras i det avseendet. Jag vill betona att genomförandeplanen ska upprättas inom 15 dagar oavsett om insatsen har börjat verkställas eller inte, eftersom det bland annat ska noteras i planen att den enskilde informerats om klagomålshanteringen. Det är än viktigare att säkra att denna information ges i de fall där verkställigheten försenas av olika orsaker.

Det finns ett värde i att staden använder enhetliga begrepp, samtidigt som begreppen måste vara så tydliga som möjligt ur brukarens synvinkel. I socialtjänstnämndens förslag till riktlinjer föreslås att begreppet stödperson införs för medarbetare som särskilt ska bevaka sådant som rör den enskilde personen med funktionsnedsättning. Stadsledningskontoret anser att detta begrepp inte är tillämpligt, eftersom det tillhör en insatstyp som kan beslutas enligt LSS och SoL. Istället föreslås begreppet kontaktman som används inom äldreomsorgen.

Av de föreslagna begreppen anser jag att stödperson är att föredra ur brukarens synvinkel. Kontaktman är inte könsneutralt och kan förväxlas med kontaktperson, som är en lagstiftad insats enligt LSS och SoL. Stödperson är i praktiken inte en insats enligt LSS och SoL för personer med funktionsnedsättning, även om begreppet används i kommentarer till lagstiftningen. Riktlinjernas namn föreslås vara "Riktlinjer gällande dokumentation för utförare av stöd och serviceinsatser för personer med funktionsnedsättning".

Jag instämmer i synpunkterna från kommunstyrelsens handikappråd om att rutiner måste tas fram för att göra dokumentationen tillgänglig för brukare som på grund av sin funktionsnedsättning har svårt att läsa eller förstå. Detta är en uppgift för respektive stadsdelsnämnd enligt målen i handikappolitiska programmet. Jag vill slutligen betona att det är angeläget att stadsdelsnämnderna noga följer tillämpningen av de nya riktlinjerna, genom att upprätta rutiner för intern kontroll av dokumentationen.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Riktlinjer gällande dokumentation för utförare av stöd och serviceinsatser för personer med funktionsnedsättning fastställs enligt socialtjänstnämndens, *bilaga 2*, med ändring av rubrik enligt stadsledningskontorets förslag.
2. Riktlinjerna gäller från och med 1 maj 2006.
3. Protokollet i detta ärende förklaras omedelbart justerat.

Stockholm den 30 mars 2006

MARGARETA OLOFSSON

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

ÄRENDET

Den 1 juli 2005 infördes nya dokumentationsbestämmelser i lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Av de nya bestämmelserna framgår att alla som arbetar med utförandet av stöd och serviceinsatser för personer med funktionsnedsättning har en skyldighet att dokumentera utförandet av insatserna. Lagändringen i LSS innebär att reglerna för dokumentation enligt LSS nu har samma karaktär som reglerna för dokumentation för utförare av äldreomsorg enligt socialtjänstlagen (SoL).

Socialtjänstförvaltningens förslag till riktlinjer anger vad medarbetarna inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning ska känna till och syftar till att säkerställa den enskildes rättssäkerhet och utgöra ett underlag för en säkrare dokumentation. Utbildning gällande riktlinjerna ges under hösten 2005 och våren 2006 till all personal som arbetar med utförande inom stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Socialtjänstnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 22 november 2005 att för egen del godkänna förslaget till riktlinjer och att föreslå kommunstyrelsen att anta förslaget.

Särskilt uttalande gjordes av tjänstgörande ordföranden *Peter Lundén-Welden m.fl.* (m) och ledamöterna *Ann-Katrin Åslund m.fl.* (fp), bilaga 1.

Socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 24 oktober 2005 har i huvudsak följande lydelse.

Ärendet har beretts inom staben för utredning och projekt i samverkan med juridiska avdelningen. Socialtjänstförvaltningens handikappråd har tagit del av ärendet den 17/11 2005.

Den 1/7 2005 infördes nya dokumentationsbestämmelser i Lagen om stöd och service (LSS). De ger alla som arbetar med att utföra vård och omsorg inom omsorgen om funktionshindrade skyldighet att dokumentera insatsernas utförande. Dessa bestämmelser kompletterar de regler för dokumentation som gällt vid beställningen av insatser d.v.s. de lagrum som biståndshandläggare inom omsorgen om funktionshindrade sedan tidigare arbetar efter. Lagändringen i LSS innebär att reglerna för dokumentation i LSS nu har samma karaktär som reglerna för dokumentation i Socialtjänstlagen (SoL).

Alla som arbetar med vård och omsorg inom omsorgen om funktionshindrade är skyldiga att dokumentera och att känna till gällande lagstiftning och föreskrifter. Det nu framtagna förslaget till riktlinjerna anger vad medarbetarna inom omsorgen om funktionshindrade ska känna till och syftar till att säkerställa den enskildes rättssäkerhet och utgöra ett underlag för en säker dokumentation. Dessa riktlinjer motsvarar i stora delar de som tagits fram för äldreomsorgen men har anpassats Lagen om stöd och service (LSS). Hänsyn har tagits till Socialstyrelsens kommande föreskrifter och allmänna råd om dokumentation; vilka beräknas gälla from 2006.

Utbildning i dokumentationsriktlinjerna kommer att ges under hösten 2005 och våren 2006 till all personal inom stadens omsorg om funktionshindrade. Utbildningen kommer ledas av socialtjänstförvaltningens stab för utredning och projekt i nära samarbete med stadsledningskontorets juridiska avdelning och den kommer att delfinansieras av Kompetensfonden.

Genom Kompetensfonden har ett IT-baserat system för dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen upphandlats. Vidare kommer Paraplysystemet att utvecklas så att även utförarna inom omsorgen om funktionshindrade får ett IT-baserat dokumentationssystem. I Kompetensfondens planering ingår också att ta fram IT-baserade mobila lösningar för att underlätta dokumentationen hemma hos de enskilda brukarna. Dessa nya system beräknas klara hösten 2006. De utbildningar som nu kommer att äga rum lägger grund för att de nya tekniska lösningarna kommer att användas på ett, för den enskilde klienten, riktigt sätt.

REMISSER

Kommunstyrelsens handikappråd har den 22 mars 2006 lämnat följande yttrande.

Svar på förslag till riktlinjer för utförardokumentation inom stadens omsorg om funktionshindrade Dnr 105-659/2005

Kommunstyrelsens handikappråd har fått ta del av rubricerade förslag och ställer sig positiv till förslaget med följande tillägg.

Personer som har svårt att läsa eller svårt att förstå måste kunna ta del av vad som står i den egna akten. Därför föreslår rådet att man tar fram rutiner för hur dokumentationen ska utformas och delges den enskilde. För synskadade kan det handla om att man centralt har en funktion där man kan få dokumentationen framställd på önskat media "textpunkt, daisy mm". För andra kan det vara viktigt att innehållet i akten är skrivet på ett lättläst och lättförståeligt språk. Många behöver få hjälp av någon som förklarar vad som står i akten och innebörden av det, bl.a. för att kunna bedöma om det som står är riktigt eller inte.

Under rubriken Ärendets beredning står att socialtjänstförvaltningens handikappråd har tagit del av ärenden. Vi tar för givet att rådet också har fått tillfälle att lämna synpunkter och anser att rådets uppfattning borde ha redovisats i tjänsteutlåtandet.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 6 mars 2006 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret är positiv till socialtjänstnämndens förslag om riktlinjer för utförardokumentation inom stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning. De föreslagna riktlinjerna motsvarar väl de krav som ställs på verksamheterna vad gäller dokumentation. Riktlinjerna svarar även mot de krav som ställs i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5 (S)) beslutade 17 februari 2006.

Förvaring och arkivering är en viktig del i handläggning av dokumentation. Av riktlinjerna framgår under rubriken *Allmänna handlingar* att alla handlingar ska förvaras säkert så att obehöriga inte kan ta del av dessa eller få tillgång till dem. Vidare framgår att utförarens dokumentation ska förvaras och handhas i enlighet med gällande arkivbestämmelser.

Stadsledningskontoret anser att det är önskvärt att stadens verksamheter i så stor utsträckning som möjligt använder sig av samma begrepp för att på så sätt få en mer enhetlig vokabulär och därmed minska begreppsförvirringen. Det är också önskvärt att de begrepp som används om möjligt överensstämmer med begrepp som t.ex. Socialstyrelsen använder.

I de föreslagna riktlinjerna har socialtjänstnämnden valt att använda sig av *genomförandeplan* på den plan som beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras istället för det som tidigare benämnts som *arbetsplan*. Stadsledningskontoret anser att begreppet genomförandeplan är ett bättre begrepp och som även överensstämmer med de begrepp som Socialstyrelsen rekommenderar i SOSFS 2006 (S).

I socialtjänstnämndens förslag används begreppet *stödperson* som benämning för den bland medarbetarna utsedde person som har till uppgift att särskilt bevaka sådant som rör den enskilde. Stadsledningskontoret anser inte att det föreslagna begreppet är tillämpligt då *stödperson* är en insatstyp som kan beslutas om enligt LSS eller SoL. I riktlinjerna gällande dokumentation för utförare inom äldreomsorgen används begreppet *kontaktman*. Stadsledningskontoret föreslår därför att begreppet *stödperson* ändras till *kontaktman* för att lika begrepp i stadens verksamheter så långt som möjligt ska eftersträvas.

Stadsledningskontoret föreslår även att föreslagna riktlinjer rubriceras: Riktlinjer gällande dokumentation för utförare av stöd och serviceinsatser för personer med funktionsnedsättning i enlighet med den vokabulär som används i Handikappolitiskt program för Stockholms stad.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade den 14 februari 2006 att överlämna och återropa förvaltningens tjänsteutlåtande till Kommunstyrelsen som svar på remissen.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 27 januari 2006 har i huvudsak följande lydelse.

Alla som arbetar inom vård och omsorg inom omsorg om personer med funktionsnedsättning är skyldiga att dokumentera och känna till gällande lagstiftning. Det är bra att förslag till riktlinjer utarbetats som anger vad medarbetarna ska känna till för att utförardokumentationen ska säkerställas. Förvaltningen anser att förslaget är väl genomarbetat men vill lyfta fram följande:

- Att "alla handlingar ska förvaras säkert" behöver tydliggöras. Förvaltningen föreslår att det som står i arkivbestämmelserna skrivs in i riktlinjerna.
- En genomförandeplan ska utformas i samverkan med den enskilde och/eller dennes närstående. I genomförandeplanen ska det framgå *vad, vem, när och hur* insatserna ska utformas. Mål ska formuleras och uppföljning av dessa mål ska anges i tid. Genomförandeplanen ska delges ansvarig biståndshandläggare inom 15 dagar från det att beställningen inkommit till den verksamhet som ska utföra insatsen. 15 dagar kan förefalla något kort tid, speciellt för insatser som kontaktperson, korttidsfamilj, avlösare, ledsagare och personlig assistent. Om brukaren inte själv har förslag på person som ska anställas påbörjas rekryteringen då beställningen inkommit till den verksamhet som ska utföra insatsen. Därefter ska brukaren ha möjlighet att träffa personen. Först då personen är anställd kan genomförandeplan upprättas.
- Att ha en gemensam begreppsförklaring är bra för att slippa begreppsförvirring.

Katarina-Sofia stadsdelsnämnd beslutade 16 februari 2006 att tjänsteutlåtande utgör svar på remissen.

Katarina-Sofia stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 3 februari 2006 har i huvudsak följande lydelse.

De föreslagna riktlinjerna anger vad medarbetarna inom omsorgen om funktionshindrade ska känna till angående gällande lagstiftning och föreskrifter avseende dokumentationsskyldigheten. Riktlinjerna syftar till att säkerställa den enskildes rätts säkerhet och utgöra underlag för en säker dokumentation.

Stadsdelsförvaltningen anser att det är bra att riktlinjer utarbetats för utförardokumentation inom stadens omsorg om funktionshindrade. Riktlinjerna utgör en bra grund för arbetet med att uppnå en god och säker utförardokumentation. Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till de föreslagna riktlinjerna. Förvaltningen vill dock lämna följande synpunkter och önskemål.

Förvaring av allmän handling

Förvaltningens erfarenheter när det gäller förvaring av utförarnas dokumentation enligt SoL är, att det ofta uppstår oklarheter om huruvida dokumentationen kan förvaras hemma hos den enskilde. För att öka tydligheten ser förvaltningen gärna att riktlinjerna förtydligas på denna punkt.

Utbildning

Utbildning i utförardokumentation för all personal inom stadens omsorg om funktionshindrade har redan påbörjats och kommer att fortsätta under våren 2006. Utbildningen delfinansieras av Kompetensfonden och genomförs av socialtjänstförvaltningen i samarbete med stadsledningskontorets juridiska avdelning. Förvaltningen anser att det är mycket värdefullt med den utbildning som nu genomförs. Det skulle också vara bra med återkommande utbildningstillfällen framöver för att ge utförarna ytterligare stöd i tillämpningen av riktlinjerna.

Sammanfattningsvis är stadsdelsförvaltningen positiv till de föreslagna riktlinjerna för utförardokumentation.

Liljeholmen stadsdelsnämnd beslutade den 16 februari 2006 att återropa stadsdelsförvaltningens svar på remissen och översänder detsamma till kommunstyrelsen.

Liljeholmen stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 31 januari 2006 har i huvudsak följande lydelse.

Liljeholmens stadsdelsförvaltning har tagit del av Socialtjänstförvaltningens förslag till riktlinjer gällande dokumentation för utförare inom omsorgen om funktionshindrade. Förvaltningen gör bedömningen att förslaget är väl genomarbetat och kommer att säkerställa den enskildes rättssäkerhet och också ligga till grund för en säker dokumentation.

Alla som arbetar med vård och omsorg inom omsorgen om funktionshindrade har en dokumentationsskyldighet och är också skyldiga att känna till gällande lagstiftning och föreskrifter. Liljeholmens stadsdelsförvaltning anser liksom Socialtjänstförvaltningen att dokumentationen ger förutsättningar till god kvalitet och till ett professionellt förhållningssätt i arbetet. Förvaltningen vill också understryka, liksom socialtjänstförvaltningen att det är chefens ansvar att handleda sina medarbetare i arbetet och regelbundet kontrollera att gällande dokumentationsregler följs, men att det också är varje medarbetares ansvar att informera sin närmaste chef om det t ex finns kunskapsbrister som gör att medarbetaren inte kan uppfylla riktlinjernas intention. Det är chefens ansvar att medarbetarna ges förutsättningar att arbeta med utförardokumentation. Förvaltningen vill också understryka chefens ansvar för att information till berörda samverkansparter ges och att rutiner för dokumentationen finns samt att dokumentationen regelbundet följs upp och utvärderas.

Det är också av stor betydelse att Socialtjänstförvaltningens utbildningar till all personal, avseende riktlinjer, dokumentation och tekniska lösningar är så utformade att de ligger till grund för personalens kunskaper och insikt om dokumentationens betydelse för att uppnå god kvalitet och ett professionellt förhållningssätt i arbetet.

Bilaga 1

RESERVATIONER M.M.

Socialtjänstnämnden

Särskilt uttalande gjordes av tjänstgörande ordföranden Peter Lundén-Welden m.fl. (m) och ledamöterna Ann-Katrin Åslund m.fl. (fp) enligt följande.

Det är bra att riktlinjer utarbetats för att säkerställa utförardokumentationen inom stadens omsorg om funktionshindrade. Inom andra verksamhetsområden i staden där motsvarande riktlinjer använts har det visat sig att efterlevnaden brustit varför det är av största vikt att en uppföljning om hur riktlinjerna följs inarbetas i arbetet redan från början.

ff

ABCDE

Bilaga 2
Socialtjänstförvaltningen
S t a b e n

2005-10-03

Handläggare:
Johan Bonander 08 50825601

Förslag till :

Riktlinjer för utförardokumentation inom funktionshinderomsorgen i Stockholms stad.

//

Till stadsdelsnämndernas omsorg om funktionshindrade

Socialtjänstförvaltningen har tagit fram förslag till riktlinjer gällande dokumentation för utförare inom omsorgen om funktionshindrade (dnr xx). Riktlinjerna antogs av Socialtjänstnämnden den 2005-11-22 och i Kommunstyrelsen xx xx xx

Alla som arbetar med vård och omsorg inom omsorgen om funktionshindrade har en dokumentationsskyldighet och är skyldiga att känna till gällande lagstiftning och föreskrifter.

Riktlinjerna anger vad medarbetarna inom omsorgen om funktionshindrade ska känna till. Riktlinjerna ska säkerställas den enskildes rättssäkerhet och utgöra ett underlag för en säker dokumentation. Riktlinjerna är avsedda att ge stöd och vägledning i det dagliga arbetet inom omsorgen om funktionshindrade .

Stockholm den 24 oktober 2005

Vera Josefsson
Chef staben, Socialtjänstförvaltningen

ff

Innehållsförteckning

UTFÖRARDOKUMENTATION INOM OMSORG OM FUNKTIONSHINDRADE

12

SYFTET MED UTFÖRARDOKUMENTATIONEN	12
GÄLLANDE LAGSTIFTNING - ANSVAR OCH SKYLDIGHETER.....	12
INLEDNING	12
FÖRVALTNINGSLAGEN (1986:223).....	12
SOCIALTJÄNSTLAGEN (2001:453)	13
<i>Lagsiftningens intentioner</i>	13
LAGEN OM STÖD OCH SERVICE TILL VISSA FUNKTIONSHINDRADE, LSS (1993:387)	13
ANMÄLNINGSPLIKT	14
PATIENTJOURNALLAG (1985:562)	14
SOCIALSTYRELSEN ALLMÄNNA RÅD OM KVALITET INOM ÄLDRE- OCH HANDIKAPPOMSORGEN, SOSFS 1998:8.....	14
ALLMÄNNA HANDLINGAR.....	15
<i>Definition av allmän handling</i>	15
<i>Utlämnande av allmän handling</i>	15
<i>Förvaring av allmän handling</i>	15
<i>Gallring av allmän handling</i>	15
SEKRETESS.....	15
DOKUMENTATION I DET PRAKTISKA ARBETET	16
CHEFENS ROLL OCH ANSVAR.....	16
MEDARBETARNAS ROLL OCH ANSVAR	16
<i>Viktigt att tänka på när man dokumenterar</i>	16
UTFÖRARDOKUMENTATION.....	16
<i>Stödperson</i>	17
<i>Genomförandeplan (arbetsplan)</i>	17
<i>Fortlöpande dokumentation</i>	17
BEGREPPSFÖRKLARINGAR.....	17
<i>Arbetsanteckningar</i>	17
<i>Genomförandeplan (arbetsplan)</i>	17
<i>Den enskilde</i>	18
<i>Journalanteckningar</i>	18
<i>Stödperson</i>	18
<i>Personakt</i>	18
<i>Välkomstsamtal</i>	18

Utförardokumentation inom omsorg om funktionshindrade

Riktlinjerna gäller för samtliga utförare inom Stockholm stads omsorg om funktionshindrade, såväl kommunala som privata utförare. Riktlinjerna anger vad medarbetarna inom omsorgen om funktionshindrade måste känna till om gällande lagstiftning för dokumentation av insatser inom omsorgen om funktionshindrade och är avsedda att ge stöd och vägledning i det dagliga arbetet.

Syftet med utförardokumentationen

Dokumentation ger förutsättningar för god kvalitet och för ett professionellt förhållningssätt i arbetet. En dokumentation som sköts på ett professionellt sätt tillförsäkrar den enskilde att dennes individuella behov och önskemål tas tillvara i utförandet av insatserna. Varje individs situation blir då tydliggjord och en högre grad av upplevd kvalitet kan uppnås, för den enskilde.

Hälsö- och sjukvårdspersonalens dokumentationsskyldighet enligt patientjournalagen (1985:562) behandlas inte i dessa riktlinjer. Kommunens hälso- och sjukvårdspersonal ska dock, i utförardokumentationen, dokumentera sådant som är av vikt för den enskildes vård och omsorg.

Genom utförardokumentationen säkerställs att:

- det finns ett adekvat beslutsunderlag,
- den enskilde har möjlighet till insyn i sitt ärende,
- den enskildes rättssäkerhet upprätthålls, till exempel vid anmälan om missförhållanden,
- det finns underlag till upprättande av genomförandeplan,
- biståndshandläggaren ska kunna följa upp och nypröva ärenden,
- kontinuitet sker i vård- och omsorgsarbetet,
- information mellan olika medarbetare underlättas,
- omvårdnadskontinuitet kan upprätthållas, till exempel då vikarier träder in,
- den anställdes rättssäkerhet upprätthålls,
- det finns underlag för kommande utvecklingsbehov och kvalitetsarbete,
- insyn från tillsynsmyndigheterna är möjlig.

Gällande lagstiftning - ansvar och skyldigheter

Inledning

De som är verksamma inom omsorgen om funktionshindrade är skyldiga att känna till gällande lagstiftning och föreskrifter. I följande lagar finns bestämmelser om dokumentation:

- Förvaltningslagen, FL, (1986:223)
- Socialtjänstlagen, SoL, (2001:453)
- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, 1993:387, (21 a-d §§ vilka trädde i kraft 2005-07-01).

Socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 2005:8 om anmälningsskyldigheten är relevant i sammanhanget. Även i Socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 1998:8 om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre- och funktionshindrade ges anvisningar om vad som gäller inom dokumentationsområdet.

När det gäller hälso- och sjukvård regleras dokumentationen i patientjournalagen (1985:562).

Förvaltningslagen (1986:223)

I förvaltningslagen regleras myndigheternas serviceskyldighet och hur man ska gå till väga vid handläggning av ett ärende. I lagen finns bland annat bestämmelser om:

- Myndigheternas serviceskyldighet när det gäller upplysningar, vägledning, råd och annat som rör myndighetens verksamhetsområde, §§ 4 och 5.
- Att olika myndigheter ska samverka och hjälpa varandra inom ramen för den egna verksamheten, § 6.

- Att handläggningen av ärendena ska vara snabb, enkel och billig utan att säkerheten eftersätts och språket från myndigheten ska vara lättbegripligt, § 7.

Socialtjänstlagen (2001:453)

I socialtjänstlagen finns bestämmelser om skyldigheter att dokumentera både vid handläggningen av ett ärende och vid verkställigheten hos utföraren. Här beskrivs i 11 kapitlet §§ 5 och 6 hur det ska gå till. Bestämmelserna innehåller de grundläggande reglerna om dokumentationsskyldigheten.

I socialtjänstlagen 11 kap. § 5 anges:

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård- och behandling skall dokumenteras. Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Handlingar som rör enskildas personliga förhållanden skall förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

Vidare anges i 11 kap. § 6:

Dokumentationen skall utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig skall detta antecknas.

Lagstiftningens intentioner

Intentionen med paragraferna är att säkra den enskildes rättigheter, understödja behovet av insyn från tillsynsmyndigheterna och ge möjlighet för beställaren att följa upp och utvärdera givna insatser.

Dokumentationen ska innehålla uppgifter som har betydelse för det fortsatta arbetet och som kan påvisa om verkställigheten lett till önskat resultat. Anteckningarna ska vara av sådan kvalitet att insatserna/behandlingsarbetet ska kunna fullföljas vid personalbyten.

Biståndshandläggaren har ansvar att följa upp och bedöma om en insats ska fortsätta, ändras eller upphöra. I det sammanhanget är det nödvändigt att det finns en korrekt dokumentation att tillgå hos utföraren.

Det är viktigt att dokumentationen är skriven på ett sådant sätt så att den inte upplevs kränkande av den enskilde. Onödiga uppgifter om den enskildes förhållanden får inte finnas. Dokumentationen ska inte heller innehålla värderingar om sådana inte är nödvändiga.

Bestämmelserna i 11 kap. 5 och 6 §§ gäller även enskild verksamhet som under länsstyrelsens tillsyn (SoL 7 kap. 3 §).

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS (1993:387)

Motsvarigheten till bestämmelser avseende dokumentation i socialtjänstlagen återfinns i LSS §§ 21 a-d:

21 a §

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om insatser enligt denna lag skall dokumenteras. Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Handlingar som rör enskildas personliga förhållanden skall förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

21 b §

Dokumentationen skall utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig skall detta antecknas.

21 c §

Om anteckningar och andra uppgifter i en personakt hos den eller de nämnder som avses i 22 § [”verksamhet enligt denna lag skall utövas av en eller flera nämnder som fullmäktige utser”] tillhör sådan sammanställning av

uppgifter som avses i lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten, skall uppgifterna gallras fem år efter det att sista anteckningen gjordes i akten. Uppgifterna skall dock inte gallras så länge uppgifterna om samma person inte har gallrats av nämnden enligt andra stycket.

Uppgifter i en sammanställning som avses i lagen om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten skall gallras fem år efter det att de förhållanden som uppgifterna avser har upphört.

Gallringen skall vara avslutad senast kalenderåret efter det att gallringsskyldigheten inträdde.

21 d §

Handlingar som kommit in eller upprättats i samband med att en insats lämnas enligt 9 § 8 [boende för barn enligt LSS] får inte gallras med stöd av bestämmelserna i 21 c §. Handlingar skall vidare undantas från gallring enligt bestämmelserna i 21 c § av hänsyn till forskningens behov i ett representativt urval av kommuner och landsting och i övriga kommuner och landsting beträffande ett representativt urval av personer.

Anmälningsskyldighet

Enligt socialtjänstlagen 14 kap. 2 § samt i SOSFS 2005:8 har alla som är verksamma inom omsorgen om personer med funktionshinder skyldighet att anmäla missförhållanden i omsorgerna om någon enskild. Anmälan skall göras till socialnämnden och om missförhållandet inte avhjälps skall nämnden anmäla förhållandet till tillsynsmyndigheten. Anmälningsskyldigheten gäller också den som handlägger ärenden enligt socialtjänstlagen.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade (SOSFS 2000:5) framgår att anmälan bör göras redan när det finns en grundad anledning att anta att det föreligger missförhållanden. Det skall finnas instruktioner för handläggning av anmälningar av missförhållanden.

Anmälningar om och utredningar av allvarliga missförhållanden skall noggrant dokumenteras så att olika riskfaktorer kan identifieras för att undvika framtida missförhållanden. Av dokumentationen skall framgå vem som anmält missförhållandena, vad dessa bestod i och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av anmälan.

Vidare framgår att när någon gjort en anmälan skall en utredning inledas omedelbart, det vill säga samma arbetsdag som anmälan görs.

Alla som arbetar inom omsorgen om funktionshindrade ska veta hur det går till att göra en anmälan och till vem en anmälan ska göras.

Patientjournallag (1985:562)

I patientjournalagen (1985:562) regleras hälso- och sjukvårdspersonalens skyldighet att föra patientjournal. Med patientjournal avses de anteckningar som görs och de handlingar som upprättas eller inkommer i samband med vården och som innehåller uppgifter om den enskildes hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden och om vårdåtgärder.

Dokumentation enligt patientjournalagen och socialtjänstlagen måste föras i separata dokumentationssystem och förvaras i skilda akter. Orsaken är de olika lagarnas arkiveringsbestämmelser. När det är nödvändigt för det dagliga arbetet, dvs. för att underlätta i det praktiska arbetet, är det tillåtet att förvara respektive dokumentation/mapp tillsammans.

Även hälso- och sjukvårdspersonalen ska, i utförardokumentationen, göra sådana anteckningar som är av vikt för den enskildes vård och omsorg.

Socialstyrelsen allmänna råd om kvalitet inom äldre- och handikappomsorgen, SOSFS 1998:8

Här beskrivs dokumentationen som ett viktigt kvalitetsområde, krav anges för att säkra den enskildes behov av omsorg, vård- och service. I kapitlet om behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation framgår att följande bör säkerställas:

- att behovsbedömning bygger på en helhetssyn på den enskildes situation, möjligheter och behov där sociala, fysiska, medicinska, psykiska och existentiella behov beaktas,
- att beslut om insatsernas mål, inriktning och omfattning är tydliga och kan förstås,
- att individuella planer upprättas,

- att insatserna utformas tillsammans med den enskilde och/eller dennes närstående/ställföreträdare,
- att en systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser, som berör den enskilde, genomförs och dokumenteras samt vid behov omprövas.

I de allmänna råden läggs lika stor vikt vid utförarens ansvar som biståndshandläggarens när det gäller dokumentationen. För den enskildes rättssäkerhet är helheten av dokumentationen mycket värdefull vilket föranleder att utförarna som står för verkställigheten måste hantera och skyndsamt åtgärda de eventuella brister som finns inom dokumentationsområdet.

Allmänna handlingar

Definition av allmän handling

En allmän handling definieras i tryckfrihetsförordningen som en handling som upprättas hos en myndighet eller som kommer in till en myndighet. Begreppet är främst till för att kunna definiera handlingar inom en offentlig förvaltning som kräver en prövning om de skall anses som offentliga eller ej. Om en allmän handling inte är offentlig råder det sekretess för den.

Utlämnande av allmän handling

Den enskilde har rätt att ta del av den dokumentationen som berör honom/henne själv. Den i förvaltningens socialtjänst/omsorgen om funktionshindrade (innefattande den kommunala hälso- och sjukvården) får om det är nödvändigt för arbetet också ta del av uppgifter. Om annan begär dessa uppgifter ska en sekretessprövning göras. En personakt inom socialtjänsten/omsorgen om funktionshindrade innehåller uppgifter om enskilda personers förhållanden och omfattas därför av sekretessbestämmelserna i sekretesslagen 7 kap. 4§ (se mer under rubrik "Sekretess").

Förvaring av allmän handling

En allmän handling ska förvaras och handhas enligt gällande arkivbestämmelser. Arbetsmaterial såsom arbetsanteckningar skall däremot slängas när de inte längre är aktuella. En sammanfattning av anteckningar som är av vikt för ärendet skall föras över i journalen innan arbetsanteckningarna makuleras. Om arbetsmaterial inte rensas bort och förstörs efter viss tid kan de komma att betraktas som allmän handling.

Alla handlingar ska förvaras säkert så att obehöriga inte kan ta del och/eller få tillgång till dem. När ett ärende avslutas ska utförardokumentationen skickas till beställaren, biståndshandläggaren, för fortsatt förvaring i personakten.

Gallring av allmän handling

Personakter inom socialtjänsten ska förvaras i fem år och sedan gallras efter särskilda regler. Vissa undantag från den generella gallringsregeln finns. Detta gäller ett representativt antal handlingar från vissa kommuner samt alla handlingar för personer födda 5, 15 och 25 i varje månad.

Sekretess

Det är förbjudet för personal att lämna ut muntliga eller skriftliga uppgifter som är sekretessbelagda ur en allmän handling enligt sekretesslagen (SkrL 1980:100). I SkrL 7 kap. 4 § regleras socialtjänstens verksamhet genom följande lydelse:

Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon honom närstående lider men.

Personal inom privat verksamhet har enligt, i 15 kap.1 § SoL tystnadsplikt enligt följande:

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 fått veta om enskildas personliga förhållanden.

Dokumentation i det praktiska arbetet

Chefens roll och ansvar

Chefen ska handleda sina medarbetare i arbetet och regelbundet kontrollera att gällande dokumentationsregler följs. Det är också chefens ansvar att medarbetarna har förutsättningar att arbeta med den utförardokumentationen. I detta ingår att se till att medarbetarna har tillräcklig kompetens, och att arbetet inom enheten utformas så att det finns tillräckligt med tid att dokumentera. Vidare är det chefens ansvar att informationen till olika berörda samverkanspartners sker samt att se till att dokumentationen löpande följs upp och utvärderas.

Chefen har vidare ansvar för att upprätta rutiner för dokumentation och att arbetsanteckningar hanteras på rätt sätt.

Medarbetarnas roll och ansvar

Varje medarbetare är skyldig att följa gällande lagstiftning och föreskrifter. Det är också var och ens ansvar att känna till vad som gäller och att medverka till att säkerställa en god dokumentation. En stor del av ansvaret för dokumentationen vilar på ledningen men det är varje medarbetares ansvar att informera sin närmaste chef om det finns kunskapsbrister, och/eller om det finns andra faktorer som hindrar medarbetaren att uppfylla riktlinjerna. Sådana förhållanden undantar inte var och ens ansvar att följa gällande lagstiftning och anvisade riktlinjer.

Viktigt att tänka på när man dokumenterar

Dokumentation ska föras på ett respektfullt sätt utifrån den enskildes integritet. I socialtjänstlagen anges tre vägledande uttryck:

- *Tillräcklig* - med det menar lagstiftaren att informationen i dokumentationen ska innehålla nödvändig information om den enskildes bakgrund, beslutade insatser och orsak till dessa. Planerade insatser, viktiga aktiviteter och andra händelser som kan komma att påverka den enskildes välbefinnande.
- *Väsentlig* - här avses att informationen i dokumentationen ska innehålla uppgifter om sådant som är av betydelse för ärendets gång och av vikt för den enskildes vård och omsorg. Dessutom ska händelser som avviker från det normala dokumenteras. Dokumentationen ska inte heller vara onödigt detaljerad.
- *Korrekt* - dokumentationen ska vara saklig och inte innehålla ovidkommande omdömen som kan uppfattas kränkande eller nedsättande om den enskilde.

Den som dokumenterar ansvarar även för hur och vad som dokumenteras ur ett etiskt perspektiv. Ord kan vara värdeladdade och därför är det viktigt att ha syftet med dokumentationen som ledstjärna. Varför ska detta dokumenteras och till vilken nytta är det för den enskilde?

Personlig assistans enligt LSS

Observera att all dokumentation kring insatsen personlig assistans enligt LSS ska ske i samråd med den enskilde.

Minskat dokumentationskrav vid insatsen kontaktperson

Observera att för insatsen kontaktperson enligt SoL och LSS är dokumentationskravet reducerat till anteckningar om datum och tid för insatsens utförande, att insatsen utförts och sådana väsentligheter som kan ligga till grund för t.ex. en anmälan om missförhållanden.

Utförardokumentation

Utförardokumentationen består som huvudregel av en genomförandeplan och en journal. Journalanteckningarna ska föras när så erfordras och ge en aktuell bild av den enskildes situation. Anteckningarna ska gälla viktiga händelser som är av betydelse för insatserna, kontakter som tagits, avvikelser och förändringar som kan vara viktiga vid uppföljning och nyprövning av beslut. Det är chefens ansvar att ange i utförardokumentationen om den enskilde anser att någon

uppgift i dokumentationen är felaktig, jfr ovan 5 kap. 6 § SoL. Observera att den som gör anteckningar på journalbladet i akten ska skriva sitt namn, titel och datum direkt efter anteckningen.

Samtliga ändringar i texten måste göras så att kontroll kan ske av tidigare skrivning. All dokumentation som görs för hand och som ska sparas ska göras på ett arkivbeständigt sätt med kulspetspenna. Det är inte tillåtet att sudda ut eller stryka över med övermålningsfärg. Stryk istället över den felaktiga texten med ett streck utan att dölja underliggande text. Anteckna bredvid rättelsen vem som gjort denna.

Stödperson

Verksamheterna ska ha utsedda stödpersoner för varje enskild person. För den enskilde är stödpersonen och dennes kompetens viktig för att uppleva en hög kvalitet. När en utredning är klar och biståndshandläggaren beställer verkställighet hos en utförare ska beställningen skyndsamt sändas till utföraren. Beställningen utgör grunden för ansvarig chef att utse lämplig stödperson.

Genomförandeplan

En genomförandeplan utformas i samverkan med den enskilde och/eller dennes närstående med utgångspunkt från det fattade biståndsbeslutet.

I genomförandeplanen skall det framgå *vad, vem, när och hur* insatserna¹¹ skall utformas. Mål skall formuleras och uppföljning av dessa mål skall anges i tid. I genomförandeplanen skall också noteras att den enskilde informerats om verksamhetens klagomålshantering. Genomförandeplan skall skrivas under av bägge parter. Genomförandeplan skall delges ansvarig biståndshandläggare inom 15 dagar från det att beställningen inkommit.

Det är viktigt att utföraren informerar biståndshandläggare om eventuella förändringar. Om ett nytt beslut tas i ärendet ska den gamla genomförandeplanen revideras.

Fortlöpande dokumentation

I det löpande vårdarbetet är det lämpligt att ansvarig chef ger i uppdrag till stödpersonen att ansvara för att omvårdnaden följer överenskomna mål och tidsangivelser i genomförandeplanen. Stödpersonen ska också regelbundet följa upp och utvärdera resultat av uppsatta mål. Vidare ska stödpersonen vid behov informera ansvarig chef om förändringar och när kontakt behöver tas med ansvarig biståndshandläggare för eventuell omprövning av beslut.

Den löpande dokumentationen kan innehålla uppgifter om:

- Särskilda omständigheter kring den enskilde som har betydelse för hur beslutet ska utföras och målen uppnås.
- Om insatserna avviker från det som överenskommet och vad detta beror på.

Generellt kan sägas att de löpande anteckningarna ska innehålla uppgifter som har betydelse för det fortsatta arbetet.

Begreppsförklaringar

Arbetsanteckningar

Med arbetsanteckningar avses tillfälliga anteckningar som förs i det dagliga arbetet för att personalen ska komma ihåg och vidarebefordra information som rör det praktiska arbetet. Dessa anteckningar ska förstöras i princip omgående. Innan arbetsanteckningar makuleras ska en bedömning göras om det finns uppgifter som är av en sådan betydelse att de bör föras in i journalanteckningar eller på annan plast i utförardokumentationen.

Genomförandeplan

Plan som beskriver hur en eller flera insatser eller delar av sådana insatser praktiskt skall genomföras. Mål och delmål ska anges. I genomförandeplan skall framgå *vad, vem, när och hur* insatserna ska utformas samt hur dessa ska följas upp.

Den enskilde

Med den enskilde avses den person som har ansökt om och beviljats insatser inom omsorgen om funktionshindrade . (Vanliga synonymer är, brukare, vårdtagare, omsorgstagare, boende eller klienter.)

Journalanteckningar

Med journalanteckningar avses den över tiden löpande dokumentation beträffande åtgärder som vidtagits samt faktiska händelser som är av betydelse. Anteckningarna ska föras i löpande följd och föras så snart som möjligt. Journalanteckningar förvaras bland utförardokumentationen (in-neliggare).

Stödperson

Med stödperson avses den bland medarbetarna utsedde person som inom ramen för sin yrkesroll har till uppgift att särskilt bevaka sådant som rör den enskilde. Stödpersonen ansvarar för att den enskildes intressen tas tillvara samt har det övergripande ansvaret att den enskilde tillförsäkras den insats som är beviljad, planerad och överenskommen. Stödpersonen har även en viktig uppgift i att bistå med kontakter mot omvärlden.

Personakt

I personakt samlas dokumentation så som utredning och beslut för en enskild individ. Personakten förvaras hos biståndshandläggaren. Till personakten hör ofta en *utförardokumentation* (in-neliggare) som finns hos utföraren där dokumentation förs över utförd verkställighet av insatsen. När ärendet avslutas ska utförarens dokumentation lämnas till biståndshandläggaren för fortsatt förvaring.

Välkomstsamtal

Ett första samtal för att tillsammans med den enskilde planera för insatsernas genomförande.