

## **Uppdragsbeskrivning för stadsdelsnämndernas verksamhet**

### **Dagverksamhet inom stadens valfrihetssystem**

# 1 Innehåll

<b>2</b>	<b>Allmän orientering .....</b>	<b>5</b>
2.1	Uppdragets omfattning.....	5
2.2	Målgrupp .....	5
2.3	Öppettider .....	5
2.4	Särskild inriktning .....	5
2.5	Nationella minoriteter .....	5
2.6	Skyldighet att ta emot uppdrag .....	5
2.7	Byte av dagverksamhet .....	6
2.8	Köhantering.....	6
2.9	Tilläggstjänster .....	6
2.10	Ickevalsalternativ .....	6
2.11	Underleverantör .....	6
2.12	Information om utföraren.....	6
<b>3</b>	<b>Krav på utföraren och kvalitet .....</b>	<b>7</b>
3.1	Kvalitetsledningssystem.....	7
3.2	IT-system .....	7
3.3	Personuppgiftsansvar .....	7
3.4	Miljöhänsyn .....	7
3.5	Ansvarig för den dagliga driften .....	7
3.5.1	<i>Närvaro och delaktighet.....</i>	<i>8</i>
3.5.2	<i>Ansvar.....</i>	<i>8</i>
3.5.3	<i>Kompetens.....</i>	<i>8</i>
3.5.4	<i>Arbetsledning.....</i>	<i>8</i>
3.6	Personal .....	8
3.6.1	<i>Kompetens.....</i>	<i>8</i>
3.6.2	<i>Rekrytering och personalförsörjning.....</i>	<i>9</i>
3.6.3	<i>Vid misstanke om brott mot den enskilde.....</i>	<i>9</i>
3.6.4	<i>Anställning .....</i>	<i>9</i>
3.6.5	<i>Introduktion .....</i>	<i>9</i>
3.6.6	<i>Utbildning, fortbildning och handledning.....</i>	<i>10</i>
3.6.7	<i>Praktikanter, elever och studenter.....</i>	<i>10</i>
3.6.8	<i>Identifikation.....</i>	<i>10</i>

3.6.9	<i>Sekretess</i> .....	10
3.6.10	<i>Försäkringar</i> .....	10
3.6.11	<i>Meddelarfrihet</i> .....	10
3.6.12	<i>Muta, gåva och testamente</i> .....	10
3.7	Arbetsmiljöansvar .....	11
3.8	Lokaler .....	11
3.9	Möten, utbildningar och seminarium.....	11
3.10	Lagar m.m.....	11
3.11	Utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande .....	11
3.11.1	<i>Värdegrund</i> .....	11
3.11.2	<i>Inriktning, mål och åtagande</i> .....	11
3.12	Samverkan och informationsöverföring .....	12
3.13	Samordnad individuell plan (SIP) .....	12
3.14	Brukarinflytande och information .....	13
3.15	Synpunkter och klagomål.....	13
3.16	Avvikelse.....	13
3.17	Lex Sarah.....	14
3.18	Biståndsbeslut och val av utförare .....	14
3.19	Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem.....	14
3.20	Beställning och påbörja uppdraget .....	14
3.21	Dokumentation .....	14
3.21.1	<i>Genomförandeplan</i> .....	15
3.21.2	<i>Löpande social dokumentation</i> .....	15
3.21.3	<i>Samtycke och informationsutbyte</i> .....	15
3.21.4	<i>Utlämnande av dokumentation till annan än beställaren</i> .....	15
3.21.5	<i>Förvaring av dokumentation under pågående uppdrag</i> .....	15
3.21.6	<i>Förvaring av dokumentation efter avslutat uppdrag</i> .....	15
3.22	Förändring av behov .....	15
3.23	Välkomstsamtal.....	16
3.24	Kontaktsmannaskap .....	16
3.25	Aktiv och meningsfull dag .....	16
3.26	Hörselfrämjande miljö och omsorg .....	16
3.27	Mat och måltider .....	17
3.28	Basala hygienrutiner .....	18

3.29	Hälso- och sjukvård .....	19
3.29.1	<i>Rapportering av avvikelser, utredning av händelser och anmälan enligt Lex Maria</i> .....	20
3.29.2	<i>Läkemedelshantering</i> .....	20
3.29.3	<i>Delegering</i> .....	20
3.29.4	<i>Dokumentation av hälso- och sjukvård</i> .....	21
3.30	Våld i nära relation .....	21
3.31	Resor till och från dagverksamheten .....	21
3.32	Värmebölja .....	21
<b>4</b>	<b>Ersättning</b> .....	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>Uppföljning</b> .....	<b>23</b>

## 2 Allmän orientering

### 2.1 Uppdragets omfattning

Uppdraget omfattar biståndsbedömd dagverksamhet med inriktning mot:

- demenssjukdom och/eller
- social dagverksamhet för personer med omfattande vård- och omsorgsbehov där fysiska och/eller andra hinder gör det svårt att delta i öppna icke biståndsbedömda dagverksamheter.

Uppdraget ska genomföras med hög kvalitet utifrån gällande regelverk samt stadens mål och ansvar. Utföraren ska arbeta utifrån att den enskilde ska leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

### 2.2 Målgrupp

Personer 65 år och äldre som har biståndsbeslut om dagverksamhet.

### 2.3 Öppettider

Dagverksamheten ska vara öppen under vardagar om minst 6 timmar per dag. Utföraren får därutöver gärna arbeta flexibelt med grupper och innehåll, se under punkt 3.25 Aktiv och meningsfull dag.

### 2.4 Särskild inriktning

Ett av målen med stadens valfrihetssystem är att det ska finnas många aktörer att välja bland och med olika inriktningar. Utifrån detta mål värdesätts att utföraren inom ramen för respektive kategori av dagverksamhet, har olika inriktningar som kan vara av intresse för den enskilde när denne ska välja dagverksamhet. Det kan exempelvis gälla inriktningar utifrån språk, kultur och religion eller olika typer av intresseområden, se punkt 2.5 Nationella minoriteter.

### 2.5 Nationella minoriteter

Sverige har fem nationella minoriteter som bland annat har rätt till äldreomsorg på sitt språk - sverigefinnar, tornedalingar, samer, judar och romer. Staden är förvaltningsområde för finska, meänkieli och samiska vilket innebär ett särskilt ansvar för att tillgodose efterfrågan och behov av äldreomsorg på dessa språk. Staden ser därför gärna utförare som kan kommunicera på de nationella minoritetsspråken samt har kompetens om de nationella minoriteternas kultur.

Mer information om nationella minoriteter och arbetet med dessa frågor finns via följande länk: <https://start.stockholm/om-stockholms-stad/sa-arbetar-staden/nationella-minoriteter/>.

### 2.6 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utföraren är skyldig att snarast ta emot enskilda som har tackat ja till erbjuden plats och kan inte tacka nej till nya uppdrag.

## **2.7 Byte av dagverksamhet**

Den enskilde har rätt att byta dagverksamhet. Om den enskilde önskar byta dagverksamhet ska denne eller dennes företrädare ta kontakt med biståndshandläggaren. Biståndshandläggaren meddelar både befintlig dagverksamhet och den nya.

## **2.8 Köhantering**

För att möjliggöra valfrihet av dagverksamhet har staden ett köhanteringssystem där alla dagverksamheter, oavsett regiform, inom valfrihetssystemet ingår. Stadens system för köhantering är integrerad med stadens verksamhetssystem, Paraplysystemet. För tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens dagverksamhet, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>.

Köerna till dagverksamheterna hanteras av stadsdelsförvaltningarna som ansvarar för köhanteringen till äldreomsorgens dagverksamheter. Ansvariga för köhanteringen i respektive stadsdelsförvaltning ska kontinuerligt förse utförarna med information om kön. Utföraren ska även kunna få kontaktuppgifter till de tre personer som står först i kön för att kunna ta kontakt med den enskilde och/eller dennes närstående. Utföraren ansvarar för att meddela berörd köansvarig när ledig plats uppkommer.

## **2.9 Tilläggstjänster**

En kommun eller region får enligt kommunallagens bestämmelser inte med skattesubventionerad verksamhet konkurrera på en fungerande marknad. Tilläggstjänster kan därför inte erbjudas av verksamheter som drivs i egen regi.

## **2.10 Ickevalsalternativ**

Enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) 9 kap. 2§ ska det finnas ett ickevalsalternativ för den enskilde som inte kan eller inte vill välja utförare. För den som inte kan eller vill välja dagverksamhet utgörs ickevalet av närhetsprincipen, dvs. den dagverksamhet som ligger närmast den enskildes bostad, motsvarar den enskildes behov och som vid det aktuella tillfället har en ledig plats.

## **2.11 Underleverantör**

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. En underleverantör ska alltid upphandlas i enlighet med stadens program för upphandling och inköp med tillhörande tillämpningsanvisningar.

## **2.12 Information om utföraren**

Utföraren ska utforma sin information om verksamheten på ett ansvarsfullt och professionellt sätt. Staden informerar om utföraren på stadens webbsida under funktionen ”Hitta dagverksamhet”. Utföraren ansvarar för att uppgifterna om utföraren är aktuella.

### **3 Krav på utföraren och kvalitet**

I detta avsnitt följer de krav som ställs på organisationen och kvaliteten på uppdragets utförande.

#### **3.1 Kvalitetsledningssystem**

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet och innehålla:

- Processer med tillhörande rutiner/system/planer
- Riskanalys
- Egenkontroll

Kvalitetsledningssystemet ska kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov samt förändringar i Socialstyrelsens allmänna råd m.m. Av uppdragsbeskrivningen framgår de rutiner/system/planer som ska ingå i utförarens ledningssystem

#### **3.2 IT-system**

Utföraren ansvarar för dokumentationen enligt SoL (för närvarande ParaSoL) respektive för dokumentationen enligt patientdatalagen (för närvarande Vodok) i stadens verksamhetssystem. Detta omfattar även rapportering av uppgifter om antalet dagar personer vistas på dagverksamhet och måltider som ligger till grund för beställarens fakturering till den enskilde.

#### **3.3 Personuppgiftsansvar**

Utföraren är enligt tillämpligt regelverk personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som görs i utförarens verksamhet.

#### **3.4 Miljöhänsyn**

Utföraren ska arbeta utifrån stadens aktuella miljöprogram för att minimera negativ miljöpåverkande faktorer i verksamheten.

#### **3.5 Ansvarig för den dagliga driften**

Utföraren ska ha en person som ansvarar för den dagliga driften. Är det flera personer som är ansvarig för den dagliga driften ska samtliga personer uppfylla kraven som ställs nedan.

Antalet personer som ansvarar för den dagliga driften och dennes tjänstgöringsgrad i verksamheten ska vara lämplig för uppdragets omfattning samt utförarens storlek och organisation. Ansvarig för den dagliga driften ska ha ett anställningsförhållande, uppdragsförhållande eller motsvarande. Ansvariga för den dagliga driftens totala uppdrag för staden och eventuellt andra uppdragsgivare ska vara förenligt med arbetstidslagen.

### 3.5.1 Närvaro och delaktighet

Ansvariga för den dagliga driften har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet. Det är därför ett krav att ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten.

### 3.5.2 Ansvar

Ansvarig för den dagliga driften ska leda och organisera det dagliga arbetet så att uppdraget utförs utifrån uppdragsbeskrivningen. Det innebär att:

- den enskilde tillförsäkras service och omvårdnad av god kvalitet och som uppfyller kraven på säkerhet
- den enskilde tillförsäkras inflytande, trygghet och värdighet
- verksamheten kännetecknas av god etik
- dialog förs med personalen utifrån värdegrund och evidensbaserad praktik.

Vidare ingår i ansvaret att:

- personal med lämplig utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras
- personalens behov av kompetensutveckling och handledning bevakas och tillgodoses
- god arbetsmiljö och goda arbetsvillkor upprätthålls
- verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar
- verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.

### 3.5.3 Kompetens

Den som är ansvarig för den dagliga driften ska ha adekvat högskoleutbildning och ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt stadens riktlinjer, policy mm.

### 3.5.4 Arbetsledning

Stadsdelsförvaltningen ska säkerställa att det finns en tydligt utpekad arbetsledare i verksamheten.

## 3.6 Personal

För att kunna utföra uppdraget med hög kvalitet är engagerad och utbildad personal avgörande. Utföraren ska genomföra sina åtaganden med den personalstyrka och kompetens som krävs för att uppfylla kraven avseende god, trygg och säker omvårdnad samt möjliggöra dokumentation, planeringsarbete, samverkan, kompetensutveckling, reflektion och diskussion.

### 3.6.1 Kompetens

All personal ska ha relevant utbildning för uppdraget. Med detta avses att personalen ska ha yrkesförberedande utbildning från vård-



och omsorgsprogrammet eller 1500 poäng utifrån nationella yrkespaketet för undersköterskor vård och omsorg. Äldre utbildningar som undersköterska exempelvis från vårdlinjen, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet godkänns. Då en viktig del i dagverksamhetens innehåll är att stimulera till aktivitet kan personalen även ha någon form av aktivitetsinriktad utbildning som lämpar sig för uppdraget.

Kompetenskravet är en höjning av tidigare krav och därmed har utföraren fram till den 1 januari 2024 på sig att kompetensutveckla befintlig personal.

För information om nationella yrkespaketet för vård- och omsorg, se <https://www.skolverket.se/>.

Kravet gäller inte vid anställning av semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

All personal ska behärska svenska språket i tal och skrift motsvarande svenska 1 eller svenska som andra språk 1 100 gymnasiepoäng.

### 3.6.2 Rekrytering och personalförsörjning

Utföraren ska tillämpa en rekryteringsprocess som följer god sed på arbetsmarknaden där referenstagning och kontroll av utbildningsbevis, intyg, betyg etc. utförs.

Utföraren ska ha kontakt med stadens arbetsmarknadsförvaltning för att ha en dialog om personalförsörjning i samband med utförandet av uppdrag samt utveckla en samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen.

### 3.6.3 Vid misstanke om brott mot den enskilde

Utföraren ska ha en rutin för att vidta åtgärder mot personal som misstänks för brott mot den enskilde.

### 3.6.4 Anställning

Utföraren ska arbeta aktivt för att behålla personal inom verksamheten och därmed ge förutsättningar för personalkontinuitet. För att öka kontinuiteten ska tillsvidareanställning med heltid vara norm. Anställning av timavlönade ska, utöver vad som krävs för att täcka upp vid ordinarie personals kortare frånvaro, undvikas.

### 3.6.5 Introduktion

Utföraren ska se till att nyanställd personal får introduktion. Det ska finnas en skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. Introduktionsprogrammet ska vara anpassat till verksamheten så att nyanställd personal har förutsättningar och kompetens att utföra de arbetsinsatser/moment som ingår i arbetet.

### 3.6.6 Utbildning, fortbildning och handledning

Utföraren ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Utföraren ska ha individuella kompetensutvecklingsplaner för personalen och en generell kompetensutvecklingsplan för verksamheten.

### 3.6.7 Praktikanter, elever och studenter

En stor utmaning de kommande åren är att behålla och rekrytera personal som behövs och att dessa har rätt kompetens. Att ta emot praktikanter, elever och studenter är ett sätt att arbeta för att främja den framtida personalförsörjningen. Utföraren ska ta emot praktikanter, elever och studenter samt aktivt och engagerat arbeta med detta.

### 3.6.8 Identifikation

Utföraren ansvarar för att personalen alltid bär namnbricka på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av namnbrickan ska framgå personalens namn och dagverksamhetens namn.

### 3.6.9 Sekretess

Utföraren ansvarar för att personalen efterlever lagstiftningen om sekretess som gäller för personal inom socialtjänst och hälso- och sjukvård. Utföraren ska se till att all personal är informerad om bestämmelserna och har undertecknat en förbindelse om sekretess.

### 3.6.10 Försäkringar

Arbetsgivaren har ansvar för sin personal, s.k. principalansvar. Staden har en ansvarsförsäkring hos S:T Eriks försäkrings AB.

### 3.6.11 Meddelarfrihet

All personal som är anställd i verksamheten omfattas av meddelarfrihet.

### 3.6.12 Muta, gåva och testamente

Enligt 10 kap. 5§ Brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller också efter det att anställningen har upphört, t.ex. mottagande av förmån genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet, men undantagsvis kan det accepteras gåvor som enklare blomma, kakor och choklad. Utföraren ansvarar för att all personal är informerad om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Utföraren ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

### **3.7 Arbetsmiljöansvar**

Verksamheten ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML). Överenskommelse om samordningsansvaret ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt ställe. Detsamma gäller vid anlåtande av underentreprenör. Oberoende av detta har varje arbetsgivare arbetsmiljöansvar för sina egna anställda.

### **3.8 Lokaler**

Lokaler och utrustning ska vara tillgängliga och anpassade för samt godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.

Verksamheten ska se till att lokalerna städas och vårdas så att god hygien och trivsel upprätthålls.

### **3.9 Möten, utbildningar och seminarium**

Staden anordnar och bjuder in till möten, seminarium och utbildningar. Vissa av dessa kan vara obligatoriska för utföraren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro.

### **3.10 Lagar m.m.**

Utföraren ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter.

### **3.11 Utgångspunkt för uppdraget, inriktning, mål och åtagande**

#### **3.11.1 Värdegrund**

Omsorgen om den enskilde ska inriktas på att den enskilde får ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrunden). Värdegrunden och värdighetsgarantierna har sin utgångspunkt i socialtjänstlagen (SoL) 2001:453 5 kap. 4§ och Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänsten omsorg om äldre SOSFS 2012:3. Alla som utför biståndsbedömd dagverksamhet ska därutöver följa den värdegrund och de värdighetsgarantier som kommunfullmäktige beslutat om. För mer information om stadens värdegrund och värdighetsgarantier se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg>.

#### **3.11.2 Inriktning, mål och åtagande**

Dagverksamheten ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner i den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Genom gemenskap, social samvaro och aktivering ska dagverksamheten bidra till att bryta ensamhet och isolering samt till regelbundna måltider. Dagverksamheten ska också bidra till att hjälpa den enskilde att bibehålla fysiska och psykiska funktioner samt främja psykiskt välmående.

Insatsen ska utformas tillsammans med den enskilde så att denne har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över insatsen är en förutsättning för självbestämmande. Inom ramen för beställningen ska insatsen utformas enligt den enskildes önskemål. Samverkan mellan den enskilde och personal ska bygga på kontaktmannaskap.

Insatsen 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.

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att dennes behov blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är kontinuitet. Insatserna ska ges med:

- Personalkontinuitet - insatserna utförs av så få antal personer som möjligt
- Tidskontinuitet - insatserna utförs på de tider som överenskommit med den enskilde
- Omsorgskontinuitet - insatserna utförs på det sätt som den enskilde önskar samt på ett likartat sätt oavsett vem som utför dem.

En annan viktig förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är personalens tillgänglighet.

### **3.12 Samverkan och informationsöverföring**

Välfungerande samverkan och korrekt informationsöverföring säkrar insatser till den enskilde. Utifrån den enskildes önskemål och behov ska samverkan ske inom verksamheten och med biståndshandläggare, anhöriga/närstående, godemän/förvaltare, vårdgivare, myndigheter, föreningar/organisationer m.m. Verksamheten ska också säkerställa att det finns samtycke från den enskilde eller dennes företrädare avseende informationsöverföring.

Verksamheten ska ha en skriftlig dokumenterad rutin för intern och extern samverkan samt informationsöverföring.

### **3.13 Samordnad individuell plan (SIP)**

När den enskilde behöver insatser både från hälso- och sjukvården och kommunen och ett samordningsbehov finns kan en SIP upprättas. Syftet med SIP är att den enskilde ska ha inflytande och vara delaktig i planeringen och genomförandet av sin vård och omsorg samt göra det tydligt vem som ansvarar för vad. Den enskilde ska samtycka till att en SIP upprättas.

En SIP initieras av den som upptäcker behovet av samordnade insatser, exempelvis utföraren, biståndshandläggare eller hälso- och sjukvården. Den enskilde och/eller deras närstående kan också initiera en SIP.

Av en SIP ska det framgå uppgifter om:

- vilka insatser som behövs
- vilka insatser som respektive huvudmans verksamhet ansvarar för
- vilka åtgärder som vidtas av någon annan än kommunens och regionens verksamheter
- vem av huvudmännens verksamheter som har det övergripande ansvaret för planen
- uppföljning.

Lagreglering om SIP finns både i 2 kap. 7§ socialtjänstlagen (2001:453) och i 16 kap. 4§ hälso- och sjukvårdslagen (2017:30).

### **3.14 Brukarinflytande och information**

Dagen ska utformas och anpassas utifrån den enskildes behov och önskemål. Den enskilde och, om den enskilde så vill, närstående ska ha rätt att delta i alla beslut som rör den enskilde. Om detta inte är möjligt ska samråd med företrädare äga rum vid sådana beslut.

Verksamheten svarar för information till den enskilde och dennes närstående eller företrädare angående dagverksamheten och ska sammankalla och samråda med eventuellt förtroenderåd/anhörigråd i frågor som rör dagverksamheten. Det är önskvärt att förtroenderåd och/eller anhörigråd finns. Om det inte finns, ska verksamheten kontinuerligt efterfråga om det finns önskemål om att inrätta förtroenderåd och/eller anhörigråd.

### **3.15 Synpunkter och klagomål**

Den enskilde ska alltid veta vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål. Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål. Utföraren ska när som helst kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för synpunkts- och klagomålshantering.

### **3.16 Avvikelse**

Utföraren ska arbeta systematiskt med avvikelser. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för hur avvikelser i verksamheten identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp och återföras. Verksamheten ska utvecklas utifrån vad som framkommit i sammanställning och analys över inkomna avvikelser.

### **3.17 Lex Sarah**

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3§ SoL. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras. Till stöd för utformande av rutiner finns de av kommunfullmäktige antagna riktlinjer för Lex Sarah, 2013.

### **3.18 Biståndsbeslut och val av utförare**

Stockholms stad, genom dess stadsdelsnämnder, är huvudman för äldreomsorgen och är ytterst ansvarig och beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning. Det är biståndshandläggaren som utreder, bedömer och fattar beslut om dagverksamhet utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer. Av biståndsbeslutet framgår vilken inriktning av dagverksamhet den enskilde är i behov av. Biståndsbeslutet är en förutsättning för beställning. När den enskilde valt dagverksamhet registrerar biståndshandläggaren detta i stadens köhanteringssystem.

### **3.19 Information till den enskilde om stadens valfrihetssystem**

I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av dagverksamhet ska biståndshandläggaren informera om rätten att välja utförare av dagverksamhet. Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att denne ska kunna göra ett aktivt val.

### **3.20 Beställning och påbörja uppdraget**

När den enskilde tackat ja till erbjuden plats om dagverksamhet gör biståndshandläggaren en beställning till utföraren. Från det att den enskilde tackat ja till erbjudandet om plats ska uppdraget påbörjas snarast möjligt dock inom 7 dagar. Den dag som den enskilde tackar ja räknas som dag 1. Infaller dag 7 på en lördag, söndag eller annan helgdag gäller närmast följande vardag.

### **3.21 Dokumentation**

Dokumentationen ska ske i enlighet med Socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5). Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde ska hållas underrättad om de anteckningar och andra dokument som förs om den enskilde. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för dokumentation.

Syftet med dokumentationen är att:

- göra insatserna tydliga för den enskilde och dennes företrädare
- vara ett arbetsredskap för personalen

- möjliggöra uppföljning.

### 3.21.1 Genomförandeplan

Utföraren ska med utgångspunkt från beställningen upprätta en individuellt utformad genomförandeplan tillsammans med den enskilde om hur uppdraget kommer att genomföras. Om den enskilde så önskar ska anhörig/närstående närvara. Genomförandeplanen ska upprättas inom 15 dagar från det att den enskilde börjat på dagverksamheten. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas tillsammans med den enskilde.

### 3.21.2 Löpande social dokumentation

Utföraren ska föra den löpande sociala dokumentationen från det att beställning accepteras till att uppdraget avslutas. Dokumentationen ska vara tillräcklig, väsentlig och korrekt. Det ska vara möjligt att gå tillbaka i dokumentationen och se händelser av vikt och avvikelser i förhållande till genomförandeplan.

### 3.21.3 Samtycke och informationsutbyte

Biståndshandläggaren ansvarar för att inhämta samtycke från den enskilde om informationsutbyte mellan beställare och utförare avseende:

- information som behövs för att insatserna ska kunna utföras
- uppföljning för att säkra utförandet av insatser och att dokumentation sker enligt gällande bestämmelser.

Biståndshandläggaren skickar i samband med beställning en kopia av samtycket till utföraren.

### 3.21.4 Utlämnande av dokumentation till annan än beställaren

För utlämnande av dokumentation till annan än beställare, exempelvis närstående, underleverantör eller annan vårdgivare krävs samtycke från den enskilde. Det är utföraren som inhämtar samtycket.

### 3.21.5 Förvaring av dokumentation under pågående uppdrag

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt för att förhindra obehörig åtkomst, förstörelse, skada och tillgrepp.

### 3.21.6 Förvaring av dokumentation efter avslutat uppdrag

Vid avslutad insats ska dokumentationen hanteras enligt stadens tillämpningsanvisningar för stadsdelsförvaltningarna.

## 3.22 Förändring av behov

Om den enskildes behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggare om en person

som får hjälp är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för förändring av behov.

### **3.23 Välkomstsamtal**

Vid välkomstsamtalet på dagverksamheten ska den enskilde, närstående och eventuell företrädare informeras om den enskildes rättigheter och de verksamhetsmål som finns för dagverksamheten.

### **3.24 Kontaktmannaskap**

Utföraren ska utse en kontaktman för den enskilde. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, närstående och eventuell företrädare skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov och önskemål. Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska denne ha rätt att byta kontaktman.

### **3.25 Aktiv och meningsfull dag**

Utföraren ansvarar för att utifrån den enskildes behov, förmåga, intresse och önskemål erbjuda den enskilde en aktiv och meningsfull dag. Utföraren ska sträva efter att de enskilda ska känna gemenskap, social samvaro och uppleva sin dag som meningsfull utifrån var och ens behov och förutsättningar. Alltifrån möjlighet till att delta i sysslor som förekommer på dagverksamheten till underhållning, sysselsättning och aktiviteter av olika slag både inom och utanför dagverksamheten.

Den enskilde ska ges möjlighet att vara delaktig i utformningen av dagverksamhetens innehåll. Individuella önskemål och intressen ska så långt som möjligt tillgodoses. Aktiviteter i grupp som enskilt ska tillhandahållas och om möjligt ska aktiviteter utomhus erbjudas.

Utföraren får gärna arbeta flexibelt med grupper och innehåll. Exempelvis att vissa dagar och/eller tider för yngre personer med demenssjukdom som är mellan 65 och 75 år, grupper för enbart kvinnor och/eller män, möjlighet att komma till dagverksamheten senare på förmiddagen och istället vara kvar längre på eftermiddagen.

I dagverksamheten ska personer med demenssjukdom inte blandas med icke demenssjuka personer.

Som ett komplement till utförarens egen verksamhet ska samarbete med frivilliga organisationer eftersträvas i syfte att tillgodose den enskildes sociala, kulturella, andliga och mentala behov.

Alla aktiviteter som erbjuds ska vara kostnadsfria för den enskilde och dagverksamheten ska erbjuda aktiviteter under hela öppettiden.

### **3.26 Hörselfrämjande miljö och omsorg**

Förekomst av hörselproblematik ökar med stigande ålder och många av de äldre som går på dagverksamhet har därför varierande



grad av hörselnedsättningar. Mot denna bakgrund ska utföraren bedriva ett aktivt arbete för att säkerställa en hörselfrämjande miljö. Det kan exempelvis handla om att utveckla olika arbetssätt, använda tekniska lösningar och hjälpmedel samt åtgärder kring utformningen av den fysiska miljön i syfte att minska buller och andra störande ljud.

Utföraren ansvarar även för att säkerställa att personalen har god kunskap om hörselnedsättning och hur en person med nedsatt hörsel bör bemötas. I detta ansvar ingår också att säkerställa att personalen får kontinuerlig kompetensutveckling om olika hörselhjälpmedel, hur de fungerar, ska hanteras och skötas. Utföraren ska vidare ha rutiner för kontinuerlig kontroll och skötsel av de enskildas hörselhjälpmedel, i de fall det inte tydligt har framkommit och dokumenterats att eventuell anhörig eller hemtjänstutförare istället ansvarar för detta i det enskilda fallet.

Som stöd i arbetet med att säkerställa och upprätthålla en hörselfrämjande miljö och löpande kompetensutveckling kopplat till hörselnedsättning, bör utföraren minst en gång per år planera in en genomgång av detta med stadsdelsförvaltningens syn- och hörselinstruktör.

### **3.27 Mat och måltider**

Maten har en stor betydelse i den enskildes vardag och är för många dagens höjdpunkt. Maten är också ett viktigt redskap för att bevara en god hälsa.

Beroende på dagverksamhetens öppethållande ska under dagen serveras frukost, lunch eller kvällsmål och eftermiddagsfika/mellanmål. Måltiderna serveras jämt fördelade över dagen. Det ska finnas tillgång till dryck vid sidan om ordinarie måltider. Måltiden ska utgöra en lustfylld upplevelse i en trivsam måltidsmiljö.

Utföraren ska säkerställa en näringsriktig och livsmedelshygieniskt säker mat av hög kvalitet. Den enskildes behov och önskemål ska uppmärksammas och tillgodoses. Specialkost och konsistensanpassning ska erbjudas när behov föreligger. Maten och måltiderna ska i möjligaste mån anpassas efter den enskildes önskemål utifrån kultur och etnisk bakgrund samt religiös eller annan etisk övertygelse. Även högtidsdagar ska lyftas fram.

Utföraren ska följa aktuella rekommendationer om mat för äldre som utfärdas av Livsmedelsverket och Socialstyrelsen. De regelverk som är bindande för alla som hanterar livsmedel ska följas, så även för eventuell underleverantör. Maten ska följa de nordiska närings-

rekommendationerna (NNR, 2012) och Livsmedelsverkets rekommendationer ”Bra måltider i äldreomsorgen”. Information om lagstiftningen finns på livsmedelsverkets hemsida <https://www.livsmedelsverket.se/>. Utföraren och/eller underleverantören ska vara registrerad/registrerade i enlighet med gällande krav, se <https://tillstand.stockholm/>.

Staden strävar efter att ha klimatsmarta och hållbara måltider. Utföraren ska följa stadens satsning på att servera ekologisk mat i största möjliga mån. Av de livsmedel som utföraren köper in för gemensamma ändamål ska minst 55 % (år 2020) vara ekologiska livsmedel räknat i antal kronor per år. De politiska målen om andelen ekologiska livsmedel kan komma att förändras och ska då följas, se stadens budget för innevarande år.

Utföraren ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring, exempelvis förändringar i matintag, nedsatt aptit, tugg och sväljproblem eller viktnedgång. Det ska finnas rutiner för hur personalen ska agera vid sådana tillfällen. Den enskildes nutritionsproblem ska, efter samtycke från den enskilde, vidareberättas till primärvården.

Utföraren ska ha en särskild utsedd person som är ansvarig för mat och måltider i verksamheten och som regelbundet följer upp matens kvalitet samt upprätthåller en dialog med både de enskilda och i förekommande fall med matleverantörer.

Ett tydligt kvalitets- och servicetänkande ger förutsättningar för en hög och jämn kvalitet på mat och måltider. Detta förutsätter ett system för egenkontroll bland annat fastlagda rutiner, regelbunden uppföljning och utvärdering samt en tydlig ansvarsfördelning för mat och måltider. Med fördel kan måltidsobservationer användas i egenkontrollssyfte.

För att ta del av mat och måltidspolicyn för äldreomsorgen i Stockholms stad, se <https://aldreomsorg.stockholm/stod-och-hjalpmedel/mat-och-maltider/>.

### **3.28 Basala hygienrutiner**

Utföraren ansvarar för att personal har kunskap om basala hygienrutiner och smittskydd samt har den utrustning som behövs för att uppfylla kraven på en god hygienisk standard. Basala hygienrutiner ska tillämpas och all personal ska ha adekvat utbildning samt kontinuerligt få utbildning i basala hygienrutiner.

För att förebygga smittspridning ska utföraren följa tillämpliga rutiner och framtagna handlingsprogram från Smittskydd Stockholm och Vårdhygien Stockholm. Dokument kan laddas ner från [Vårdhy-](#)

gien. I övrigt hänvisas till Socialstyrelsens föreskrift om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2015:10) som ska följas.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder samt ombesörja tvätt av dessa. Arbetskläderna ska bestå av en underdel och en kortärmad överdel eller en sammansatt över och underdel. De ska bytas minst dagligen och kunna tvättas i 60 grader. Arbetskläder ska försvaras avskilt från privata kläder. Utöver detta ska det också vid behov finnas skyddskläder, handskar, handsprit m.m.

Utföraren ansvarar för att personalen får kontinuerlig utbildning i basala hygienrutiner. Utföraren ska ha basala hygienrutiner.

### **3.29 Hälso- och sjukvård**

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för att en person är utsedd som verksamhetschef enligt 4 kap. 2§ hälso- och sjukvårdslagen (HSL) är utsedd.

Utföraren ska erbjuda de som vistas i dagverksamhet en god hälso- och sjukvård. Det innebär att den ska vara av god kvalitet med en god hygienisk standard samt tillgodose den enskildes behov av trygghet. Utföraren ska utföra den hälso- och sjukvård som anges i 12 kap. 1§ HSL beträffande dagverksamhet samt följa stadens riktlinjer och därvid uppfylla tillämplig lagstiftning och föreskrifter.

Det ska finnas tillgång till en sjuksköterska under den tiden som dagverksamheten är öppen. Inställetiden får inte överstiga 30 minuter.

I sjuksköterskans arbetsuppgift ingår bland annat att vid behov delegera, utföra och följa upp ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser och bedöma när och om den enskilde har behov av läkarkontakt. Vidare ansvarar sjuksköterskan för att vid behov även handleda personal när det gäller hälso- och sjukvård.

Utföraren ska:

- säkerställa att erforderliga rutiner för hälso- och sjukvård inom dagverksamheten finns upprättade och efterlevs
- samverka med primärvården i de fall den enskilde har insatser från primärvården och som berör dagverksamheten
- svara för att förskrivning och utprovning av medicintekniska produkter utförs av behörig personal i de fall detta inte åvilar regionen
- tillhandahålla och bekosta arbetstekniska hjälpmedel.

För stadens riktlinjer för hälso-och vård, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>.

### 3.29.1 Rapportering av avvikelser, utredning av händelser och anmälan enligt Lex Maria

Verksamhetschef enligt 4 kap. 2§ HSL ansvarar för att rapportering av avvikelser, utredning av händelser och anmälan enligt Lex Maria är kända av personalen och att de efterlevs. Verksamhetschefen ansvarar också för att verksamheten har lokala rutiner för rapportering av avvikelser och utredning av händelser.

Verksamhetschef ansvarar även för att MAS/MAR informeras om utredningar av vårdskador som inte är allvarliga. Vid misstanke om allvarlig vårdskada ansvarar verksamhetschef för att MAS/MAR snarast får kännedom om händelsen.

Verksamhetschef och MAS/MAR ska samverka vid utredning av händelser som kan leda till vårdskador eller allvarliga vårdskador. Hur samverkan sker mellan verksamhetschef och MAS/MAR ska framgå av den lokala rutinen.

### 3.29.2 Läkemedelshantering

Om den enskilde har med sig läkemedel för intag under vistelsetiden på dagverksamheten och inte kan ansvara för dessa, ska läkemedelshantering och delegering ske enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:37) om ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården samt stadens anvisningar och riktlinjer för läkemedelshantering.

För en säker läkemedelshantering är det viktigt att rutiner kring läkemedelshantering är kända och tillämpas i verksamheten. Gällande lagstiftning, författningar och föreskrifter samt stadens anvisningar och riktlinjer ska utgöra grunden i rutinerna och ska i alla delar belysa patientsäkerheten.

Utföraren ansvarar för att fastställda rutiner av läkemedel på dagverksamheten följs.

### 3.29.3 Delegering

Delegering av en arbetsuppgift får endast ske om det är förenligt med god och säker hälso- och sjukvård. Delegering ska tillämpas restriktivt och ske skriftligt utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1997:14) om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård samt stadens anvisningar och riktlinjer för delegering.

Sjuksköterskan ska undervisa och instruera personal som delegeras arbetsuppgifter enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och patientsäkerhetsförordningen (SFS 2010:1369).

Hur planering av de delegerade arbetsuppgifterna ska fördelas vid

varje arbetspass ska framgå av en lokal rutin. Alla händelser/avvikelser som inträffar vid utförandet av den delegerade arbetsuppgiften ska rapporteras enligt lokal rutin.

#### **3.29.4 Dokumentation av hälso- och sjukvård**

Hälso- och sjukvårdsdokumentationen ska ske enligt gällande lagar och förordningar samt enligt de riktlinjer och anvisningar som utfärdas av staden gällande hälso- och sjukvårdsdokumentation. Legitimerad personal ansvarar för att journal upprättas när behov av hälso- och sjukvårdsinsatser finns eller uppkommer hos den enskilde under vistelsen på dagverksamhet.

Utföraren ansvarar för att all legitimerad personal har tillräckliga kunskaper för att kunna dokumentera enligt stadens riktlinjer för hälso- och sjukvård och dokumentation.

All dokumentation som rör den enskilde ska försvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. Originalhandlingar ska skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp.

Utföraren ska, i samband med påbörjad insats, inhämta samtycke från den enskilde att utföraren kan lämna över original eller kopior av dokumentationen som rör den enskilde till beställare i samband med individuppföljning eller när beställare begär det. Samtycket ska även avse att all dokumentation överlämnas till beställare efter ett avslutat ärende.

#### **3.30 Våld i nära relation**

Staden har ett program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck, se [program](#). Utföraren ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt, och/eller utsätta andra, för hot, våld och/eller försummelse. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Det ska finnas en skriftlig rutin för våld i nära relation.

#### **3.31 Resor till och från dagverksamheten**

Stadsdelsförvaltningarna står för resekostnader till och från dagverksamheten. Varje stadsdelsförvaltning beslutar om hur beställning och samordning av resor på bästa sätt ska organiseras. Det kan innebära att beställande stadsdelsförvaltning ger utföraren i uppdrag att samordna resorna till och från dagverksamheten. I dessa fall ska de transportörer som staden har avtal med användas och utföraren ska verka för att gästerna samåker.

#### **3.32 Värmebölja**

Verksamheten ska ha en handlingsplan för eventuella värmeböljor och vidta de åtgärder som krävs för att minimera negativa hälsoeffekter för den enskilde.

## 4 Ersättning

Ersättning i stadens valfrihetssystem inom dagverksamhet beslutas i kommunfullmäktige i slutet av varje år samband med fastställande av budget för nästkommande år. Ersättning utförs av en fast ersättning utifrån kategori av dagverksamhet.

För aktuell ersättning och schablon, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>.

Utföraren får ersättning för varje beslutad närvarodag från och med den dag den enskilde, enligt beställning, planerat att påbörja dagverksamheten. Vidare utgår ersättning för tre dagar efter avslutad insats. Dubbel ersättning kan erhållas om någon ny person börjar på dagverksamheten tidigare än dessa dagar.

## 5 Uppföljning

Stadens principer för uppföljning inom äldreomsorgen utgår från *Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen* (Dnr 152-2128/2016) som beslutades på kommunfullmäktiges sammanträde 2017-06-12. Staden genomför olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, inspektioner, observationer, brukarundersökningar, administrativa och ekonomiska uppföljningar, uppföljning av synpunkter och klagomål, olika stickprovskontroller, kvalitetsobservationer och vid behov fördjupande uppföljningar/särskilda granskningar.

Resultat från brukarundersökningar och verksamhetsuppföljningar presenteras på stadens hemsida under hitta och jämför service. I uppföljning ingår även att utföraren lämnar uppgifter som efterfrågas av exempelvis Socialstyrelsens, Sveriges Kommuner och Regioner och Statistiska Centralbyrån.

Företrädare för staden såsom inspektörer, revisorer och andra tjänstemän har rätt att följa upp och kontrollera verksamheten. Utföraren ska bereda tillträde och insyn i sådan utsträckning att de kan genomföra sitt uppdrag.

Uppföljning och kontroll kan även uppdras åt fristående konsult eller dylikt. Utföraren förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denna kan genomföra sitt uppdrag.

För den årliga planeringen för uppföljning, se <https://leverantor.stockholm/aldreomsorg/>.