

Uppdragsbeskrivning av ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL och LSS

Denna uppdragsbeskrivning omfattar nämndens verksamheter i egen regi (ej entreprenad) där Stockholms stad beslutat att valfrihetssystem ska råda. Uppdragsbeskrivningen syftar till konkurrensneutralitet och innehållet överensstämmer med de krav som ställs på verksamheter som upphandlats enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Den egna nämnden ansvarar för uppföljningen gentemot uppdragsbeskrivningen.

Denna uppdragsbeskrivning avser: Enheten för personligt stöd
Förvaltning: Hägresten-Älvsjös stadsdelsnämnd

Uppdragsbeskrivningen följer villkoren i valfrihetssystemet och revideras av socialförvaltningen när dessa villkor förändras.

1. ALLMÄN ORIENTERING

1.1 Valfrihetssystemet

En individ som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av valfrihetssystemet kan välja utförare av aktuell insats. Alternativen kan vara kommunala enheter, entreprenader och de enskilt drivna verksamheter, som ansöker och godkänns i systemet.

1.2 Ickevalsalternativ

För den enskilde som av olika skäl inte kan eller vill välja utförare finns ett ickevalsalternativ. Stockholms stads ickevalsalternativ inom detta valfrihetssystem för ledsagarservice och avlösarservice utgör respektive stadsdelsnämnds entreprenad/egen regi ickevalsalternativet. För de nämnder som varken har entreprenad eller egen regi avseende ledsagarservice/ avlösarservice utgör socialnämndens entreprenad ickevalsalternativet, Stockholms stads ledsagarservice. Om ickevalsalternativet inte kan förmedla ledsagarservice eller avlösarservice som överensstämmer med den enskildes behov ska beställande nämnd genom biståndsbedömaren välja den av övriga utförare inom valfrihetssystemet som denne anser bäst svarar upp mot behovet.

1.3 Ersättning

Kommunfullmäktige i Stockholm fastställer ersättningen till godkända utförare i valfrihetssystemet i samband med beslut om budget. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsens utförande såsom personal-, administrations-, IT-, lokal-, rese-,

materialkostnader och så vidare. Ingen annan ersättning utgår än vad som framgår av beställningen och vad som framgår nedan.

Av bifogad bilaga framgår ersättningsnivåerna för år 2019. Utförare får därutöver ersättning för uppkommen omkostnad kopplad till aktiviteter vid utförd ledsagning.

I staden har enskilda med beslut om ledsagarservice enligt LSS eller ledsagning enligt SoL rätt till ersättning för omkostnader för ledsagaren med upp till 300 kronor per månad. Det är möjligt att använda omkostnadsersättningen flexibelt under en tre månaders period. Den enskildes möjlighet att föra över omkostnadsersättning innebär inte att hen har en skyldighet att spara för att använda till en mer kostsam aktivitet. Det får aldrig förekomma att den enskilde uppmanas att spara omkostnadsersättning för att använda till en mer kostsam aktivitet, om detta innebär att de ordinarie aktiviteterna enligt beslut uteblir.

Utföraren ansvarar för att ersätta dessa omkostnader till ledsagaren och erhåller sedan motsvarande ersättning från beställaren.

Kvitton i original ska sparas hos utföraren. Vid stadens uppföljning av verksamheten kommer stickprov att ske. Vid fakturering ska antal utförda ledsagningstimmar samt utlägg för omkostnadsersättning framgå som separata poster på en och samma faktura. Omkostnadsersättningen på en faktura kan uppgå till max 900 kronor om ersättningen avser 3 månader.

Omkostnadsersättning utöver beviljad nivå
Om den enskilde planerar att genomföra en aktivitet som är mer kostsam än beviljad nivå, det vill säga 300 kronor per månad under en tre månaders period, kan den enskilde ansöka hos sin stadsdelsnämnd om att få den extra omkostnaden ersatt av beställaren. I de fall ansökan beviljas står stadsdelsnämnden för hela omkostnaden.

Minsta ersättning per tillfälle utförd ledsagarservice respektive avlösarservice är den ersättning som utgår för en timme ledsagarservice respektive en timme avlösarservice. Sent avbokad ledsagarservice/avlösarservice, det vill säga av brukaren avbokad senare än klockan 12:00 dagen före uppdraget är planerat att utföras, ska också ersättas av beställande nämnd som om uppdraget utförts. Dock ska denna ersättning utgå enligt ersättningsnivån för "Dag". Den sent avbokade tiden ska då anses vara förbrukad om annat inte framgår av biståndsbeslutet.

1.4 Information om utförare

Alla godkända utförare i Stockholms stads valfrihetssystem får sin verksamhet presenterad på Jämför Service på Stockholms stads hemsida, under "Omsorg om personer med funktionsnedsättning - Avlösarservice eller Ledsagarservice", <http://www.stockholm.se/-/Jamfor/>. Informationen om godkänd

utförare och verksamhet är i första hand till Stockholms stads medborgare. Det är av väsentlig betydelse för staden att informationen om utföraren på Jämför Service är korrekt och aktuell.

2 AVLÖSAR- OCH LEDSAGARSERVICE ENLIGT SOL OCH LSS

2.1 Avlösar- och ledsagarservice enligt SoL och LSS

Uppdragsbeskrivningen avser personer som fått biståndsbeslut för ledsagarservice och/eller avlösarservice enligt SoL och LSS.

2.2 Målgrupp

Avlösarservice

Avlösarservice ges både som en regelbunden insats och vid oförutsedda situationer. Det är ofta av stor vikt att avlösarservice kan ges med kort varsel. Avlösarservice ska kunna ges av utföraren årets alla dagar under alla tider på dygnet. Insatsen beviljas huvudsakligen till barn och unga men även till vuxna eller äldre. Bedömningen görs utifrån individuella behov och syftar till att ge anhöriga och närstående avlastning. Insatsen ska utformas utifrån den enskildes behov och önskemål. Önskemål vad gäller val av avlösare ska i möjligaste mån tillgodoses.

Föräldrar och syskon till barn med funktionsnedsättning behöver ofta avlösarservice för att kunna genomföra egna aktiviteter, t.ex. studier, fritid, kultur. Avlösarservice kan även vara en förutsättning för att föräldrarna ska kunna ägna sig åt barnets syskon. Familjehemsföräldrar har också rätt till avlösarservice. 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 efter biståndsbeslut från staden rätt till fyra timmar avlösning per vecka för att få möjlighet till avkoppling och att få komma hemifrån för egna personliga angelägenheter.

Eftersom man arbetar i den enskildes hem är lyhördhet för anhörigas önskemål nödvändigt. Vidare är det viktigt med god kontinuitet så att anhöriga inte behöver lära känna och instruera olika avlösare.

I insatsen avlösarservice enligt LSS ingår omvårdnad. I omvårdnaden ligger en skyldighet att ge stöd och hjälp till den enskilde med dagliga behov som den själv inte klarar. Omvårdnaden ska ges med respekt för den enskildes självbestämmande och integritet och den ska vara flexibel utifrån den enskildes behov och önskemål. Omvårdnaden ska ges på ett sådant sätt att den stärker den enskildes tilltro till sin egen förmåga. Nedan ges några exempel på vad omvårdnad konkret kan innebära:

- Hjälp med att äta, dricka och förflytta sig
- Hjälp med att sköta personlig hygien och att klä sig
- Hjälp med att kommunicera, upprätthålla sociala kontakter och bryta isolering

- Hjälp med att göra tillvaron begriplig, förutsägbar och trygg samt hjälp med att planera framåt

Beställningen ska ligga till grund för genomförandet av insatsen.

Ledsagarservice

Insatsen ledsagarservice syftar till att en person med funktionsnedsättning ska kunna leva som andra och delta i samhällets gemenskap. Ledsagarservice är en insats knuten till aktiviteter utanför hemmet. Insatsen ska ge möjlighet att delta i fritidsaktiviteter, i kulturlivet, besöka vänner eller bara promenera. Insatsen ska även tillgodose behov av ledsagning vid exempelvis sjukhusbesök.

Ledsagarservice ska alltid vara individuellt utformad och ha karaktären av personlig service, detta innebär att en person med funktionsnedsättning får stöd av en ledsagare i samhället. Några generella ramar om högsta antal timmar per månad finns inte. Det individuella behovet avgör när insatsen ska ges samt hur omfattande den ska vara. Beställningen ligger till grund för utförandet av insatsen.

Omfattningen av den beviljade insatsen ska anges i timmar per månad. Den enskilde har rätt att föra över outnyttjade timmar från en månad till nästkommande månader. Outnyttjade timmar ska dock användas inom en tre månaders period efter det att insatsen verkställs, efter det påbörjas en ny tre månaders period.

Timmarna får användas för de behov som beslut om insatsen avser. Det kan således bli aktuellt med andra aktiviteter än de som nämns i biståndsbeslutet eller beställning vilket är möjligt så länge målet med insatsen uppfylls – att bryta isolering och skapa delaktighet i samhället.

Den enskildes möjlighet att föra över timmar innebär inte att hen ska vara skyldig att spara för att använda till särskilt ändamål. Det får aldrig förekomma att den enskilde uppmanas att spara timmar för att använda till särskilt ändamål, om detta innebär att de kontinuerliga aktiviteterna uteblir.

Avser ledsagarservicen barn och ungdomar med funktionsnedsättning utgör det behov som går utöver vad som är normalt föräldraransvar för ett barn i ifrågavarande ålder, grunden för bedömningen av rätten till ledsagning. För ungdomar är det vanligt med ansökan om ledsagning för olika fritids- och träningsaktiviteter. Enskilda som har behov av ledsagarservice kan ha omfattande och varaktig funktionsnedsättning. Det kan handla om synskador, fysisk- och/eller psykisk funktionsnedsättning, utvecklingsstörning/autism och kombinationer av funktionsnedsättningar.

Om den sökande har personlig assistans enligt LSS/LASS/assistansersättning enligt 51 kap Socialförsäkringsbalken ingår insatsen ledsagarservice i insatsen personlig assistans och omfattas inte av denna upphandling.

Utföraren ska följa stadens riktlinjer för ledsagning och ledsagarservice, se bilaga Riktlinjer för ledsagning och ledsagarservice.

2.3 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utföraren ska ta emot varje person i målgruppen som fått biståndsbeslut för avlösar- och/eller ledsagarservice och som omfattas av denna uppdragsbeskrivning, bor inom stadsdelsnämndsområdet, och som valt utföraren.

Utföraren tar även emot personer som bor i andra stadsdelsnämndsområden:

2.4 Byte av utförare

Den enskilde har rätt att byta till en annan utförare. Biståndshandläggaren meddelar utföraren bytet av utförare.

För att flexibiliteten över 3 månader ska fungera behöver den överlämnande utföraren informera den nya utföraren om var i tremånadersperioden som uppdraget befinner sig (status), både gällande timmar och omkostnadsersättning. Den nya utföraren tar vid där den tidigare slutar. Tremånadersperioden börjar inte om vid utförarbyte.

3 KRAV PÅ UTFÖRAREN

3.1 Enhetschef med ansvar för den dagliga driften

Varje verksamhet ska ha en "enhetschef", en person som utför, fördelar och leder det dagliga arbetet i verksamheten och som har god kännedom om de enskilda och deras behov.

Ansvarsområden

Enhetschefen som ansvarar för den dagliga driften och ledningen ska ansvara bland annat för att:

- arbetet organiseras så att den enskilde individen erhåller biståndsbeslutad ledsagarservice/avlösarservice
- verksamheten kännetecknas av god etik och ett respektfullt bemötande
- personal med lämplig utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras
- personalens behov av handledning tillgodoses
- personalens behov av kompetensutveckling bevakas och tillgodoses
- en god arbetsmiljö upprättas både på kontoret och i "fält" för ledsagarservice/avlösarservice
- rutiner finns för att hantera synpunkter, klagomål och konflikter
- verksamheten planeras, utvecklas och utvärderas
- verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, ny forskning och resultat från tillsyn/uppföljning

Enhetschefen ska dagligen vara tillgänglig för ledsagare och/eller avlösare för handledning och stöd.

Enhetschefens kompetens

Kunskap och tid i verksamheten ska vara relevant för uppdraget och styrkt genom exempelvis intyg, betyg eller underskrivna av referenter.

Enhetschef/enhetschefer ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt behärska svenska språket i tal och skrift vilket ska bekräftas i ansökan. Om det finns flera enhetschefer i verksamheten ska de var för sig ha efterfrågad kompetens.

För ledsagar- och avlösarservice enligt LSS

Enhetschef/enhetschefer ska ha dokumenterad adekvat högskoleutbildning, motsvarande sociala omsorgslinjen, socionomexamen eller högskoleutbildning till paramedicinare. Enhetschef/enhetschefer ska vidare var för sig under de senaste tio åren ha erfarenhet av motsvarande minst 36 månaders yrkeserfarenhet på heltid inom verksamhetsområdet med stöd och service för personer med funktionsnedsättning som vårdare, personlig assistent, paramedicinare, biståndshandläggare eller som arbetsledare/chef. Med yrkeserfarenhet från verksamhetsområdet menas här erfarenhet från insatser som ger stöd och service till målgruppen, till exempel LSS-insatserna:

- bostad med särskild service
- korttidshem
- daglig verksamhet
- läger- och kolloverksamhet
- personlig assistent
- ledsagarservice (här avses insatserna utifrån LSS)
- avlösarservice (här avses insatserna utifrån LSS)

För ledsagning och avlösning enligt SoL

Enhetschef/enhetschefer ska ha dokumenterad adekvat högskoleutbildning, motsvarande sociala omsorgslinjen, socionomexamen eller högskoleutbildning till paramedicinare. Enhetschef/enhetschefer ska vidare var för sig under de senaste tio åren ha erfarenhet av motsvarande minst 36 månaders yrkeserfarenhet på heltid av målgruppen. Med yrkeserfarenhet från verksamhetsområdet menas här erfarenhet från insatser som ger stöd och service till målgruppen, till exempel SoL-insatserna:

boendestöd

- sysselsättning
- stödboende
- bostad med särskild service
- ledsagarservice (här avses insatserna utifrån SoL)
- avlösarservice (här avses insatserna utifrån SoL)
- erfarenhet från LSS-insatser som anges i avsnittet ovan

3.2 Personal

Utföraren ska tillhandahålla den personal som är nödvändig för att bedriva verksamheten enligt uppdragsbeskrivningen. Utföraren ska erbjuda personal med adekvat utbildning, det vill säga gymnasie- eller YH-utbildning för de brukare som har

behov av det. Det kan vara utifrån socialstyrelsens allmänna råd "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning" (2014:2), för de brukare som har behov av det.

För ledsagare är kunskap om tillgänglighet i staden av stort värde. Avgörande är att insatsen utformas individuellt efter de berördas behov och önskemål. Personalen ska behärska svenska språket i tal och skrift. Det är viktigt att det bland personalen hos utföraren finns god kunskap om hur olika funktionsnedsättningar yttrar sig och vilka svårigheter den enskilde kan möta.

Det är värdefullt om det i personalen finns personer med olika intressen, ålder, kön samt personer som kan teckenspråk och andra språk än svenska.

Utföraren ska ha ett strukturerat system för introduktion av nyanställda som ska inkludera utbildning i funktionsnedsättningar, ledsagning med rullstol, lyft- och förflyttningsteknik, första hjälpen samt hjärt- och lungräddning under minst motsvarande två heldagar.

Anställer utföraren en anhörig eller närstående till den enskilde för att utföra uppdraget gäller samma krav som för andra anställningar. För anställning av anhörig eller närstående ska utföraren inhämta beställarens godkännande innan rekrytering av den anhörige påbörjas.

Personalen ska vid begäran kunna uppvisa en fotolegitimation eller liknande som visar att personen är anställd hos utföraren.

Utföraren svarar för att företagets personal och verksamhetsledning lever upp till den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst. Personalen ska underteckna en förbindelse om sekretess. Utföraren ska genom sekretess förbindelsen för personal och i förekommande fall underleverantör se till att sekretess upprätthålls.

Kraven på personalen gäller oavsett anställningsform.

3.3 Bemanning

Utföraren ska ha tillräckligt med personal så att uppdrag utförs enligt beställning under uppdragstiden. Personalen ska tjänstgöra så att resurserna utnyttjas effektivt utan att göra avkall på kvaliteten i de utlovade tjänsterna eller den enskildes säkerhet och trygghet. Utföraren ska säkerställa kvaliteten i utförandet av beställningen vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semestrar etc.

Utföraren ska ha ett system för vikarietäckning från och med dag 1. Undantag från kravet på vikarietäckning från dag 1 kan vara om insatsen kräver ledsagare/avlösare med särskild/specifik kompetens.

Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

3.4 Kompetensutvecklingsplan

Utföraren ska ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning, metodutveckling och ansvarar för att personalen har aktuell kunskap.

3.6 Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten

Utföraren ska ha ett väl fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författningssamling och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att kontinuerligt utveckla och långsiktigt säkra verksamhetens kvalitet och för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet ska ta hänsyn till verksamhetens innehåll så att verksamheten uppfyller de krav och mål för var tid gällande lagar och andra föreskrifter för verksamheten, samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Utföraren ska minst en gång per år utvärdera resultat av verksamheten och ta hand om och utreda klagomål, avvikelser och synpunkter, samt göra förbättringar.

Utföraren ska använda ILS som är stadens system för integrerad ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. ILS-webben ska användas för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna.

3.7 Miljöarbete

Stockholms stad har ett aktivt miljöarbete i strävan att uppnå ett effektivt och fungerande kretslopp. En del i detta arbete är att se till att Stockholms stads utförare så långt det är möjligt deltar i arbetet med att minska den negativa påverkan av naturens tillgångar. Utföraren ska ha en beskrivning av hur miljöarbetet sker inom organisationen och hur negativ miljöpåverkan vad gäller miljöavfall och energianvändning övervakas och så långt som möjligt elimineras.

Utföraren ska i den egna verksamheten källsortera avfall, inklusive farligt avfall.

Läs mer om Stockholm stads miljömål och miljöarbete i stadens miljöprogram: <http://miljobarometern.stockholm.se/miljomal/>

3.8 Underleverantör

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Underleverantör måste alltid upphandlas enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU). Vid anlitan av underleverantör eller byte av underleverantör ankommer det på utföraren att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

3.9 Information till IVO

Utföraren ska ha lämnat information om verksamheten till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Om Utföraren gör väsentliga förändringar ska IVO meddelas dessa.

4 KRAV PÅ TJÄNSTEN

4.1 Allmänna krav på verksamheten

Utföraren ska åta sig att arbeta så att SoL och LSS kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende ledsagarservice och/eller avlösarservice. Verksamheten ska bedrivas med utgångspunkt från Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Kraven är de samma för båda insatserna ledsagarservice och avlösarservice om annat inte anges i uppdragsbeskrivningen. Vad som kännetecknar god kvalitet varierar från person till person. Insatsen till den enskilde ska utgå från de aspekter som lyfts fram i förfrågningsunderlaget. Insatsen ska utföras utifrån vid var tid gällande författning samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar.

Verksamheten ska:

- ha tydliga mål och ett strukturerat arbetssätt som leder framåt för den enskilde så att mål och delmål i beställningen uppnås.
- vara individuellt utformad och anpassad till den enskildes behov, förutsättningar och önskemål.
- präglas av respekt, självbestämmande och delaktighet.
- vara meningsfull och utvecklande så att den enskilde ges möjlighet att leva som andra och så självständigt som möjligt.
- stödja den enskilde till att utnyttja sin kognitiva och sociala förmåga.
- främja den enskildes delaktighet i samhället.

4.2 Biståndsbeslut och start för utförande av insats

Stockholms stad fattar biståndsbeslut med insats och omfattning av insats som den enskilde är beviljad. Ett nytt biståndsbeslut krävs för att utföraren ska få påbörja en insats på nytt om den enskildes biståndsbeslut har löpt ut.

När den enskilde har valt utförare skickar beställaren en beställning till vald utförare där insats och mål framgår samt beräknad tid för uppdraget. Beställningen skickas elektroniskt genom Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Beslut om bistånd måste ha fattats av en handläggare på en beställande nämnd för att insatsen ska få påbörjas.

Utföraren ska utan dröjsmål meddela beställaren om beställningen godkänns eller inte i Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Vid behov kontakta beställaren direkt.

4.3 Bemötande, trygghet och inflytande

Gott bemötande, respekt och integritet

Ledsagning/avlösning 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.

För att få ytterligare vägledning om vad staden anser allmänt är önskvärt om gott bemötande vid funktionsnedsättning rekommenderas att utföraren tar del av "Bemötandeguiden" som finns tillgänglig på <http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Socialtjanstforvaltningen/Bemotandeguiden/>

Trygghet och kontinuitet

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de tjänster som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service och omsorg blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är att service utförs med hög kvalitet och kontinuitet. Insatserna ska därför ges med hög personal- och tidskontinuitet.

Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Insatsens innehåll ska därför utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma. Ett reellt inflytande över ledsagning/avlösning är en förutsättning för självbestämmande. Exempelvis ska ledsagaren möta den enskilde på den plats som denne önskar inom Stockholms stad och där ska ledsagningen starta.

Personer med funktionsnedsättning ska ha jämlika möjligheter att få information och kunna kommunicera med verksamheter samt att gynnas av digitala lösningar och ny teknik. Personer med funktionsnedsättning ska kunna få information och kommunicera på jämlika villkor som andra, i tillgängliga och användbara format som är anpassade för olika funktionsnedsättningar och situationer. Kommunikation kan vara både verbal och icke verbal.

4.4 Arbetsmiljö och säkerhet

Utföraren ska ansvara för att verksamheten med rutiner kontinuerligt utvecklas så att arbetsmiljön och säkerheten för brukare och personal är god.

4.5 Beställning och genomförandeplan

Beställningen ska vara skriftlig och tidsbestämd. Beställaren preciserar vad den enskilde ska få stöd med samt önskade mål och delmål så att utföraren får en tydlig bild av vad stödet ska leda till. Utföraren meddelar omgående beställaren om de kan genomföra beställningen eller inte via Paraplysystemet. Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om beställningen av någon anledning behöver revideras. Med utgångspunkt i beställningen upprättar utföraren en genomförandeplan tillsammans med den enskilde och eventuellt förordnad ställföreträdare. Utföraren ska tillsammans med den enskilde bland annat svara på frågorna hur (arbetsätt) insatsen

ska genomföras, när den ska genomföras och hur mål och delmål ska uppnås. Arbetssättet ska vara beskrivet på ett sätt att det går att följa upp. Det ska även framgå på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande i planeringen, att den enskilde har informerats om verksamhetens klagomålshantering samt när och hur genomförandeplanen ska följas upp. Utföraren ska se till att genomförandeplanen godkänns av den enskilde främst genom underskrift.

Genomförandeplanen ska skickas till beställande nämnd senast 15 dagar efter påbörjad insats. Beställaren och utföraren skickar och accepterar beställning och genomförandeplan i Paraplysystemet. Beställarens mall för genomförandeplan ska användas. För kännedom, om den sjätte en viss månad infaller på en lördag, söndag eller helgdag sker ersättningskörningen vid klockan 10 i Paraplysystemet.

Utföraren ska löpande följa upp arbetssätten för att uppnå överenskomna mål och delmål i genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska följas upp löpande och revideras. Beställaren får säga upp en beställning. Beställaren kommer att följa upp insatsen regelbundet. Även utföraren har ett uppföljningsansvar. Utföraren ska dokumentera sin uppföljning i enlighet med 6 kap. 4 § SOSFS 2014:5.

4.6 Rutiner

Utöver vad som preciseras i denna uppdragsbeskrivning krävs följande rutiner. Med rutiner avses dokumenterade beskrivningar av arbetssätt eller metod enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter som ska vara tillgängliga för och kända av all personal.

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för:

- Bemanning och vikarieanskaffning, hur denna anpassas utifrån förändringar i målgruppens behov.
- Att fastställa och uppnå den enskildes behov av kontinuitet och eventuell minimering av antalet personal.
- Hur en ny individ presenteras för personalen.
- Hur ny personal presenteras för den enskilde.
- Hur konflikter, övergrepp ska förhindras, upptäckas och hanteras i verksamheten.
- När dödsfall inträffar.
- Anmälningsskyldigheten enligt 14 kap. 1 § SoL.
- Hur utföraren agerar om den enskilde inte är anträffbar på överenskommen tid.

Egna medel

Utgångspunkten är att den enskilde själv, dennes god man eller förvaltare, hanterar de privata medlen. Om de privata medlen hanteras av utföraren ska rutiner finnas för detta. Utförarens rutiner ska omfatta:

- skriftlig överenskommelse med den enskilde, god man eller förvaltare.
- intern kontroll.
- vilka åtgärder som vidtas vid misstanke om oegentligheter.

I undantagsfall får utföraren hantera den enskildes privata medel, mindre summor, nycklar eller andra värdesaker. Rutiner ska då finnas som omfattar skriftlig överenskommelse med den enskilde och eller förordnad ställföreträdare, separat redovisning och separat förvaring.

4.7 Bokning av ledsagarservice och/eller avlösarservice

Den enskilde ska minst ha möjlighet att boka/avboka ledsagarservice/avlösarservice;

- dels via bemannad telefon med telefontid; årets alla vardagar 09:00 – 11:30,
- dels via röstbrevlåda,
- samt via e-post.

4.8 Utdrag ur belastningsregistret

Utförare av ledsagarservice och avlösarservice för barn och ungdomar omfattas av lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder. Utföraren ska garantera att personalen genomgått registerkontroll. Staden ska ha rätt att ta del av utdrag ur belastningsregistret rörande utförarens personal om staden anser detta motiverat.

4.9 a Lex Sarah

All personal ska känna till skyldigheten att medverka till god kvalitet samt rapportera missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden enligt Lex Sarah. Nämnden som utföraren tillhör ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt SoL och LSS. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 samt stadens riktlinjer för Lex Sarah och den egna nämndens rutiner ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

4.9 b Lex Maja

Sedan 1 april 2019 gäller en sekretessbrytande regel i 20 a § offentlighets- och sekretesslagen (OSL) avseende uppgifter om djur. Sekretessen enligt 25 kap. 1 § och 26 kap. 1 § hindrar inte att en uppgift om ett djur som är nödvändig för ett ingripande av en kontrollmyndighet för djurskydd eller Polismyndigheten lämnas till dessa myndigheter om personal inom hälso- och sjukvården eller socialtjänsten påträffar ett djur som

1. tydligt utsätts för vanvård eller misshandel, eller
2. uppenbart uppvisar symtom på sjukdom eller är allvarligt skadat.

En uppgift enligt första stycket får lämnas endast om det bedöms att bristen inte kan åtgärdas i samråd med den som håller djuret.

4.10 Uppmärksamma och hantera hot och våld

Staden har ett program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck, se programmet på stadens webbplats: <http://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/Stod-till->

[familj--barn/Vald-i-nararelationer/](#). Utföraren ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt för hot och/eller våld. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur de ska uppmärksamma och hantera hot och våld.

4.11 Muta - gåva

Enligt 10 kap 5 § a brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva eller löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för utföra sitt arbete. Detta gäller också efter anställningen har upphört och till exempel mottagande av förmån genom testamente. Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet. Utföraren ansvarar för att ha rutiner rörande detta och 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.

4.12 Anhörigstöd

Staden har ett program för stöd till anhöriga med det långsiktiga målet att: "I Stockholm har alla anhöriga oavsett bakgrund och förutsättningar en bra livssituation och möjlighet att forma sina egna liv."

Programmet har sex prioriterade områden som är följande:

1. Bemötande: anhöriga ska bemötas med erkännande, respekt och delaktighet.
2. Kunskap om rättigheter: anhöriga ska ha kunskap om sina egna och den närståendes rättigheter.
3. Direkt stöd till anhöriga: anhöriga ska ha stöd för egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen.
4. Anhörigas delaktighet och inflytande: anhöriga ska betraktas som en kompetent samarbetspartner.
5. Kvalitet: Det är en förutsättning att den närståendes personal har rätt utbildning och kompetens. För anhörigas trygghet är det viktigt att han eller hon känner tilltro till personalen och de verksamheter de kommer i kontakt med. Att den närstående får adekvata insatser av god kvalitet är en viktig beståndsdel i ett gott anhörigstöd.
6. Grupper och individers olika behov: kommunen ska ha ett brett utbud av stöd för att tillgodose grupper och individers olika behov.

Utföraren ska arbeta på ett sätt som är i linje med stadens program för stöd till anhöriga. Utföraren ska ha:

1. skriftlig rutin för hur samverkan sker med anhöriga, till exempel kring informationsutbyte och delaktighet.
2. skriftlig rutin för hur man uppmärksammar att anhöriga behöver stöd för egen del.

4.13 Barnperspektivet

För insatserna som ges till barn eller unga gäller att utföraren ska utforma insatsen till barnets eller den unges bästa och till

dess rätt att vara delaktig. Barnet eller den unge ska få relevant och anpassad information samt ges möjlighet att framföra sina åsikter under planeringen och genomförandet av insatsen. Barnets eller den unges åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till dess ålder och mognad.

I utförarens dokumentation ska det framgå på vilket sätt hänsyn tagits till barnets eller den unges bästa i planeringen och genomförandet samt vilken information som lämnats, hur barnet eller den unge har fått möjlighet att framföra sina åsikter och vilken kommunikationsmetod som använts. Det ska även framgå vilka åsikter barnet eller den unge och dess föräldrar/företrädare lämnat.

4.14 Tillgänglighet och delaktighet

Stockholms stad har tagit fram en tillgänglighetsguide, som personer med funktionsnedsättning ska kunna använda för information om tillgängligheten i stadens verksamheter. I denna går det att se om en viss lokal eller verksamhet exempelvis har hörselslinga eller rullstolsramp. Tillgängligheten beskrivs i form av symboler eller ikoner. Kommunstyrelsen har tidigare beslutat att stadens verksamheter ska presentera sin tillgänglighet genom att använda Tillgänglighetsguiden. Tillgängligheten ska visas på Hitta Service.

Utföraren ska sträva efter att berörda utrymmen ska vara tillgängliga för alla i enlighet med stadens mål och därför fylla i bifogad mall för tillgänglighetsskattning. På Stockholms stads webbplats för Tillgänglighetsguiden finns en lathund som beskriver hur självskattningen går till.

Se <http://www.stockholm.se/-/Om-webbplatsen/Tillganglighet/Tillganglighet-i-Jamfor-service/>

Utföraren ska arbeta med att förbättra tillgängligheten och ha en rutin för det.

Stockholms stad har ett program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning (se <http://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/Funktionsnedsattning/Mojligheter-att-paverka/Program-for-tillganglighet-och-delaktighet-for-personer-med-funktionsnedsattning1/>).

Programmet är ett styrdokument som stadens nämnder och bolagsstyrelser ska utgå från när de planerar och följer upp sitt arbete för att nå stadens mål om ett Stockholm som är tillgängligt för alla, där personer med funktionsnedsättning är fullt delaktiga på jämlika villkor som alla andra, utan diskriminering. Programmet omfattar åtta olika fokusområden som stadens nämnder och bolagsstyrelser ska arbeta med genom att tillämpa funktionshindersperspektivet.

Utföraren ska arbeta utifrån programmet och ha en rutin för delaktighet.

Länk för att fylla i självskattningsmall för tillgänglighet och delaktighet i era lokaler:

<http://www.stockholm.se/-/Om-webbplatsen/Tillganglighet/Tillganglighet-i-Jamfor-service/Rapportera-in-tillganglighet/Formular---Rapportera-in-tillganglighet/>

4.15 Anslutning till Stockholms stads sociala verksamhetssystem - Paraplysystemet

Utföraren ska använda Stockholms stads sociala system för dokumentation, Paraplysystemet. Systemet medger bl.a. att beställning och genomförandeplan accepteras och skickas elektroniskt i systemet mellan parterna.

4.16 Utförarrapportering

Utföraren ska i Paraplysystemet registrera genomförandeplan och antalet utförda timmar per individ, specificerat på dagtid, kvällstid, natt, helg och storhelg. Registrerade utförda timmar ska utgöra underlag för fakturering, och underlag för stadens statistik.

4.17 Dokumentation och gallring

Utföraren är skyldig enligt lag att dokumentera utförandet av insatsen. Dokumentation förs löpande i Paraplysystemet och ParaSoL. Utföraren ska använda ParaSoL/Paraply för att utförarrapportera samt rapportera frånvaro. Utföraren ska ha rutiner för att bara behörig personal kan och får ta del av dokumentationen om den enskilde och för att hantera eventuella felaktiga uppgifter i dokumentationen.

Utföraren ansvarar för att all dokumentation utformas och gallras i enlighet med gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Dokumentationen ska möjliggöra en systematisk uppföljning av den enskildes utveckling och hur delmål och mål uppfylls under insatsen.

Utföraren ska informera den enskilde om att dokumentationen förs och att frånvaro rapporteras till beställaren. Utföraren ska förvara handlingar rörande den enskildes personliga förhållanden på ett tryggsamt sätt inom verksamheten så att obehöriga inte kan få tillgång till handlingarna. Med förvaring på tryggsamt sätt menas inlåsta i ett brandsäkert arkivskåp.

Utföraren ska, om inte annat följer av lag, snarast efter det att den enskilde inte längre är aktuell för insatsen eller efter begäran från beställaren, lämna över all dokumentation om den enskilde till beställaren. Beställaren har rätt att, under förutsättning att den enskilde medger det, ta del av material som rör denne. Utföraren inhämtar den enskildes samtycke.

4.18 Förändrat insatsbehov

Om den enskildes behov av insatser 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 har rätt till ledsagning/avlösning är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

4.19 Skyldighet att meddela biståndshandläggare

Om utföraren initialt eller under uppdragets gång inte har den specialkompetens som krävs för den enskildes ledsagning/avlösning ska utföraren omgående meddela detta till biståndshandläggaren. Med specialkompetens menas här exempelvis kompetens avseende främmande språk, teckentolkning, tandemcykling för synskadade eller liknande.

4.20 Hitta service

Stockholms stads valfrihetssystem innebär att det är den enskilde som väljer vilken utförare han/hon vill ska utföra den biståndsbedömda insatsen. Alla utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem ska ha sin verksamhet på "Hitta service". Utföraren ska utse en person i sin organisation som ansvarar för att löpande kontrollera att informationen om utföraren och verksamheten på "Hitta service" är korrekt och aktuell.

Mer information om "Hitta service" besök webb-platsen www.stockholm.se/-/Jamfor/. Informationen är i första hand till Stockholms stads medborgare. För insatsen avlösar- och ledsagarservice presenteras utföraren och verksamheten under rubriken Omsorg om personer med funktionsnedsättning.

4.21 Samverkan mellan utföraren, beställaren och övriga myndigheter

Syftet med de beslutade insatserna uppnås lättare om det råder ett gott samarbetsklimat mellan utförare och beställare med den enskilde i fokus. Beställaren ger utföraren den information som behövs för att denne ska kunna fullgöra sitt uppdrag enligt avtalet. Utföraren har en skyldighet att skyndsamt återkoppla till beställare när insatsen inte nyttjas eller genomförs enligt beställning/genomförandeplan/annan överenskommelse.

Utföraren förbinder sig att i alla frågor som rör insatsen samarbeta med beställaren. Beställare och utförare ska, när insatsen påbörjas, komma överens om former för det fortsatta samarbetet, arbetsfördelning och mötesfrekvens.

Utföraren förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom vårdplanering, upprättande av samordnad individuell plan (SIP) enligt 2 kap. 7 § SoL, uppföljningar med mera. Utföraren ska samverka med andra myndigheter såsom exempelvis Region Stockholm (tidigare Stockholms läns landsting) så att den enskildes bästa tillgodoses. Utföraren ska även samverka med anhöriga och eventuellt förordnad ställföreträdare. Utföraren har skyldighet att följa träffade överenskommelser mellan Stockholms stad och andra huvudmän såsom till exempel Regions Stockholm (tidigare Stockholms läns landsting).

Utföraren ansvarar för att inhämta den enskildes samtycke så att relevant information kan delas med berörda myndigheter.

4.22 Uppföljning

Stockholms stad följer upp verksamheten både på individ- och avtalsnivå. Beställaren kommer löpande att följa upp utlovad

kvalitet. I denna uppgift ingår att följa upp och utvärdera hur utförare möter uppdragsbeskrivningen. Utföraren ska på alla sätt medverka till och underlätta uppföljningarna genom att tillhandahålla uppgifter om bland annat tillstånd, ekonomi, personal, kvalitetsledningssystem och rutiner, dokumentation, samverkan och annan relevant information om verksamheten och verksamhetens utförande. Vid begäran ska utföraren överlämna verksamhetens årliga verksamhetsberättelse.

Stockholms stads revisorer, inspektörer och av kommunen fristående konsult äger rätt att i kommunal regi kontrollera och utvärdera verksamheten. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka vid, bereda insyn och underlätta deras arbete.

Utföraren ska en gång per år medverka till att Stockholms stads brukarundersökning kan genomföras. Utföraren ska på begäran lämna uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Statistiska Centralbyrån med flera som hänvisats till utföraren av Stockholms stad.

Både planerade och oplanerade uppföljningsbesök kan förekomma. Vid planerade besök förutsätts att utföraren representeras av en ansvarig med god insikt i verksamheten. Beställaren ska vid uppföljning äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs. Parterna ska vid behov träffas för genomgång av verksamheten och uppdrag. Både individ- och verksamhetsuppföljningen dokumenteras.

5 ÖVRIGA VILLKOR

5.1 Ändring och tillägg

Kommunfullmäktige i Stockholms stad kan besluta om att under uppdragstiden ändra ersättning, krav på tjänst och krav på utförare. Sådana ändringar görs i uppdragsbeskrivningen och nya mallar publiceras på Intranätet (<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/SitePages/Startsida.aspx>). Ersättningen till utföraren gäller från dagen då Kommunfullmäktige i Stockholms stads budget träder i kraft.

5.2 Lagstiftning och föreskrifter

Utföraren ska iakttä och efterleva gällande lagar, avtal och föreskrifter som gäller för de uppdrag som ska utföras enligt denna uppdragsbeskrivning. Anlitar utföraren underentreprenör förbinder sig utföraren att av denne avkräva motsvarande utfästelse. Verksamhetens utförande ska ske enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Utföraren ska i principiella frågor som till exempel jämställdhet, integration, insatser mot våld och främlingsfientlighet, ha en inriktning som ligger i linje med Stockholms stads riktlinjer och policys.

5.3 Meddelarfrihet

Personal som är anställd i verksamheten har den meddelarfrihet som råder för offentligt anställd personal. Det åligger utföraren att informera berörd personal om den meddelarfrihet som råder i verksamheten.

5.4 Arbetsgivaransvar

För anställning av anhörig eller närstående ska utföraren inhämta Beställarens godkännande innan rekryteringen påbörjas. Utföraren garanterar att kraven på personalens kompetens uppfylls och att personalen får kontinuerlig kompetensutveckling som omfattar relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

Personalen ska vid begäran kunna uppvisa en fotolegitimation eller liknande som visar att personen är anställd hos utföraren. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

5.5 Sekretess

Verksamheten lyder under den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst (26 kap. 1 OSL – Socialtjänstsekretess).

6 NÄMNDENS SPECIFIKA KRAV PÅ VERKSAMHETEN

Här kan nämnden lägga till eventuella krav. Annars skriv "Inga"