



Eskilstuna
kommun

Uppdragsbeskrivning

**Boendestöd och/eller Hemtjänst för personer
med psykisk funktionsnedsättning**

Uppdragsenheten Vård- och omsorgsförvaltningen
2016-06-13-2019-12-31



Innehållsförteckning

1. Uppdragsbeskrivning.....	5
1.1 Parter.....	5
1.2 Giltighetstid	5
1.3 Uppdragsbeskrivningar.....	5
2. Uppdrag och inriktning.....	6
2.1 Lagstiftning, riktlinjer och styrande dokument	6
2.2 Mottagning av beställning	6
3. Kvalitetsarbete	7
3.1 Ledningssystem	7
3.1.1 Processer och processdokument	7
3.1.2 Systematiskt förbättringsarbete	7
3.2 Evidens	8
3.3 Jämställdhet och jämlikhet	8
3.4 Säkerhet	9
4. Verksamhet.....	9
4.1 Värdegrund och bemötande.....	9
4.2 Ledning.....	10
4.3 Verksamhetschef hälso- och sjukvård och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)	10
4.4 Hälso- och sjukvård	10
4.5 Hygien	11
4.6 Kost.....	11
4.7 Hälsöfrämjande och förebyggande verksamhet	11
4.8 Stöd till anhöriga	12
4.9 Dokumentation och förvaring av handlingar.....	12
4.10 Kontaktpersonal.....	12
4.11 Sekretess	13
4.12 Misstanke om brott	13
4.13 Avgifter och privata medel	13
4.14 Nyckelhantering.....	14
4.15 Lokaler och inventarier.....	14

4.16	Transporter.....	15
4.17	Tolk.....	15
4.18	Verksamhetsövergång	15
4.19	Miljö	15
5.	Kommunikation, samverkan, och tillsyn.....	15
5.1	Kommunikation	15
5.2	Samverkan och samarbete	16
5.3	Parternas samverkan	16
5.4	Tillsyn, uppföljning och kostnadsansvar	16
6.	Personal	17
6.1	Arbetsgivaransvar	17
6.2	Rekrytering, kompetens och bemanning	17
6.3	Studierande och praktikanter	17
7.	Uppföljning och utvärdering	17
8.	Ekonomi	18
8.1	Ersättning	18
9.	Övrigt.....	18
9.1	Utskrivningsklara patienter.....	18
9.2	Skadeståndsansvar	18
9.3	Överlåtelse av delar av denna uppdragsbeskrivning	18
9.4	Tvist.....	19
10.	Insatser och tjänster	19
10.1	Hemtjänst och/eller boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning.....	19
10.2.	Beslut om insats - hemtjänst och/eller boendestöd.....	19
11.	Krav på utförande- hemtjänst till personer med psykisk funktionsnedsättning	20
11.1	Verkställighet.....	20
11.2.	Beskrivning av uppdraget/insatsen hemtjänst	20
11.3.	Övergripande mål	21
11.4	Kontakten med anhörig	21
11.5	Tillgänglighet och information	22
11.6	Måltider	22
11.7	Trygghetsskapande insatser.....	22
11.8	Avlösning i hemmet.....	22

11.9 Anhöriganställning	23
11.10 Kompetens	23
11.11 Hälsa- och sjukvård	23
12. Krav på utförande- boendestöd	24
12.1 Verkställighet.....	24
12.2 Beskrivning av uppdraget/insatsen boendestöd.....	25
12.3 Övergripande mål	25
12.4 Bemötande och arbetssätt	26
12.5 Genomförandeplan	26
12.6 Kontakten med anhörig	26
12.7 Samverkan	26
12.8 Hälsa- och sjukvård	27
12.9 Kompetens	27

1. Uppdragsbeskrivning

Uppdragsbeskrivningen beskriver krav för ledning, styrning och uppföljning av vård- och omsorgsförvaltningens interna verksamhet för äldre personer och för personer med funktionsnedsättning. Uppdragsbeskrivningen reglerar åtagandet i form av verksamhetens innehåll och kvalitet. Kraven i kapitel 1-9 är gemensamma för all utförarverksamhet. Kapitlen därefter beskriver de krav som gäller för en specifik verksamhet/process.

I Uppdragsbeskrivningen används begreppen personer, individer, deltagare, brukare och enskilda. Dessa begrepp, och eventuella ytterligare begrepp som används för att beskriva såväl enskilda personer som målgrupp/-er, avser både kvinnor och män.

Uppdragsenheten (beställare)

Uppdragsenhetens uppdrag är att säkerställa att vård och sociala tjänster av god kvalitet tillhandahålls till äldre personer och till personer med funktionsnedsättning. Detta ska ske utifrån befolkningens behov, gällande lagstiftning, vård- och omsorgsnämndens mål och prioriteringar samt fastslagna ersättningsmodeller.

Myndighetsutövning och utförarverksamhet

- Handläggare på biståndskontoret utreder och beslutar om insatser på individnivå enligt Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Lagen om bostadsanpassningsbidrag (BAB).
- Utförarnas uppdrag är att verkställa vård och sociala tjänster enligt beställningar från biståndskontoret och krav i uppdragsbeskrivningar och övriga styrande dokument.

1.1 Parter

Parterna - uppdragsenheten, biståndskontoret och utförare inom vård- och omsorgsförvaltningen i Eskilstuna kommun - har antagit denna överenskommelse för drift av verksamheter för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Eventuell oenighet mellan parterna gällande innehållet avgörs av förvaltningschef. Uppdragsenheten ansvarar för att uppdragsbeskrivningarna finns tillgängliga i digital form både internt och externt samt för att informera biståndskontor och utförare om det skett uppdatering av uppdragsbeskrivningarna.

1.2 Giltighetstid

Uppdragsbeskrivningen gäller från och med 2016-06-13 tom 2019-12-31.

Uppdragsenheten ansvarar för att utarbeta samt revidera uppdragsbeskrivningarna. Revidering sker var fjärde år, om inte annat behov föreligger.

1.3 Uppdragsbeskrivningar

Det finns uppdragsbeskrivningar för alla verksamhetsområden/processer inom vård- och omsorgsförvaltningen:

1. Biståndskontoret
2. Anhörigcentrum
3. Avlösarservice LSS
4. Bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL/LSS inklusive korttidsvistelse
5. Bostad med särskild service enligt LSS
6. Daglig verksamhet/sysselsättning enligt LSS/SoL
7. Dagverksamhet för personer med demenssjukdom enligt SoL
8. Hemtjänst enligt SoL
9. Hemtjänst och/eller boendestöd för personer med psykiska funktionsnedsättningar enligt SoL
10. Kommunal hälso- och sjukvård enligt HSL
11. Kontaktperson enligt LSS
12. Korttidsvistelse enligt LSS
13. Korttidsvistelse enligt SoL
14. Kostverksamheten
15. Ledsagarservice enligt LSS
16. Personlig assistans enligt LSS/SFB
17. Vård- och omsorgsboende enligt SoL
18. Mötesplatser för personer med funktionsnedsättningar
19. Mötesplatser för seniorer

2. Uppdrag och inriktning

2.1 Lagstiftning, riktlinjer och styrande dokument

Utföraren ska:

- följa den lagstiftning som är tillämplig för verksamheten och verkställa de beslut som fattats enligt Socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), Socialförsäkringsbalken (SFB) samt utföra hälso- och sjukvård enligt gällande lagstiftning.
- följa gällande förordningar, föreskrifter, nationella mål samt kommundemensamma och/eller förvaltningsgemensamma styrande och stödjande dokument som gäller för Eskilstuna kommun.
- fortlöpande hålla sig uppdaterad och följa de lagar, författningssamlingar, nationella riktlinjer, socialstyrelsens nationella kunskapsstöd samt vårdprogram som är giltiga för verksamheten.
- bedriva öppen- och hälsofrämjande verksamhet.

2.2 Mottagning av beställning

Utföraren ansvarar för att:

- verkställa beställningar som beslutats av vård- och omsorgsförvaltningens biståndshandläggare. Biståndshandläggare överlämnar beställningen till utföraren via utförarens inkorg i förvaltningens verksamhetssystem.
- förvissa sig om att man förstår beställningen, och vid eventuella oklarheter kontakta biståndshandläggare innan det första mötet med den enskilde.
- anpassa och utforma insatsen i samförstånd med den enskilde, med utgångspunkt från dennes önskemål.
- följa *Rutin för definition av verkställighetsdatum*.
- utan dröjsmål registrera verkställighetsdatum, i verksamhetssystemet.
- ha rutiner för vad som är av vikt att rapportera, och hur händelser av vikt ska rapporteras till handläggare på biståndskontoret.

3. Kvalitetsarbete

3.1 Ledningssystem

- Utföraren ska uppfylla kraven i SOSFS 2011:9. Utföraren ska ha ett ledningssystem och med hjälp av detta planera, utföra, följa upp och förbättra (PUFF) verksamheten.

3.1.1 Processer och processdokument

- Utföraren ska identifiera, beskriva och fastställa de processer och processdokument som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.
- Anhörigvårdare ska ha kännedom om de processdokument som behövs för kvalitetssäkring av deras uppdrag.

3.1.2 Systematiskt förbättringsarbete

Risikanalys

- Utföraren ska ha rutiner för att kunna uppskatta sannolikheten för oönskade händelser och dess konsekvenser i syfte att minimera risken för brister i verksamhetens kvalitet.
- Som en del av verksamhetens systematiska förbättringsarbete ska personal rapportera till och omsätta data från aktuella nationella kvalitetsregister.

Egenkontroller

- Utföraren ska utöva systematisk uppföljning, utvärdering och förbättringsarbete i den egna verksamheten samt kontroll av att verksamheten bedrivs enligt de processer och processdokument som ingår i verksamhetens ledningssystem.

Klagomål och synpunkter

Utföraren ansvarar för att:

- aktivt verka för att den enskilde, dennes anhöriga eller annan person ges möjlighet att lämna synpunkter, klagomål, förslag och beröm på verksamheten. Eventuella brister som framkommer ska åtgärdas
- Eskilstuna kommuns rutiner för synpunktshantering är kända i verksamheten.
- kommunens aktuella broschyrer och blanketter om synpunktshantering och Patientnämndens broschyr gällande synpunkter eller klagomål finns tillgängliga och synliga i verksamheten.
- information om kommunens synpunktshantering och Patientnämndens broschyr ges till den enskilde och företrädare då insats börjar utföras.

Avvikelser

Utföraren ansvarar för att:

- följa nämndens riktlinjer gällande *lex Sarah* och *Utredning av vårdskador och anmälan till inspektionen för vård och omsorg (enligt lex Maria)*.
- ha rutiner för att rapportera, dokumentera, analysera och åtgärda avvikelser enligt socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL).
- avvikelshantering är känd, och följs av verksamheterna.
- följa upp registrerade avvikelser i Viva senast tre veckor efter det att de registrerats samt notera vilka åtgärder som vidtagits till följd av avvikelsen.

Sammanställning och analys

- Enhetschef på enheten ansvarar för att inkomna klagomål, beröm, synpunkter och avvikelser sammanställs och analyseras tillsammans med medarbetarna på enheten och legitimerad personal.
- En samlad uppföljning och analys ska göras på områdesnivå inom varje verksamhetsprocess.
- Utifrån resultatet ska korrigerande åtgärder vidtas för att utveckla verksamhetens kvalitet samt för att undanröja att avvikelser upprepas.

3.2 Evidens

- Utföraren ska arbeta utifrån en evidensbaserad praktik och/eller nyttja en kunskapsbaserad praktik.

3.3 Jämställdhet och jämlikhet

- Verksamheten ska bedrivas så att den är tillgänglig, anpassad och av samma kvalitet för alla. För att uppnå detta behövs ett normkritiskt tankesätt kring de perspektiv som nämns i diskrimineringslagen; kön, ålder, trosuppfattning, sexuell läggning, könsuttryck, funktionsförmåga och etnicitet.

3.4 Säkerhet

Utföraren ansvarar för säkerhet och krisberedskap inom verksamheten. Utföraren ska:

- genomföra risk- och sårbarhetsanalys (RSA) och utifrån genomförd analys upprätta rutiner för agerande vid t.ex. brand, stöld, hot och våld, kommunikationsavbrott gällande IT, telefoni och trygghetslarm samt längre avbrott i el-, vatten- och värmeförsörjning.
- regelbundet informera personal, om rutiner och säkerhetsarbete.
- svara för Systematiskt Brandskyddsarbete (SBA) i de lokaler som används av utföraren
- tillhandahålla skydds- och säkerhetsutrustning som behövs för att skydda den enskilde, personal och andra som vistas i verksamheten.
- säkerställa att säkerhetsutrustningen underhålls och driftsäkras
- genomföra och dokumentera test av trygghetslarm och andra eventuella larm minst en gång per månad
- skyndsamt hantera åtgärder till följd av larmrapport från den enskilde, om inget annat anges i den verksamhetsspecifika delen.
- tillhandahålla arbets- och skyddskläder. Det ska finnas rutiner för hur de ska användas samt rutiner för tvätt.
- ha rutiner för att hantera riskavfall
- säkra att all personal kan styrka att de är anställda av utföraren
- säkerställa att nycklar/passerkort hanteras och förvaras på ett betryggande sätt. Eventuella kostnader som uppkommer om nycklar kommer bort ansvarar utföraren för.
- ansvara för ersättning och eventuellt skadestånd vid personskada eller skada på egendom
- medverka i kommunens krisledningsarbete om det efterfrågas av kommunen

4. Verksamhet

4.1 Värdegrund och bemötande

Utföraren ansvarar för att uppfylla kraven i och implementera Riktlinjer för värdegrund och etik som gäller för Vård- och omsorgsförvaltningen och Torshälla stads förvaltning.

- Ett salutogent förhållningssätt ska tillämpas. Förhållningssättet fokuserar på det friska i syfte att ta vara på den enskildes egna resurser, att uppmuntra den enskilde att göra det den klarar själv för att utveckla eller behålla funktioner samt uppmuntra till deltagande i aktiviteter för att skapa meningsfullhet.
- Inom all verksamhet ska barnperspektivet enligt FN:s barnkonvention samt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning beaktas.

- Verksamheten ska präglas av respekt för varje enskild individs behov, resurser och önskemål och bygga på grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han/hon vill leva sitt liv.
- Den enskildes önskemål om språk-, traditions- och religionsutövande skall respekteras och tillmötesgås i så stor utsträckning som möjligt.

4.2 Ledning

Utföraren ansvarar för att:

- kompetent arbetsledning finns tillgänglig i tillräcklig omfattning för att leda, styra och utveckla verksamheten.
- arbetsledning finns tillgänglig, dygnet runt.

4.3 Verksamhetschef hälso- och sjukvård och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Vårdgivaren ansvarar för att det finns verksamhetschef och medicinskt ansvarig sjuksköterska enligt hälso- och sjukvårdslagen.

Verksamhetschefen har det samlade ledningsansvaret för hälso- och sjukvården och ansvarar för att hälso- och sjukvården utförs på ett säkert sätt med god kvalitet och kostnadseffektivt.

Undantaget är ledningsansvaret för uppgifter som MAS ansvarar för enligt HSL 24§ och Patientsäkerhetsförordningen 7kap 3§. som säkerställer att den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet i vården tillgodoses.

4.4 Hälso- och sjukvård

Utföraren ska följa de vårdprogram, föreskrifter och allmänna råd, riktlinjer och rutiner som rör hälso- och sjukvården. Utförarens hälso- och sjukvårdsansvar förtydligas i uppdragsbeskrivningen för Kommunal hälso- och sjukvård.

Uppdraget för hemsjukvård och hembesök regleras i *Avtal om övertagande av hälso- och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende mellan landstinget och kommunerna i Sörmland*.

Den kommunala hälso- och sjukvården ska:

- vid behov, arbeta fram rutiner baserade på de av MAS upprättade riktlinjerna för hälso- och sjukvård och utifrån föreskrifter eller andra styrande dokument/överenskommelser som styr hälso- och sjukvården
- göra upprättade rutiner kända för berörda inom hälso- och sjukvårdsorganisationen.

Utföraren ska säkerställa att:

- riktlinjer och rutiner är kända, och efterlevs.
- personal efter delegering och/eller instruktion på uppdrag av legitimerad personal utför hälso- och sjukvårdsinsatser. Vid utförande av delegerat uppdrag blir utövaren hälso- och sjukvårdspersonal och lyder under hälso- och sjukvårdens regelverk.

4.5 Hygien

Utföraren ska:

- följa de regler som anges i föreskriften SOSFS 2015:10, Basal hygien i vård och omsorg
- ha utsedda hygienombud för varje enhet

4.6 Kost

Produktionsköken ansvarar för att tillhandahålla måltider och livsmedel vilket regleras i vård- och omsorgsförvaltningens Kostpolicy och uppdragsbeskrivningen för Kostverksamhet.

Utföraren ska:

- tillämpa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om förebyggande av och behandling vid undernäring, SOSFS 2014:10.
- se till att de verksamheter som hanterar måltider har ett egenkontrollprogram som visar att livsmedelslagens krav uppfylls gällande exempelvis uppvärmning, varmhållning, personlig hygien, rengöring.
- delta i kostråd, som kökschef bjuder in till.

4.7 Hälsöfrämjande och förebyggande verksamhet

Utföraren ska

- bedriva Hälsöfrämjande och förebyggande verksamhet i alla vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter. De öppna verksamheterna, Anhörigcentrum, Kostverksamhet, Mötesplatser för personer med funktionsnedsättning, Mötesplatser för seniorer samt hemtjänstens Träffpunkter, har ett särskilt ansvar att verka för att samarbetet med intresseföreningarna ökar.
- ska följa riktlinjer för frivilligsektorn och avtal mellan vård- och omsorgsförvaltningen och frivilligorganisationer. Frivilligarbete är, och ska vara, ett komplement till kommunkoncernens verksamhet.
- motivera den enskilde att göra hälsosamma val, med den enskildes självbestämmande som grund.

4.8 Stöd till anhöriga

Utföraren ska

- följa kommunens Program för anhörigstöd vid myndighetsutövning och vid utförandet av insatser. Programmet ska ligga till grund för utförarens rutiner.

4.9 Dokumentation och förvaring av handlingar

Utföraren ska uppfylla kraven i SOSFS 2014:5 *Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS*. Utförare ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med socialtjänstlagen, LSS, patientdatalagen och hälso- och sjukvårdslagen. Öppna verksamheter utan biståndsbeslut omfattas inte av dokumentationsskyldigheten enligt lag.

Utföraren ska:

- utföra dokumentation enligt ICF (Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa).
- följa Arkivlagen och kommunens dokumenthanteringsplan.
- ha rutiner för att kunna hantera datorproblem, såsom till exempel driftstopp.
- ha rutiner för att upprätta och följa upp, genomförandeplan och vårdplan.
- se till att Genomförandeplan är upprättad inom två veckor från att insatsen verkställs, om inget annat anges i den verksamhetspecifika delen. Alla brukare ska ges möjlighet till delaktighet i upprättandet av genomförandeplanen som sedan ska följas upp minst var 6:e månad och revideras vid behov.
- Genomförandeplaner behöver inte upprättas för personer med enbart larm eller kontaktperson enligt LSS.
- ha en rutin där det framgår vem som är huvudansvarig för dokumentation, runt den enskilde.

4.10 Kontaktpersonal

Utföraren ansvarar för att:

- ha en skriftlig rutin för kontaktpersonal, som beskriver kontaktpersonalens ansvar och funktion.
- erbjuda den enskilde en namngiven kontaktpersonal i samband med att insatsen verkställs (gäller inte personlig assistans, trygghetslarm och tillfälliga insatser).
- alla medarbetare, har kännedom om rutin för kontaktpersonal.
- i förekommande fall, legal företrädare och/eller anhörig vet vem som är kontaktpersonal.
- kontaktpersonalen bidrar till trygghet och kontinuitet för den enskilde, och att denne har regelbunden kontakt med den enskilde.
- den enskilde informeras om möjligheten att byta kontaktpersonal i samband med att kontaktpersonal utses, samt vid behov.

4.11 Sekretess

Utföraren ansvarar för att:

- all personal har kunskaper om Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) samt Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659).
- frivilligaktörer avger tystnadslöfte.

4.12 Misstanke om brott

Utföraren ansvarar för att:

- ha rutiner för hur personal ska agera *om den enskilde blir utsatt för brott*, eller då det föreligger misstanke om att den enskilde har blivit utsatt för brott. Rutinen ska innehålla styrning av situationer gällande brott eller misstanke om brott som har begåtts av utomstående, närstående, annan brukare eller personal.
- ha rutin för hur personal ska agera *om den enskilde har begått, eller om det finns misstanke om att den enskilde har begått, brott*.
- all personal har kännedom om regelverket kring korruption, mutor och jäv.
- personal har kännedom om reglering av sekretess vid misstanke om brott och/eller försök till brott¹.
- ha rutiner för att uppmärksamma och förebygga våld i nära relationer och ha kunskap om vilken hjälp och stöd en drabbad kan erbjudas

4.13 Avgifter och privata medel

Den enskilde betalar avgift för vård, omsorg och mat enligt den taxa som kommunfullmäktige fastställt. Biståndskontoret ansvarar för debiteringen. Den enskilde betalar även hyra eller boavgift för sin bostad. Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av uppdragsbeskrivningen.

Den enskilde ansvarar själv, i samverkan med anhörig och/eller företrädare, för sin privata ekonomi och sina privata värdeföremål samt förvaring av dessa. Om den enskilde eller dennes anhöriga inte har möjlighet att ta hand om den enskildes ekonomi ska legal företrädare utses.

Utföraren ansvarar för att:

- ha rutin för att verkställighetsdatum, frånvaro och andra förhållanden som påverkar den enskildes avgift registreras omgående i verksamhetssystemet, så att faktura med rätt belopp kan skickas till den enskilde. Avgiftshandläggare debiterar den enskilde enligt gällande rutin.
- ha rutiner för handhavande av privata tillgångar, och värdeföremål.

¹ Offentlighets- och sekretesslagen 2009:4 kap.23

- enhetschef vid behov anmäler behov av god man/företrädare till överförmyndaren.
- personal i så liten utsträckning som möjligt, hanterar den enskildes ekonomi eller värdeföremål. Detta gäller inte anhörigvårdare som lever i hushållsgemenskap med brukaren.

4.14 Nyckelhantering

Utföraren ansvarar för att:

- ha en rutin för nyckelhantering, för att säkerställa att nycklar hanteras och förvaras på ett betryggande sätt. Utföraren ska stå för eventuella kostnader om nycklar kommer bort när utföraren har övertagit ansvaret för den enskildes nycklar.
- ha en rutin, för återlämnande av nycklar och passerkort.

4.15 Lokaler och inventarier

Utföraren ansvarar för ett effektivt nyttjande av befintliga lokaler vilket innebär att bedriva verksamhet i tillhandahållna lokaler på ett långsiktigt, miljömässigt, hållbart och kostnadseffektivt sätt. Krav från tillsynsmyndigheter och Kommunens riktlinjer inom området ska följas.

Lokalförändring som medför ökade kostnader ska tas upp med vård- och omsorgsförvaltningens lokal- och säkerhetsutvecklare inför beslut.

Utföraren ansvarar för att:

- tillhandahålla och vårda, de inventarier och den utrustning som behövs för att utföra uppdraget.
- tillhandahålla basutrustning/hjälpmiddel som används av flera brukare samt arbetstekniska hjälpmedel.
- tillhandahålla det förbrukningsmaterial och förbandsmaterial, som behövs för att utföra uppdraget. Varje verksamhetsområde ska fastställa vad som tillhandahålls av kommunen.
- gemensamhetslokaler och övriga lokaler, städas och vårdas så att god trivsel och hygien upprätthålls.
- det finns TV-licensavgift för de fria kanalerna avseende gemensamma utrymmen och anslutna lägenheter/rum.
- fastighet där verksamhet bedrivs, ska vara skyltad så adress tydligt framgår.
- lokaler och omgivande närmiljö ska vara ändamålsenliga och lätt tillgängliga, för målgruppen.

4.16 Transporter

Utföraren ansvarar för:

- att följa kommunens övergripande kommunikationspolicy, och vård- och omsorgsförvaltningens rutin för möten och resor.
- att personalen har tillgång till de transportmedel som behövs för att utföra uppdraget
- de kostnader, som är förenade med transporter.

4.17 Tolk

Utföraren ska

- vid behov anlita och bekosta tolk, med undantag för den tolktjänst som landstinget har ansvar för.

4.18 Verksamhetsövergång

Utföraren ansvarar för att:

- vid politiska beslut om verksamhetsövergång till annan utförare eller annan förändring, medverka till att övergången sker utan olägenheter för kommunen och den enskilde.
- utan kostnad överlämna handlingar och uppgifter av betydelse, till den nye utföraren.
- i god tid före verksamhetsövergången ge saklig information till den enskilde, anhöriga och personal.

4.19 Miljö

Utföraren ansvarar för att:

- följa lagar och förordningar samt miljöpolicy för Eskilstuna kommunkoncern.
- ha ett systematiskt miljöarbete, med fokus på att minska miljöpåverkan.

5. Kommunikation, samverkan, och tillsyn

5.1 Kommunikation

Utföraren har ett kommunikationsansvar för sitt ansvarsområde. Utföraren ansvarar för att:

- information om verksamheten, beskrivningar och kontaktuppgifter, finns på strategiska platser som eskilstuna.se.
- ge den enskilde aktuell information, om verksamheten. Vid förändringar av exempelvis öppettider, byte av tid eller dag för insatsen och annan information

av vikt för den enskilde och/eller dess företrädare ska utföraren se till att denna information når berörda i tid.

- dela ut servicedeklarationer, vid inledande kontakt med den enskilde.
- vid behov kunna erbjuda information, på andra språk än svenska.
- ha kännedom om att Eskilstuna kommun ingår i finskt förvaltningsområde. Det innebär bland annat att äldreomsorg, helt eller delvis, ska erbjudas på finska språket. Det innebär också att kommuninvånare har rätt att prata finska i sina kontakter med kommunen.
- medarbetare vet var och hur de ska söka information och för att de har tillgång till, informations- och kommunikationskanalerna.
- hantera mediekontakter, inom sitt sakområde.
- kommunicera förändringar inom verksamheten, som berörda enheter på förvaltningen kan ha behov av att ha kännedom om.

5.2 Samverkan och samarbete

Utföraren ansvarar för att:

- ha rutiner för att säkerställa att nödvändig samverkan och samarbete sker i vård- och omsorgsprocesserna inom och mellan olika yrkesgrupper, funktioner, enheter, verksamheter, andra vårdgivare och den enskilde.
- inhämta samtycke till samverkan och informationsöverföring, från den enskilde.

5.3 Parternas samverkan

- Biståndskontor, utförare och uppdragsenhet ska ha ett ömsesidigt utbyte av information, kunskap och erfarenhet.
- Parterna ska ömsesidigt informera om väsentliga förändringar som påverkar verksamhet och förutsättningar för verksamheten.

5.4 Tillsyn, uppföljning och kostnadsansvar

Inspektionen för vård- och omsorg (IVO), Arbetsmiljöverket, Räddningstjänst, vård- och omsorgsnämnden och medicinskt ansvarig sjuksköterska med flera har tillsynsansvar för verksamheten. Uppdragsenheten har ett uppföljningsansvar för verksamheten.

Utföraren ansvarar för att:

- ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till förfogande vid tillsyn och uppföljning.
- svara för de åtgärder som kan komma att krävas, på grund av påpekanden utifrån tillsyn och uppföljning och vid behov utarbeta en åtgärdsplan inom angiven tid.
- informera uppdragsenheten, om när tillsyn av olika myndigheter har skett och om resultatet från tillsynen samt vid behov utarbeta en gemensam åtgärdsplan där kostnadsansvar anges.

6. Personal

6.1 Arbetsgivaransvar

- Utföraren har arbetsgivaransvaret inom sitt område.
- Utföraren ansvarar för att stödja och handleda medarbetare i det dagliga arbetet samt skapa regelbundna tillfällen där man tillsammans diskuterar och enas om gemensamma förhållningssätt/arbetsätt och diskuterar etik och värdegrundsfrågor.

6.2 Rekrytering, kompetens och bemanning

Utföraren ansvarar för att:

- arbeta utifrån Eskilstuna kommunkoncerns medarbetardokument.
- vara bemannad med sådan kompetens och med sådan personalstyrka, att den enskilde tillförsäkras god och säker vård och omsorg samt social stimulans.
- ha tillräckligt med personal, med den reella kompetensen i enlighet med SOSFS 1997:14, för att kunna utföra delegerad/instruerad hälso- och sjukvårdsinsats dygnet runt årets alla dagar.
- eftersträva att utifrån behov ha medarbetare med kompetens att möta brukare med annan språk- och eller kulturtillhörighet.
- ha verksamhetsspecifikt introduktionsprogram, för nyanställda.

6.3 Studerande och praktikanter

Utföraren ansvarar för att:

- regelbundet ta emot studenter/praktikanter på gymnasie-, vuxen- och högstskolenivå utifrån samtal/avtal med Mälardalens högskola och andra utbildningsaktörer samt personer som behöver praktik utifrån arbetsmarknadsåtgärder.

7. Uppföljning och utvärdering

Utföraren ansvarar för att:

- fortlöpande följa upp resultat av utförda insatser på individ- och verksamhetsnivå.
- använda de planerings- och uppföljningssystem som finns att tillgå.
- om den enskildes behov förändrats, påtala behov av uppföljning till handläggare.
- om utföraren inte kan utföra insatser hos brukaren, ska åtgärder för att motivera och skapa bättre förutsättningar för insatsen göras. Åtgärderna ska dokumenteras. Om den enskilde trots detta inte tar emot insatsen- meddela handläggare.

- tillhandahålla resurser samt medverka i brukarundersökningar och andra uppföljningar som initieras av vård- och omsorgsförvaltningen eller annan part.
- säkerställa att det finns rutiner för analys och användning av data från brukarundersökningar och verksamhetsuppföljningar, som en del i verksamhetsutvecklingen inom hela verksamhetsområdet.
- sprida resultatet och åtgärder från uppföljning till brukare och/eller företrädare på lämpligt sätt.
- finansiera eventuella kostnader som uppstår i samband med genomförandet av uppföljning och/eller kostnader för åtgärder till följd av uppföljning.

8. Ekonomi

Utföraren ansvarar för att tilldelade resurser används på ett resurseffektivt sätt.

8.1 Ersättning

- Förvaltningschef fastställer på vilket sätt utföraren ska ersättas.
- Ersättningsmodell och platsantal redovisas i separat bilaga till varje uppdragsbeskrivning.
- Storleken på ersättning fastställs i samband med budgetarbetet.
- Ersättningen kan komma att ändras under året vid ändrade ekonomiska förutsättningar. Eventuell oenighet om ersättning avgörs av förvaltningschef.
- Utföraren ansvarar för att inom föreskriven tid förse ekonomienheten med underlag för ersättning i de fall sådan efterfrågas. I övrigt hämtas underlag ur verksamhetssystemet av ansvarig systemförvaltare alternativt statistiker.

9. Övrigt

9.1 Utskrivningsklara patienter

- Utföraren ansvarar för att personer som bedömts utskrivningsklara från landstingets slutenvård ska kunna återvända hem så snart som möjligt efter att de bedömts utskrivningsklara.

9.2 Skadeståndsansvar

- Om personal orsakar skada på brukare eller brukarens egendom svarar verksamheten för eventuellt skadestånd och ersättning.

9.3 Överlåtelse av delar av denna uppdragsbeskrivning

Hela eller delar av denna uppdragsbeskrivning, får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan uppdragsenhetens medgivande. Detta gäller även eventuella underleverantörer.

Utföraren ansvarar för:

- köp av externa placeringar, när utföraren inte kan verkställa beviljade beslut. I avtal med extern utförare ska kvalitetskrav framgå och kvalitetskrav ska vara jämförbara med verksamhet i egen regi. Förankring sker genom att nämnden har delegation på beslut.
Utföraren ansvarar för avtalsuppföljning. Biståndskontoret ansvarar för uppföljning av den enskildes SoL/LSS – beslut.
- att eventuella underleverantörer innehar F-skattebevis.
- att förändringar beträffande utförarens eller underentreprenörens F-skatt meddelas uppdragsfunktionen.

9.4 Tvist

- Om en part inte uppfyller sin del i Uppdragsbeskrivningen ska frågan lyftas till Förvaltningsledningens arbetsutskott (FLAU). Eventuell tvist hanteras av förvaltningschef.

10. Insatser och tjänster

10.1 Hemtjänst och/eller boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning

Uppdrag om insats delges utföraren genom dokumenterad beställning av biståndshandläggare.

10.2. Beslut om insats - hemtjänst och/eller boendestöd

Utföraren ska

- i de fall en enskild individ har både beslut om hemtjänst och beslut om boendestöd samordna insatserna så att de upplevs som en helhet av den enskilde.
- utföra såväl hemtjänstinsats som boendestödsinsats med hänsynstagande till de svårigheter som individens funktionsnedsättningar medför och med specifik kunskap om målgruppen som grund.
- kunna erbjuda insats hemtjänst samt insats boendestöd dygnet runt årets alla dagar.

Utföraren kan själv göra undantag för utförargrupp t ex för enstaka personer boende på landsbygden, nattinsatser eller av andra särskilda skäl. I så fall ska utföraren

- meddela handläggaren byte av utförargrupp samt orsak till bytet så att handläggaren vet vem som utför insatserna, vem som ska kontaktas vid uppföljning samt eventuellt hjälpa till med att registreringen blir korrekt.

11. Krav på utförande- hemtjänst till personer med psykisk funktionsnedsättning

11.1 Verkställighet

Utföraren ska verkställa beslut om:

- insatser inom personlig vård, matleverans och/eller hälso- och sjukvårdsinsatser inom tre kalenderdagar, om inte den enskilde, enligt biståndsbedömningen har behov av annat verkställighetsdatum.
- insatser inom övriga livsområden senast inom 14 kalenderdagar.
- ledsagning och följeslagare samt avlösning i hemmet senast inom tre vardagar om inget annat överenskommit med biståndshandläggare.
- ledsagning/följeslagare/avlösning i hemmet på kvällar och helgdagar ska verkställas senast inom 14 kalenderdagar. Dessa insatser ska kunna ges mellan kl. 7.00 - 23.00.

Utföraren ska

- minst två gånger per dag bevaka om beställningar inkommit.
- kontakta den enskilde vid nya eller förändrade beställningar för överenskommelse om när och hur insatsen ska utföras.
- tillgodose akuta behov, upp till sju dagar, för personer som redan har en pågående beställning (insats). Biståndshandläggaren ska kontaktas för uppföljning och ev. omprövning av beslutet.

11.2. Beskrivning av uppdraget/insatsen hemtjänst

Målgruppen för denna insats är personer med psykisk funktionsnedsättning, vilket definieras enligt Nationell psykiatrisamordnings definition av psykiskt funktionshinder² som bor i eget ordinärt boende inom Eskilstuna kommuns geografiska gräns där vård- och omsorgsförvaltningen är utförare, exklusive Torshälla stads kommunal.

I insatsen hemtjänst till personer med psykisk funktionsnedsättning ingår service-, stöd- och tränande insatser som den enskilde har behov av samt delegerad/anvisad hälso- och sjukvård på uppdrag av legitimerad personal.

Utföraren ska

- ge hjälp och stöd i den dagliga livsföringen, om individens behov inte kan tillgodoses på annat sätt.

² SoU 2006:5

- utforma insatsen så att den stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.
- tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå.
- utföra insatserna på ett för den enskilde likartat sätt, oavsett vem som utför uppdraget.
- verkställa beslut som fattas av annan kommun och som gäller hemtjänst för personer som tillfälligt vistas i kommunen. Beställningen går via vård- och omsorgsförvaltningens biståndsenhet.

Insatserna utförs som punktinsatser. Det innebär att personal inte kan stationeras hos enskild brukare, men täta insatser kan förekomma. Undantag kan ske vid vård i livets absoluta slutskede för de personer som vård- och omsorgsförvaltningen har hälso- och sjukvårdsansvar för om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Behov av tillsyn från vårdpersonal bedöms av distriktssköterska i samråd med enhetschef hemtjänst.

Den enskilde betalar avgift för hemtjänst och hemsjukvård enligt av fullmäktige beslutad taxa.

11.3. Övergripande mål

Utföraren ska

- stödja och hjälpa den enskilde att leva ett normalt och så självständigt liv som möjligt.
- anpassa stödet efter den enskildes behov och förutsättningar och bidra till den enskildes möjligheter att bo kvar i sin ordinarie bostad.
- genom ett tränande och stödjande förhållningssätt verka för att öka den enskildes självständighet, bryta isolering och bidra till att den enskilde återfår, vidmakthåller och/eller skapar funktioner och förmågor, med en förhöjd autonomi och ett minskat stödbehov som målsättning.

11.4 Kontakten med anhörig

Utföraren ska

- säkerställa att anhörigstödjare finns.
- säkerställa att anhörigstödjarna stödjer och håller regelbunden kontakt med anhörig som vårdar närstående, exempelvis make/maka som vårdar sin närstående och som är känd inom hemtjänsten.
- säkerställa att anhörigstödjarnas särskilda ansvar inte undantar övrig personals ansvar.
- Säkerställa att anhörigstödjarna utbildas och handleds av Anhörigcentrum.
- säkerställa att det finns rutin som beskriver Anhörigstödjarens ansvar och funktion.

11.5 Tillgänglighet och information

Utföraren ska

- erbjuda den enskilde samt eventuell företrädare och anhörig muntlig och skriftlig information om verksamheten i samband med att insats påbörjas.
- ge information till den enskilde samt eventuell företrädare och anhörig om förändringar av verksamheten samt annan information som är av vikt för att den enskilde ska kunna tillvarata sina rättigheter.
- informera om förändringar av verksamheten skriftligen till de som berörs av förändringen.
- tillgodose att den enskilde samt eventuell företrädare och anhörig ska kunna nå medarbetare på telefon mellan kl 07.00 och 21.00 eller ha möjlighet att lämna meddelande på telefonsvararen som lyssnas av dagligen

11.6 Måltider

Utföraren ska

- leverera matlåda till den enskildes bostad och ha rutiner som säkerställer att matens temperatur ligger inom godkända nivåer.
- erbjuda den enskilde två alternativa rätter minst måndag till fredag.
- erbjuda den enskilde, att på egen hand ta sig till hemtjänstlokal för att hämta matlåda där, som sedan intas i hemmet.
- ge enskild med beslut om måltidsstöd tillräcklig stöd vid måltidssituationen, utifrån individuellt beslut.
- tillreda enklare måltid i den enskildes hem.
- aktivt verka för att stimulera matlusten och förebygga undernäring
- rapportera avvikelser i näringsintag till distriktssköterska för att åtgärder ska kunna vidtas som förebygger undernäring

11.7 Trygghetsskapande insatser

Om den enskilde beviljats larm utförs larminsatsen inom ramen för hemtjänst, se Uppdragsbeskrivning Hemtjänst Äldreomsorg.

11.8 Avlösning i hemmet

Utföraren ska

- ge stöd till anhörig som vårdar eller stödjer närstående för att anhörig ska kunna lämna hemmet och utföra egna aktiviteter.
- inom ramen för den beviljade insatsen verka för att närstående och anhörig, så långt det är möjligt, har inflytande över hur och när insatsen ska ges.

- upprätta en genomförandeplan tillsammans med närstående och anhörig innan insatsen påbörjas.
- eftersträva största möjliga personalkontinuitet för att närstående och anhörig ska känna sig trygga med insatsen.

11.9 Anhöriganställning

Anhöriganställning kan ske om den enskildes behov inte kan tillgodoses med kommunens personal och anhörig bedöms vara lämplig och har kompetens för att utföra uppdraget.

I de fall anhöriganställning beviljats har utföraren ett arbetsgivaransvar för den anhöriga och har skyldigheter som omfattar bl.a. arbetsmiljö inklusive arbetshjälpmedel.

Utföraren ska

- ha regelbunden kontakt med anhöriganställd för stöd och handledning samt för information om kommunens anhörigstöd.

11.10 Kompetens

Utföraren ska

- säkerställa att hemtjänstinsatser till personer med psykisk funktionsnedsättning utförs av omvårdnadspersonal med gymnasiekompetens eller av personal med högskoleutbildning eller annan utbildning som bedöms likvärdig, beroende på arbetsuppgifter.
- säkerställa att all personal ska ha tillräcklig kunskap om den specifika målgruppen.

11.11 Hälsa- och sjukvård

Utföraren ska

- säkra att personer över 18 år som på grund av sjukdom, funktionsnedsättning eller social situation som inte på egen hand eller med stöd kan uppsöka vårdcentral eller mottagning, ska få hälso- och sjukvårdsinsatser i det egna hemmet.

Förebyggande arbete

Utföraren ska

- uppmärksamma och signalera behovet av riskbedömning inom fall, nutrition, trycksår och munhälsa till ansvarig sjuksköterska/distriktssköterska.

- ha rutin för samverkan med legitimerad personal gällande riskbedömning, åtgärder och uppföljning.

Vård i livets slut

Vård i livets slutskede ska präglas av medmänsklighet, omvårdnad, samt smärt- och ångestlindring.

Utföraren ska

- säkerställa att vården så långt som möjligt genomförs efter den enskildes önskemål.
- En vårdplan upprättas av legitimerad personal för vård i livets slutskede där behovet av omvårdnadsinsatser anges. Behov av tillsyn från omvårdnadspersonal bedöms av sjuksköterska/distriktssköterska i samråd med enhetschef.

Läkemedelshantering

Utföraren ska

- följa lokal upprättad läkemedelsinstruktion framtagen av ansvarig sjuksköterska
- säkerställa att vid ansvarsövertagande av läkemedelshanteringen ska läkemedel förvaras på ett säkert sätt samt att enbart delegerad personal har tillgång till läkemedlen.

Utförd delegerad/instruerad hälso- och sjukvård

Utföraren ska

- säkerställa att utförd delegerad/instruerad hälso- och sjukvårdstid på uppdrag av legitimerad personal registreras och rapporteras separat, från övrig hemtjänsttid.

12. Krav på utförande- boendestöd

12.1 Verkställighet

Utföraren ska

- verkställa beställning om boendestödsinsats inom fjorton dagar.

- återkoppla till biståndshandläggare vid svårigheter att verkställa beslutet, senast fjorton dagar efter överlämnande av individuppdraget alternativt när utföraren vid upprepade tillfällen försökt verkställa beslutet, utan framgång.

12.2 Beskrivning av uppdraget/insatsen boendestöd

Målgrupp för vård- och omsorgsnämndens insats boendestöd är enskilda personer över 18 år med psykiska funktionsnedsättningar, boende i ordinärt boende inom Eskilstuna kommuns geografiska gräns, exklusive Torshälla stads kommunal.

Utföraren ska

- bedriva ett boendestöd utifrån service-, stödjande-och tränande insatser som utförs i den enskildes bostad eller ute i samhället.
- Tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå.
- utforma insatsen så att den stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.
- bedriva motivationsarbete, på uppdrag av handläggaren hos personer där det finns behov av insatser, men där personen behöver motiveras till insats. Biståndshandläggaren ska lämna skriftlig information som tydligt beskriver vad som ska utföras samt när uppföljning av handläggare ska ske.

Utföraren kan välja att erbjuda sitt boendestöd som samlat boendestöd med kringliggande lägenheter, för personer i första hand med behov av hög grad av flexibilitet i sitt stöd, till personal dagtid samt ett eventuellt behov av larmpatrullen nattetid. Detta för att underlätta utflytt från bostad med särskild service SoL/LSS.

12.3 Övergripande mål

Utföraren ska

- genom ett tränande och stödjande förhållningssätt verka för att öka den enskildes självständighet, bryta isolering och bidra till att den enskilde återfår, vidmakthåller och/eller skapar funktioner och förmågor, med en förhöjd autonomi och ett minskat stödbehov som målsättning.
- genom att vara ett flexibelt stöd, motivera och stötta individen till att utföra aktiviteter självständigt, öka den praktiska förmågan, skapa ett socialt sammanhang samt ge en ökad självkänsla, i syfte att stärka individens förmåga att klara vardagen i bostaden och ute i samhället.
- verka för delaktighet och utforma insats tillsammans med den enskilde.
- verka för att den enskilde har möjlighet att bo kvar i det egna hemmet.

12.4 Bemötande och arbetssätt

Utföraren ska

- bygga på den enskildes självbestämmande.
- utföra insatserna enligt en evidensbaserad praktik inom socialtjänst.
- stödja den enskilde individen i att planera, genomföra och vara delaktig i aktiviteter, utifrån behov.
- stödja den enskilde vid kontakter med myndigheter och hälso- och sjukvård, utifrån behov.
- vid behov fortsätta erbjuda insatsen, med ett motiverande syfte även när den enskildes egen motivation sviktar.

12.5 Genomförandeplan

Alla brukare ska ha en genomförandeplan, se kap 4.9. Dock kan motiverande insatser för enskilda individer genomföras under en begränsad period utan att genomförandeplan upprättas i samverkan med den enskilde. En skriftlig begäran från handläggaren ska inkomma som tydligt beskriver vad som ska utföras samt när uppföljning av handläggare ska ske, innan insats påbörjas.

12.6 Kontakten med anhörig

Utföraren ska

- säkerställa att anhörigstödjare finns.
- säkerställa att anhörigstödjarna stödjer och håller regelbunden kontakt med anhörig som vårdar närstående, exempelvis make/maka som vårdar sin närstående och som är känd inom boendestöd.
- säkerställa att anhörigstödjarnas särskilda ansvar inte undantar övrig personals ansvar.
- Säkerställa att anhörigstödjarna utbildas och handleds av Anhörigcentrum.
- säkerställa att det finns rutin som beskriver Anhörigstödjarens ansvar och funktion.

12.7 Samverkan

Utföraren ska

- samverka med utförare hemtjänst och vid behov, med hemsjukvård i syfte att bidra till sammanhållna insatser för den enskilde.
- samverka med övriga aktörer i den enskildes nätverk, med syfte att uppnå den enskildes individuella mål.
- säkerställa att samverkan utgår från den enskildes behov och önskemål.

12.8 Hälsa- och sjukvård

Utföraren ska

- säkra att personer över 18 år som på grund av sjukdom, funktionsnedsättning eller social situation som inte på egen hand eller med stöd kan uppsöka vårdcentral eller mottagning, ska få hälso- och sjukvårdsinsatser i det egna hemmet.

12.9 Kompetens

Utföraren ska

- säkerställa att boendestödsinsatserna ges av personal med adekvat högskoleutbildning eller annan utbildning som bedöms likvärdig.

När en enskild individ har såväl hemtjänstinsats som boendestödsinsats, kan boendestödsinsatsen ges av omvårdnadspersonal med gymnasiekompetens, för att uppnå bästa möjliga samordning av insatserna.