

Handläggare  
Yvonne Flambe

Datum  
2015-03-13

Diarienummer  
**OSN-2015-0199**

Omsorgsnämnden

## **Internavtal 2015 med styrelsen för Uppsala vård och omsorg om verksamheter med anknytning till Individ- och familjeomsorgen.**

### **Förslag till beslut**

Omsorgsnämnden föreslås besluta

- att** godkänna åtagandandet för år 2015 från styrelsen för Uppsala vård och omsorg,
- att** godkänna förslag till upprättat internavtal för år 2015 med dess bilagor,
- att** teckna internavtal med styrelsen för Uppsala vård och omsorg för år 2015 samt
- att** överlämna tecknat avtal till Socialnämnden.

### **Sammanfattning**

Styrelsen för Uppsala vård och omsorg har lämnat in åtagandena för år 2015 för drift av verksamheter för personer 21 år och äldre för vilken nämnden för hälsa och omsorg var uppdragsgivare till och med 2014-12-31. Vid Uppsala kommuns omorganisation 2015-01-01 övergick ansvaret för dessa verksamheter till Socialförvaltningen. I samband med omorganisationen beslutades att avlämnade nämnder tecknade avtal för 2015. Kontoret föreslår med anledning av ovan nämnden att godkänna åtagandet och att teckna avtal med styrelsen för Uppsala vård och omsorg.

### **Ärendet**

Nämnden antog 2014-10-23 förfrågningsunderlaget för 2015 och lämnade över detta till styrelsen för vård och bildning med begäran om åtaganden. Förfrågningsunderlaget innehöll uppdrag, kvalitetskrav och ersättningar för nedanstående verksamheter:

Råd- och behandlingsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik,  
Öppenvårdsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik,  
Träffpunkt Centrum för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik,  
Boendestöd för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik samt

Verkställighet av insats kontaktpersoner beslutade jämlikt SoL vid Sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna.

Kontoret har därefter haft överläggningar med vård och omsorg. Vid överläggningarna har kontoret svarat på frågor och gjort vissa förtydliganden på förfrågningsunderlagen samt har ersättningsnivåer diskuterats och i vissa fall höjts.

Områden som främst diskuterats har varit:

- Uppräkning av samtliga ersättningar.
- Öppenvårdsenheten för vuxna med missbruks/beroendeproblematik och önskemålet om att de ska kunna erbjuda enskild terapi, vilket i sin tur kräver en högre kompetens hos medarbetarna och högre ersättningsnivå
- Hälso- och sjukvård 6.13 i förfrågningsunderlaget har förtydligats med följande tillägg ”och i de fall personen i fråga inte kan ta sig till vårdcentralen den s.k. tröskelprincipen”.
- Kontaktpersoner där har både höjning av ersättningen samt en ny ersättningsmodell som baseras på svårighetsgraden diskuterats.

Efter överläggningarna har följande förtydliganden och kompletteringar gjorts i ersättningarna:

Ersättningen har för följande verksamheter höjts med 1,5 procent, Råd- och behandlingsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik, Träffpunkt Centrum för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik, Boendestöd för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik samt Programverksamhet. Öppenvårdsenheten för vuxna med missbruks-/beroende problematik har höjt med 2 procent. När det gäller kontaktpersoner och en ny ersättningsmodell kommer kontoret att utreda frågan vidare. **Klart när??**

Efter överläggningarna har styrelsen för Uppsala vård och omsorg inkommit med ett åtagande på förfrågningsunderlaget. Omsorgsförvaltningen har gått igenom åtagandet. Med föreliggande åtagandena och överenskommelser om ersättningar föreslår kontoret att nämnden godkänner åtagandena och tecknar avtal med styrelsen Uppsala vård och omsorg för år 2015.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Medel till uppdraget är skatteväxlat och finns med i socialnämndens budget för 2015.

Omsorgsförvaltningen

Tomas Odin  
Direktör

Bilagor:

1. Förfrågningsunderlag med ersättningsbilaga och Vård och omsorgs åtagandedokument i samma dokument.
2. Förslag till internavtal 2015



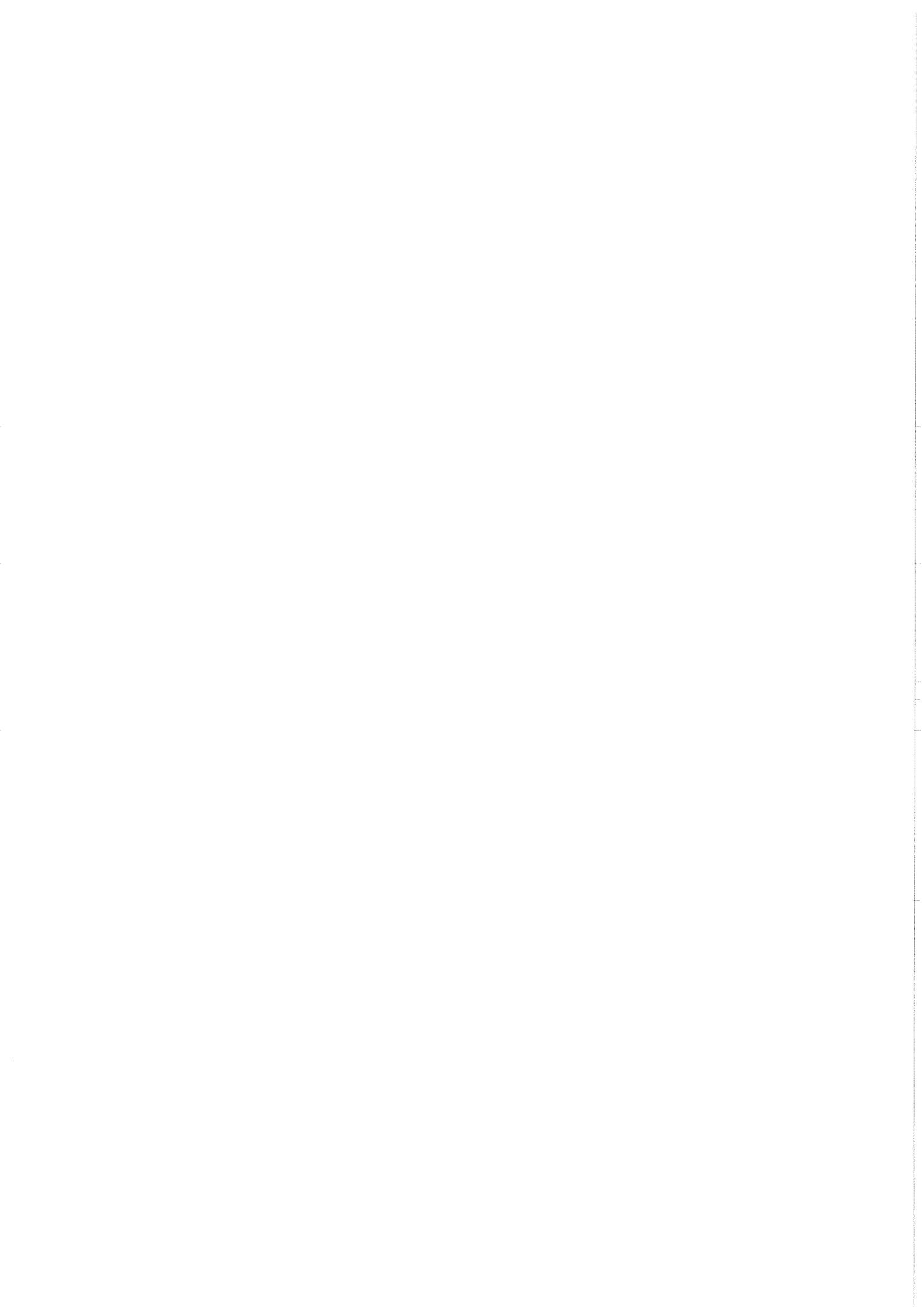
Handläggare  
Mikael Carlsson

Datum  
2015-02-24

## Angående FFU IFO 2015

När avtalet tas fram önskar jag att namnen på beställare och utförare uppdateras enligt den nya organisationen som gäller sedan årsskiftet.

Mvh  
Mikael Carlsson



## Förfrågningsunderlag 2015

**Verksamheter med anknytning till  
Individ- och familjeomsorgen  
bedrivna av  
Styrelsen för vård och bildning  
för personer 21 år och äldre och för vilka  
Nämnden för hälsa och omsorg  
är beställare  
Berörda verksamheter:**

Råd- och behandlingsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik  
Öppenvårdsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik  
Träffpunkt Centrum för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik  
Boendestöd för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik  
Verkställighet av insats kontaktpersoner beslutade jämlikt SoL vid Sektionen för  
individ- och familjeomsorg vuxna



NÄMNDEN FÖR HÄLSA OCH OMSORG

## Innehållsförteckning

1	Praktisk information .....	5
1.1	Beställare .....	5
1.2	Beställarens kontaktperson.....	5
1.3	Läsförståelse.....	5
2	Orientering om uppdraget .....	5
2.1	Uppdragets huvudsakliga innehåll .....	5
2.2	Värdegrund.....	6
2.3	Åtagandets form och innehåll.....	6
2.4	Kompletterande förfrågningsunderlag .....	6
2.5	Inlämnande av åtagande .....	6
2.6	Specifika verksamheter .....	7
3	Kravspecifikation och allmänna utgångspunkter för driften.....	7
3.1	Arkivering och gallring .....	7
3.2	Försäkringar .....	7
3.3	Skadeståndsskyldighet .....	7
3.4	Kris- och beredskap.....	7
3.5	Avgifter .....	8
3.6	Tillgänglighet .....	8
3.7	Kost .....	8
3.8	Brandskydd och miljö- och hälsoskydd .....	8
3.9	Larm .....	9
3.10	Förbrukningsmateriel och inventarier .....	9
3.11	Städning.....	9
3.12	Elansvar .....	10
3.13	Lokaler och konsumtionsavgifter.....	10
3.14	Teknisk försörjning och fastighetsunderhåll.....	10
3.15	Transporter .....	10
3.16	Tolk .....	10
3.17	Jämställdhetsintegrering.....	10
3.18	Verksamhet fri från diskriminering.....	11
3.19	Administrativa system .....	11
3.20	Miljö.....	12
3.21	Upphörande av uppdrag .....	11
4	Lagar, förordningar och föreskrifter.....	12
4.1	Allmänt.....	12
4.2	Styrdokument .....	12

4.3	Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete .....	12
4.4	Ledning och styrning.....	13
4.5	Egenkontroll och utvärdering.....	14
4.6	Dokumentation och genomförandeplaner jml SoL och HSL.....	14
4.7	Avvikelser och klagomål.....	16
4.8	Lex Sarah.....	16
5	Personal .....	17
5.1	Verksamhetschef/enhetschef.....	17
5.2	Arbetsgivaransvar.....	17
5.3	Åtgärder mot personal eller vid anställning .....	18
5.4	Personalkompetens, erfarenhet och kompetensutveckling.....	18
5.5	Bemanning .....	195
5.6	Handledning .....	16
5.7	Tystnadsplikt och sekretess.....	19
5.8	Verksamhetsförlagd utbildning .....	20
6	NHO:s specifika uppdrag .....	20
6.1	Råd- och behandlingsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik.....	20
6.2	Öppenvårdsenheten för vuxna med missbruks-/beroende problematik .....	21
6.3	Träffpunkt Centrum för vuxna med missbruks-/beroende-problematik .....	21
6.4	Boendestöd för vuxna med missbruks-/beroende problematik .....	22
6.5	Verkställighet av insats kontaktpersoner beslutade jämlikt SoL vid Sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna .....	22
6.6	Rehabiliterande arbetssätt .....	23
6.7	Kontaktmannaskap .....	24
6.8	Brukarinflytande.....	24
6.9	Inskrivning i verksamheten .....	24
6.10	Samordnad individuell plan .....	24
6.11	Samverkan.....	24
6.12	Statistik.....	26
6.13	Hälso- och sjukvård.....	26
6.14	Sjuksköterska .....	27
6.15	Arbetsterapeut och sjukgymnast .....	28
6.16	Egenvård.....	28
6.17	Tandvård.....	28
6.18	Lex Maria .....	28
7	Insyn och uppföljning.....	29
7.1	Förutsättningar .....	29



8	Bekräftelse.....	30
9	Allmänna avtalsvillkor .....	30
9.1	Skadeståndsskyldighet .....	30
9.2	Underentreprenörer .....	30
9.3	Ändringar och tillägg .....	30
10	Omförhandling - hävning - tvist.....	30
10.1	Omförhandling .....	30
10.2	Avtalsbrott.....	30
10.3	Hävning .....	30
10.4	Tvist.....	31
10.5	Befrielsegrunder .....	31
11	Förtydligande av ersättnings- och faktureringsprinciper .....	31
11.1	Fakturering .....	31
12	Verifiering av åtagande .....	32
14	Ersättningsbilaga .....	33

# 1 Praktisk information

## 1.1 Beställare

Uppsala kommun  
Nämnden för hälsa och omsorg (NHO)  
753 75 Uppsala

## 1.2 Beställarens kontaktperson

Kontoret för hälsa, vård och omsorg  
Avdelningschef Tomas Odin  
Telefon 018 727 63 42  
Mail: [tomas.odin@ uppsala.se](mailto:tomas.odin@ uppsala.se)

## 1.3 Läsförståelse

I förfrågningsunderlaget benämns nämnden för hälsa och omsorg (NHO) beställaren och anbudsgivaren utföraren.

Personer som insatserna är avsedda för enligt detta förfrågningsunderlag benämns ”den enskilde” eller ”klient”.

I förfrågningsunderlaget används begreppet närstående, vilket i sammanhanget innefattar anhörig, närstående och god man/förvaltare.

Med ”beskriv kortfattat” avses en sådan textmassa som på ett kärnfullt sätt sammanfattar det som efterfrågas.

**Ska**-kraven är i regel systematiserade med rubrik ”**Utföraren**”, men vissa **ska**-krav är även formulerade i löpande text.

Förfrågningsunderlaget innehåller avslutningsvis en ersättningsbilaga. Av denna framgår att ersättning även utgår till programverksamhet, där Socialnämnden för barn och unga är beställare.

# 2 Orientering om uppdraget

## 2.1 Uppdragets huvudsakliga innehåll

Målsättningen med uppdraget är att verksamheterna ska främja de enskildas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor samt aktiva deltagande i samhällslivet.

- Verksamheterna **ska** bedrivas enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation ska verksamheterna inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser.
- Verksamheterna **ska** grundas på respekt för den enskildes integritet och självbestämmande. Den enskilde ska ha naturlig delaktighet och medbestämmande över de insatser som ges. Innehållet i stödet ska utformas efter den enskildes förutsättningar och behov enligt upprättad individuell genomförandeplan. Personer

med beroendeproblematik skall erbjudas behandling med drogfrihet som mål. All myndighetsutövning tillkommer sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna.

## **2.2 Värdegrund**

NHO har antagit fyra upplevelsekriterier som ska prägla all verksamhet som nämnden finansierar.

I det vardagliga arbetet förväntas samtliga ledare och medarbetare inom nämndens ansvarsområde, vid alla tillfällen och utan undantag, tolka innehållet i upplevelsekriterierna utifrån en helhetssyn på den enskildes individuella förväntningar och behov. Dessa är:

### **Trygghet**

*NHO:s ledord för trygghet är; kontinuitet, förtroende samt struktur och förutsägbarhet*

### **Respektfullt bemötande**

*NHO:s ledord för ett respektfullt bemötande är; integritet, allas lika värde samt förhållningssätt*

### **Delaktighet och inflytande**

*NHO:s ledord för delaktighet och inflytande är; brukarmedverkan, påverkansmöjlighet, kommunikation, delta i vardagen efter förmåga samt närstående-medverkan*

### **Oberoende**

*NHO:s ledord för oberoende är; utveckling för den enskilde, tillgänglighet (fysisk, informativ, kommunikativ och psykosocial) samt valmöjlighet*

## **2.3 Åtagandets form och innehåll**

Utföraren **ska** skriftligt redovisa sitt åtagande i förhållande till förfrågningsunderlaget. Utföraren **ska** under avsnittet kravspecifikation formulera sitt åtagande samt beskriva arbetssätten för att uppnå detta.

Åtagandedokumentet ska följa angiven struktur för att uppföljning ska kunna genomföras på ett effektivt sätt.

## **2.4 Kompletterande förfrågningsunderlag**

Upplysningar eller ytterligare handlingar erhålles av beställaren av detta uppdrag. En sådan begäran ska vara skriftlig och göras senast 6 dagar innan åtagandet ska avlämnas. Endast skriftlig kompletterande uppgift lämnad av beställaren gällande uppdraget är bindande för både beställaren och utföraren.

## **2.5 Inlämnande av åtagande**

Åtagandet ska vara beställaren tillhanda senast 2014-11-30.

Åtagandet skickas till:  
Kontoret för hälsa, vård och omsorg

## 2.6 Specifika verksamheter

- Råd- och behandlingsenheten för vuxna med missbruks-/beroende-problematik
- Öppenvårdsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik
- Träffpunkt Centrum för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik
- Boendestöd för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik
- Verkställighet av insats kontaktpersoner beslutade jämlikt SoL vid Sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna

## 3 Kravspecifikation och allmänna utgångspunkter för driften

I följande avsnitt framgår de krav beställaren ställer på utföraren i aktuellt uppdrag. Inom vissa områden vill beställaren ha en fördjupad beskrivning av hur utföraren avser att utföra kravet och en redovisning av de metoder som tillämpas för att säkerställa att **ska**-kraven uppfylls. Inom dessa områden ska utföraren även beskriva hur implementeringen sker i verksamheten. Beställaren önskar dessa beskrivningar korta och kärnfulla, att enbart beskriva mål och ambitioner godtas inte. Beskrivningarna ska göras i angivna rutor.

### 3.1 Arkivering och gallring

#### Utföraren

- **ska** förvara alla inkommande, upprättade eller utgående handlingar i verksamheten på ett säkert sätt,
- **ska** tillämpa Uppsala kommuns arkivreglemente,
- **ska** upprätta en förteckning över olika typer av handlingar i verksamheten.

### 3.2 Försäkringar

#### Utföraren

- **ska** teckna och bekosta för verksamheten nödvändiga försäkringar.

### 3.3 Skadeståndsskyldighet

#### Utföraren

- **ska** svara i förhållande till beställaren för skadestånd som beställaren, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

### 3.4 Kris- och beredskap

#### Utföraren

- **ska** vara insatt i och efterleva de bestämmelser som framgår av lag om skydd mot olyckor (SFS 2003:7789) samt lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap,
- **ska** ha en handlingsplan för hur verksamheten ska bedrivas samt hur säkerheten uppfylls vid exempelvis brand, längre tids elavbrott, översvämning, längre tids vattenavbrott eller dylikt,
- **ska** vara insatt i och efterleva de bestämmelser som definieras i Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps författningsförsamling (MSBFS 2010:6).

### 3.5 Avgifter

Inga avgifter får tas ut av de i verksamheterna aktuella klienterna.

### 3.6 Tillgänglighet

#### Utföraren

- **ska** ha lokaler som är ändamålsenliga för verksamheten samt vara anpassade efter målgruppens behov med t ex tekniska hjälpmedel om det skulle behövas,
- **ska** på ett utåtriktat sätt informera om sina besöksverksamheter.

#### Beskriv arbete avseende tillgänglighet

Våra lokaler är centralt belägna i Uppsala och är anpassade för personer med funktionsnedsättning. Personalen kan nås per telefon och e-post och röstbrevlådor, som vi avlyssnar regelbundet. Jourtid finns Trygghetsjouren.

Information om hur man når våra verksamheter finns såväl skriftligt som webbaserat. Informationsmaterial uppdateras regelbundet. Inom affärsområdet Socialpsykiatri och beroende finns en extern webbsida [www.sober.se](http://www.sober.se) som beskriver affärsområdets hela verksamhet.

### 3.7 Kost

#### Utföraren

- **ska** i fall kost tillhandahålles av verksamheterna svara för att personalen har grundläggande kunskap om kost och matlagning,
- **ska** aktivt verka för att motivera den enskilde att ha hälsosamma kostvanor,
- **ska** ha rutiner för att upptäcka problem med kost och nutrition hos den enskilde,
- **ska** motivera den enskilde att ha hälsosamma kostvanor.

### 3.8 Brandskydd och miljö- och hälsoskydd

#### Utföraren

- **ska** ha erforderligt godkännande från brandförsvaret för verksamheterna,
- **ska** ha erforderligt godkännande från miljökontoret för verksamheterna.

## 3.9 Larm

### Utföraren

- **ska** bekosta överfallslarm och andra verksamhetsspecifika larm.

## 3.10 Förbrukningsmateriel och inventarier

Utföraren ansvarar för skötsel och tillsyn av nödvändiga inventarier. Utföraren ansvarar för eventuell återanskaffning och nyinköp av inventarier och nödvändig utrustning. Fasta inventarier, t ex köksmaskiner, repareras och underhålls av hyresvärden. Frånträdande utföraren har för uppdraget skyldighet att till ny utföraren sälja samtliga inventarier exklusive administrativ utrustning såsom telefon, dator, fax m.m., till bokfört värde. Den nya Utföraren har av samma anledning skyldighet att köpa de saluförda inventarierna till detta värde. Eventuella leasingavtal övergår inte till ny utförare. Donerade föremål och deponerad konst som ägs av Uppsala kommun förvaltas av utföraren under kontraktstiden och återlämnas/överlämnas till ny utföraren vid kontraktstidens upphörande.

### Utföraren

- **ska** tillhandahålla och bekosta förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra uppdraget,
- **ska** införskaffa nödvändiga inventarier,
- **ska** föra en inventarieförteckning kontinuerligt över återförskaffade och/eller nyinköpta inventarier för redovisning vid kontraktets upphörande. Denna utgör underlag vid en kommande överlåtelse till annan utföraren. Om verksamheten avvecklas vid kontraktstidens utgång står utföraren ansvarig för överblivna inventarier.

Av inventarieförteckningen **ska** framgå:

- anskaffningsvärde
- anskaffningstidpunkt,
- avskrivningstid,
- ackumulerade avskrivningar och bokfört restvärde.

## 3.11 Städning

Städningens uppgift är att få bort föroreningar från alla ytor i verksamhetslokalerna. För att uppnå en god kvalitet på städningen måste denna vara effektiv och utföras regelbundet. Grundläggande städning utförs på ett sätt som skall garantera en fastställd hygienisk nivå.

### Utföraren

- **ska** tillgodose och bekosta hygien och trivsel av god kvalitet i verksamhetslokalerna,
- **ska** bedöma städresultatet genom regelbundet protokollförda egenkontroller och inspektioner,
- **ska** ha en systematisk årsplanering över samtliga städmoment, rutiner och golvunderhåll.

### **3.12 Elansvar**

#### **Utföraren**

- ska tillämpa elföreskrifter (ELSÄK-FS 2010:1, 2010:2 och 2010:3).

### **3.13 Lokaler och konsumtionsavgifter**

#### **Utföraren**

- ska använda lokaler, utrustning och inventarier inom verksamheten för det ändamål vad uppdraget avser, om inte beställaren medger annan användning,
- ska svara för verksamhetslokalernas konsumtionsavgifter så som kostnader för el, värme, vatten, sophämtning och parkeringsplatser samt mediakostnader vad avser verksamhetens kostnader för telefon, tv, bredband etc.,
- ska svara för verksamhetslokalernas hyreskostnader.

### **3.14 Teknisk försörjning och fastighetsunderhåll**

Ansvar för teknisk drift, fastighetsskötsel samt fastighetsunderhåll åvilar Kontoret för samhällsutveckling (KSU).

#### **Utföraren**

- ska ansvara för att omgående kontakta teknik och service för felanmälan
- ska omedelbart kontakta beställaren om inte bristerna avhjälpas inom rimlig tid

### **3.15 Transporter**

#### **Utföraren**

- ska ansvara för verksamhetsrelaterade transporter samt har även kostnadsansvaret för motsvarande transporter.

### **3.16 Tolk**

#### **Utföraren**

- ska vid behov anlita auktoriserad tolk så att en fullständig förståelse och kommunikationen kan säkerställas, då den enskilde inte behärskar det svenska språket eller har allvarlig funktionsnedsättning av syn, hörsel eller tal,
- ska ansvara för kostnaderna i de fall tolk anlitas av verksamheten.

### **3.17 Jämställdhetsintegrering**

Människor som kommer i kontakt med kommunen ska behandlas på likvärdigt sätt oavsett kön. Fokus ska läggas på jämställdhetsintegrering av all kommunal service och kommunalt finansierad service samt ett intensifierat jämställdhetsarbete i den egna organisationen. Se styrdokument på <http://www.uppsala.se/hvk-utforare>

#### **Utföraren**

- ska utforma service och tjänster på ett jämställt sätt.

**Beskriv** kortfattat de olika verksamheternas arbete med jämställdhetsintegrering.

Med nyckelorden jämlikhet och jämställdhet framhålls att det är viktigt med likhetsrättvisa i en verksamhet. Det innebär att ingen form av diskriminering får förekomma och det visar sig inte minst i fråga om bemötande. Att bemöta och behandla andra med lika respekt, uppmärksamhet och omtanke uttrycker att principen om människors lika och höga värde bejakas. En sådan jämlikhet och jämställdhet är ett viktigt värde för Vård & omsorgs verksamheter.

En annan innebörd av jämlikhet – för Vård & omsorgs verksamheter – är att ta hänsyn till kunders olika behov på det sättet att de uppnår en betydande jämlikhet i möjligheter att delta i samhällslivet.

Den etiska koden är ett levande dokument som präglar vår verksamhet och vars innebörd diskuteras i olika sammanhang, det kan vara på arbetsplatsträffar, planeringsdagar och i teammöten.

I enlighet med Diskrimineringslagen arbetar vi med att andelen arbetstagare av det underrepresenterade könet efter hand ska öka. I annonser poängteras att vi vill ha mångfald i arbetslivet och ta tillvara kvaliteter som en jämn könsfördelning samt etisk och kulturell mångfald tillför verksamheten. En utveckling som vi bedömer är positiv även ur ett kundperspektiv.

### **3.18 Verksamhet fri från diskriminering**

#### **Utföraren**

- ska vid utförande av de avtalade tjänsterna följa vid varje tid gällande diskrimineringslagstiftning,
- ska iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet,
- ska bedriva verksamhet utan politisk och religiös påverka

### **3.19 Administrativa system**

Beställaren har ett antal gemensamma datasystem för att redovisa, utläsa och överföra uppgifter inom vård och omsorg. Utföraren är skyldig att använda de av beställaren anvisade systemen. Beställaren tillhandahåller licenser, programvaror och initialt en första utbildning till användare. Utföraren ansvarar för sina egna driftskostnader, investeringar och inköp av nödvändig utrustning, eventuellt integreringsarbete med beställarens egna system samt löpande utbildning av nyanställda. Utföraren ansvar för eventuell utbildning i allmän datakunskap.

#### **Utföraren**

- ska använda de av beställaren anvisade systemen.

### **3.20 Miljö**



All verksamhet som drivs på uppdrag av Uppsala kommun ska ha ett miljötänkande och bidra till att bevara en god miljö. Faktorer som har en negativ klimatpåverkan ska minimeras eller undanröjas. Kommunfullmäktige i Uppsala har i styrdokument IVE – Inriktning, verksamhet, ekonomi – angett som inriktningsmål ”I Uppsala kommuns verksamhet och dess geografiska område skall år 2020 utsläppen av växthusgaser ha sänkts med 30 % jämfört med 1990”.

#### **Utföraren**

- **ska** ha ett miljötänkande och bidra till en god miljö vilket även inkluderar ekologiska livsmedel,
- **ska** vid inköp av nya fordon inskaffa miljöfordon i enlighet med hur ett sådant definieras i aktuell lagstiftning, f.n. vägtrafikskattelagen (2006:227),
- **ska** ha en plan för hur utsläppen av växthusgaser sänks

**Beskriv** kortfattat åtgärder för att bevara en god miljö och undanröja faktorer som kan medföra negativ klimatpåverkan

Vård & omsorg är certifierat enligt ISO 14001 och arbetar dessutom efter Uppsala kommuns miljö- och klimatprogram 2014-2023.

### **3.21 Upphörande av uppdrag**

#### **Utföraren**

- **ska** medverka till ett smidigt övertagande av verksamheten,
- **ska** följa rekommendationer gällande överföring av journalanteckningar enligt SoL vid skifte av utföraren inom NHO:s ansvarsområde ska följas.

## **4 Lagar, förordningar och föreskrifter**

### **4.1 Allmänt**

#### **Utföraren**

- **ska** ha ingående kunskap om verksamhetsområdet och vara väl insatt, uppdaterad och tillämpa den lagstiftning som reglerar verksamheten, såsom Socialtjänstlagen, Socialtjänstförordningen, Hälso- och sjukvårdslagen samt övrig för verksamheterna relevant lagstiftning,
- **ska** bedriva vård/behandling samt omsorg och socialt stöd enligt vetenskap, beprövad erfarenhet och evidens med fokus på ständig kvalitets- och metodutveckling.

### **4.2 Styrdokument**

#### **Utföraren**

- **ska** känna till Uppsala kommuns styrdokument samt bedriva verksamheten i enlighet med dessa. Styrdokumentet återfinns på <http://www.uppsala.se/hvk-utforare>
- **ska** ansvara för att integrera de grundläggande förhållningssätt som kommer till uttryck i policy för hållbar utveckling.

### **4.3 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete**

#### **Utföraren**

- **ska** ha ett ledningssystem för kvalitet som motsvarar kraven i Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9,
- **ska** uppfylla övriga krav som ställs av lagstiftaren rörande kvalitetsarbete för verksamheten

**Beskriv** kortfattat hur arbetet och implementeringen av kvalitetsledningssystemet görs i aktuella, specifika verksamheter.

Syftet med ett ledningssystem för kvalitet är att ständiga förbättringar ska präglade organisationen och vara en integrerad del i det dagliga arbetet för att kunden utifrån sina önskemål och behov ska tillförsäkras en flexibel, trygg och säker vård och omsorg. Vi har stort fokus på kvalitetsutvecklingsfrågor och hela förvaltningen, Vård & omsorg är certifierat enligt ISO 9001. Vår kvalitets- och utvecklingschef ingår i ledningsgruppen. I samband med Ledningens genomgång fastställer ledningen en kvalitetspolicy.

#### 4.4 Ledning och styrning

##### Utföraren

- **ska** leda utifrån uppställda mål, grundläggande värderingar samt ett specificerat kvalitetsarbete så att personalen känner sig delaktig i arbetet
- **ska** i det dagliga arbetet väl förankra mål och värderingar och kontinuerligt hålla dessa levande i verksamheten.
- **ska** samverka internt mellan berörda affärsområden.

**Beskriv** kortfattat metod och arbete avseende ledning och styrning.

Produktionsförvaltningen Vård & omsorg består av fem affärsområden och leds av en produktionsdirektör, som till sitt förfogande har en ledningsgrupp för strategisk planering, genomförande, uppföljning och utvärdering. I ledningsgruppen ingår linje- och stabschefer. Varje affärsområde har utarbetat en strategisk affärsplan inför 2014 -2017. Med utgångspunkt från respektive affärsområdes affärsplan har styrelsen beslutat om en strategisk och finansiell affärsplan för Vård & omsorg för samma period. Syftet är att få till stånd en strukturerad metod för styrning och uppföljning av förvaltningen. Planen fastställer bl a mission och vision för Vård & omsorg, tre huvudsakliga utmaningar, mål, strategier och finansiell plan. Utifrån den strategiska affärsplanen för affärsområdet utarbetar affärsområdeschefen i dialog med enheterna årliga affärsplaner och styrkort på enhetsnivå. Affärsplanen och styrkortet följs upp regelbundet under året.

Vår verksamhet förutsätter ledare med helhetssyn som har förmåga att entusiasmera medarbetarna. Inom Uppsala kommun finns en ledarprofil, som är fastställd av kommunledningen. I profilen poängteras värden som: engagemang, nytänkande, delaktighet och arbetsglädje. Våra ledare ska vara duktiga kommunikatörer som beskriver, tydliggör och kommunicerar verksamhetens nytta, villkor, mål, normer och värderingar på ett pedagogiskt sätt. De förutsätts också ta tillvara varje medarbetares engagemang och vilja att utveckla verksamheten.

Vid rekrytering av chefer ställer vi alltid krav på högskoleutbildning. Vi erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling för samtliga chefer. I alla kompetensutvecklingsinsatser lägger vi stort fokus på kvalitetsutveckling och konkurrenskraft. Alla ledare i förvaltningen har genomgått ett utvecklingsprogram i form av en sk 360-gradersutvärdering, som har lett till handlings-

planer. Vi har även handledning i ledarrollen för våra chefer inom affärsområde Socialpsykiatri & beroende. Vi genomför en medarbetarenkät regelbundet där alla medarbetare ges möjlighet att bedöma kommunen som arbetsgivare utifrån olika parametrar. Områden som mäts är t ex: ledarskap, ansvar och befogenheter, samarbetsklimat, mål och förbättringsarbete. Resultatet vägs samman i ett Motiverad MedarbetarIndex (MMI) och ligger till grund för det ständiga utvecklingsarbetet. Vi har ett nära ledarskap med enhetschefer som har ansvar för ekonomi, personal frågor och utveckling av verksamheten. Centralt är att ansvar och mandat är nära kopplade samt att enhetscheferna delegerar specifika arbetsuppgifter för att öka delaktigheten.

Vi är tydliga med att varje medarbetare har rätt att påverka men också skyldighet att ta ansvar. En organisation lever bara så länge den lär och bygger inte bara på gemensamma utan också enskilda mål. Det största kapitalet är kunskaperna hos varje enskild individ. Individens egen kunskap och ett gott teamarbete, som förutsätter en fungerande dialog, är av största betydelse. Arbetsplatsträffen och medarbetarsamtalen är två centrala kommunikationskanaler på arbetsplatsen, och mellan medarbetare och chef.

Inom enheterna hålls arbetsplatsträffar minst en gång per månad. Vissa punkter på dagordningen är obligatoriska såsom t ex avvikelser, utebliven insats, arbetsmiljö, utifrån kraven i ledningssystemet. Samtliga chefer ansvarar för att årligen hålla medarbetarsamtal enligt en fastställd mall. Vid detta tillfälle diskuteras bl.a. verksamhetens och medarbetarens mål.

## 4.5 Egenkontroll och utvärdering

### Utföraren

- ska ha egna system för egenkontroll och utvärdering av verksamheten,
- ska uppfylla kraven i SOSFS 2011:9 avseende systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att de är ändamålsenliga enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

**Beskriv** kortfattat hur utföraren arbetar med egenkontroll och utvärdering samt hur förbättringsarbetet bedrivs.

Kvalitetsledningssystemets syfte är att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med mål, åtaganden och kundkrav. Vi analyserar och utvärderar verksamhetens resultat med avseende på kvantitet, kvalitet, ekonomiskt utfall och nyckeltal inom personalutveckling. Analys och utvärdering av resultatet i syfte att förbättra och utveckla verksamheten sker i ledningsgrupper och på verksamhetsnivå, områdesnivå och enhetsnivå. Resultatet återrapporteras till chefer på olika nivåer, legitimerad personal och övrig vårdpersonal. Åtgärderna kan bestå i organisatoriska förändringar, kompetensutveckling, nya arbetsmetoder och översyn av rutiner.

## 4.6 Dokumentation och genomförandeplaner jml SoL och HSL

### Utföraren

- **ska** föra och förvara journal och dokumentation i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, LSS och SoL,
- **ska** föra och förvara journal och dokumentation av hälso- och sjukvård i enlighet med patientdatalagen, och dessa ska förvaras åtskilda från de anteckningar som görs i den i den övriga verksamheten i socialtjänsten,

**Beskriv** kortfattat utförarens metod och arbete avseende dokumentation.

Social dokumentation omfattas av bestämmelserna i Socialtjänstlagen (2001:453), lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5) samt ISO standardens krav på dokumentation (9001:2008). I divisionens webbaserade kvalitetsledningssystem finns rutiner för social dokumentation samt hälso- och sjukvård. Syftet med rutinerna är att klargöra när och hur insatsen ska utföras och att tydliggöra ansvarsfördelning och roller. Dokumentation sker därefter fortlöpande i journalsystemet Siebel.

Den legitimerad personal är journalföringsskyldiga enligt lag. I denna skyldighet ingår även att hålla ordning i journalen så att väsentliga uppgifter kan tas fram och strukturen i vård- och behandlingsarbetet kan följas. Dokumentationen är ett viktigt verktyg för informationsutbyte inom och mellan olika yrkesgrupper för att garantera en god och säker vård. Information från legitimerad personal till socialtjänstens personal förs i den sociala dokumentationen.

**Utföraren**

- **ska** ansvara för att en individuell genomförandeplan enligt Socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 2006:5 upprättas,
- **ska** revidera genomförandeplanen minst en gång per år eller vid behov,
- **ska** upprätta genomförandeplanen senast 14 dagar efter inskrivning i verksamheten.
- **ska** omgående, när den är upprättad, insända kopia på genomförandeplanen till myndigheten,
- **ska** omgående meddela Sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna om den enskildes behov av stöd minskar, ökar eller upphör.

**Beskriv** kortfattat utförarens metod och arbete avseende genomförandeplan

Ansvarig socialsekreterare upprättar arbetsplan/uppdrag och skickar därefter över till medarbetare på Boendestödet eller Öppenvården. Boendestödet och Öppenvården upprättar därefter genomförandeplan/behandlingskontrakt. Enhetschef eller kontaktman anordnar möte med kunden/företrädare för att lära känna kunden samt inhämta faktauppgifter av olika slag såsom personuppgifter, kontaktnät, företrädare mm. Kontaktmannen upprättar därefter tillsammans med kunden en personlig överenskommelse där det framgår på vilket sätt man ska arbeta tillsammans för att uppfylla de mål som angivits i genomförandeplanen. Kund, kontaktman/ enhetschef och socialsekreterare träffas regelbundet för uppföljning av och ev revidering av genomförandeplanen.

Vi förvarar handlingar i brandsäkra dokumentskåp.

## 4.7 Avvikelser och klagomål

Rutiner för m ta till vara synpunkter och klagomål i verksamheten är en del av kvalitetsledningssystemet. Den enskilde och eventuella närstående, samt andra som kommer i kontakt med verksamheten ska ha möjlighet att kunna lämna synpunkter på olika sätt.

### Utföraren

- **ska** följa Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter,
- **ska** ha dokumenterade rutiner för lokal avvikelshantering,
- **ska** alltid analysera och följa upp en avvikelse,
- **ska** alltid återföra resultatet av analysen till verksamheten,
- **ska** ha dokumenterade rutiner för synpunkt/klagomålshantering, där det klart framgår till vem den enskilde ska vända sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på verksamheten,
- den enskilde **ska** informeras om till vem den enskilde vänder sig vid synpunkter eller klagomål på verksamheten,
- **ska** inom sju dagar återkoppla analysresultatet av klagomålet till den enskilde,
- **ska** kvartalsvis redovisa varje enskild incident under perioden tillsammans med utförda åtgärder till budgetansvarig strateg vid HVK.

### Beskriv kortfattat metod och arbete avseende klagomålshantering

Rutinen för klagomåls- och synpunktshantering är gemensam för Vård & omsorg. Inkomna klagomål/synpunkter diarieförs och åtgärdas och följs upp av enhetschef till-sammans med medarbetare och kvalitets- och utvecklingschef. Vi ger återkoppling på inkomna synpunkter/klagomål inom sju dagar.

Respektive affärsområdeschef följer upp och sammanställer inkomna synpunkter/klagomål och incidenter. Vi informerar vår styrelse och beställaren om verksamheten enligt angiven struktur för uppföljning. Vi följer även upp och utvärderar klagomål vid Ledningens genomgång. Ett ständigt förbättringsarbete pågår och en öppen dialog kännetecknar verksamheten.

Enhetschef och medarbetare uppmuntrar på alla sätt våra kunder, deras närstående eller företrädare att framföra synpunkter på verksamheten. Klagomål och synpunkter bemöts på ett professionellt sätt. Det innebär att vi lyssnar aktivt, återkopplar och vidtar nödvändiga åtgärder. I samband med uppföljning av genomförandeplaner och personliga överenskommelser har kunder och/eller deras företrädare möjligheter att framföra klagomål och synpunkter utöver de övriga kanalerna som finns för att lämna synpunkter. Som exempel kan nämnas direktkontakt med personal och/eller enhetschef via telefonsamtal, e-post, brev eller via [www.sober.se](http://www.sober.se).

## 4.8 Lex Sarah

Det ska i varje enskild verksamhet finnas rutiner som säkerställer efterlevnaden av bestämmelserna om Lex Sarah.

### Utföraren

- **ska** med sina rutiner säkerställa att personal genast rapporterar missförhållanden eller risk för allvarliga missförhållanden till ansvarig för verksamheten,

- **ska** ansvarig för verksamheten utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål,
- **ska**, om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg,
- **ska** redovisa varje enskild rapport till NHO:s vård- och behandlingsutskott samt underrätta med kopia av rapporten budgetansvarig strateg vid HVK.

#### Beskriv kortfattat hur lex Sarah utreds och hanteras

Enhetschefen inom verksamheten ansvarar för att alla som är verksamma inom enheten (personal, uppdragstagare, frivilligarbetare, praktikant eller motsvarande) vid introduktion och årligen återkommande får information om lex Sarah. Lex Sarah-anmälan lämnas i första hand till enhetschef/verksamhetschef, men kan även lämnas till affärsområdeschef eller kvalitets- och utvecklingschef eller direkt till myndigheten.

När medarbetare/student/praktikant gjort en anmälan vidtas nödvändiga åtgärder omedelbart och utredning inleds samma arbetsdag som anmälan görs. Affärsområdeschefen utreder tillsammans med enhetschef/verksamhetschef och kvalitets- och utvecklingschef.

Affärsområdeschefen beslutar tillsammans med kvalitets- och utvecklingschefen hur utredning avslutas och tar ställning till allvarligheten i det rapporterade. Om det inträffade bedöms som allvarligt rapporterar kvalitets- och utvecklingschefen det till Socialstyrelsen. Rutiner för lex Sarah finns i vårt kvalitetsledningssystem.

## 5 Personal

### 5.1 Verksamhetschef/enhetschef

#### Utföraren

- **ska** ansvara för att ansvarig chef för verksamheten har relevant högskoleexamen samt minst tre års dokumenterad erfarenhet av arbetsledande ställning inom området vård- och omsorg,
- **ska** ansvara för att ansvarig chef på enheten har relevant högskoleexamen samt minst två års erfarenhet av arbete inom arbetsområdet. Med ansvarig chef på enheten menas den chefsperson som har ansvar för den dagliga driften.

För Boendestöd för vuxna med missbruks-/beroende problematik gäller även följande avseende verksamhetschef:

I de fall ansvarig chef för verksamheten inte har legitimation inom hälso- och sjukvårdsområdet **ska** ansvarig för hälso- och sjukvården utses och denne **ska** ha legitimerad hälso- och sjukvårdskompetens och följa vad framgår av hälso- och sjukvårdslagen samt av SOSFS 1997:8 (M) avseende verksamhetschef inom hälso- och sjukvård.

Därav följer att det medicinska ansvar som beskrivs i avsnitten 7.1 – 7.7 avser Boendestöd för vuxna med missbruks-/beroende problematik.

### 5.2 Arbetsgivaransvar

Utföraren har det fulla arbetsgivaransvaret enligt lagar och förordningar.

#### **Utföraren**

- **ska** följa svensk arbetsrättslig lagstiftning ,
- **ska** kunna uppvisa intyg från försäkringsbolag och pensionsförvaltare vid begäran från beställaren

### **5.3 Åtgärder mot personal eller vid anställning**

#### **Utföraren**

- **ska** omedelbart polisanmäla och vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänkts för att ha begått brott riktade mot den enskilde,
- **ska** avge skriftlig rapport till beställaren i varje enskilt fall enligt ovanstående,
- **ska** vid rekrytering begära utdrag ur Rikspolisstyrelsens belastningsregister,
- **ska** uppvisa utdrag på uppmaning av beställaren.

Om personen har belastningar som kan påverka yrkesrollen ska personen inte anställas om dessa har inträffat inom den senaste femårsperioden.

För vikarier och timanställd personal får utdragen inte vara äldre än sex månader.

### **5.4 Personalkompetens, erfarenhet och kompetensutveckling**

#### **Utföraren**

- **ska** ha personal i verksamheten med sådan utbildning, erfarenhet och kompetens att den enskildes behov av vård och behandling, stöd i alkohol- och drogfrihet och rehabilitering kan tillgodoses,
- **ska** anställa personal som behärskar svenska språket i tal och skrift,
- **ska** ansvara för att redan anställd personal som inte behärskar svenska språket i tal och skrift får lämplig utbildning,
- **ska** om behov föreligger ansvara för att personalgruppen skaffar nödvändig kompetens om olika kulturer och religioner, i förekommande fall även språkkompetens,
- **ska** tillhandahålla all personal kompetensutveckling,
- **ska** ansvara för att all tillsvidareanställd personal har en individuell kompetensutvecklingsplan.

**Beskriv** kortfattat hur en god grundkompetens, omfattning och möjligheter för personalen att få fortbildning och kompetensutveckling kommer att säkerställas.

I vår verksamhet är kompetenskravet lägst behandlingsassistentutbildning. Flera medarbetare har högskoleutbildning inom verksamheter med anknytning till Individ och Familjeomsorgen. Vid rekryteringen lägger vi stor vikt på medarbetares personliga lämplighet och erfarenhet. Vi tar även hänsyn till behovet av specialkompetens såsom kunskap om olika kulturer, religioner och språk.

Våra insatser för kompetensutveckling bygger på kundernas behov av vård, omsorg, trygghet och ett respektfullt bemötande. Ett ömsesidigt lärande på arbetsplatsen och organiserat utbyte mellan arbetsplatser ingår som en del i våra kompetenshöjande insatser. Viss specifik kunskap kan finnas koncentrerad till särskilda enheter, det kan handla om kunskap om religion, kultur

och språk. Vi arbetar med kompetensutveckling på såväl strategisk som operativ nivå. Vi har en strategisk kompetensutvecklingsgrupp inom respektive affärsområde bestående av enhetschefer, HR-strateg samt kompetensutvecklare. Gruppen ansvarar för den långsiktiga kompetensutvecklingen och detta kompletteras med arbetsplatsernas mer omedelbara behov av fortbildning. Våra medarbetare har individuella Kompetenskort där kompetens och behov av kompetensutveckling tydliggörs. Utifrån identifierade och prioriterade behov av kompetensutveckling utarbetas ett kursprogram terminsvis. Programmet innehåller kurser, utbildningar, seminarier och föreläsningar inom våra samtliga affärsområden. Vi har processinriktad regelbunden handledning och interna utbildningar erbjuds regelbundet till våra medarbetare. Inom affärsområdet erbjuder vi bl a MI-utbildning ”Motiverande intervju” samt basutbildning i missbruk genom RIM-projektet.

Enheterna leds av enhetschefer med lång erfarenhet av missbruksvård och ledarskap.

## 5.5 Bemanning

### Utföraren

- **ska** tillse att det finns personalbemanning som säkerställer att den enskilde garanteras ett gott omhändertagande, kvalitativ behandling och i övrigt ett rättsäkert bemötande,
- **ska** ansvara för att bemanningen har en god dimensionering och är rätt avvägd utifrån klientens behov av trygghet och integritet.

## 5.6 Handledning

Schemalagd tid ska finnas för handledning av all personal med möjlighet till reflektion kring arbetsuppgifter, arbetssätt, upplevda problem och svårigheter. Med handledning avses här kontinuerligt, regelbundet och strukturerat stöd eller vägledning som ges individuellt eller i grupp inom ramen för särskild teoribildning eller idé där målet t.ex. kan vara ökad kompetens. Ett gemensamt syfte för alla typer av handledning är att deltagarna ska erbjudas möjlighet till lärande och utveckling.

### Utföraren

- **ska** ge personalen erforderlig handledning och konsultation,
- **ska** ha en i verksamheten schemalagd mötesstruktur som tillgodoser personalens behov av löpande stöd i arbetet.

## 5.7 Tystnadsplikt och sekretess

### Utföraren

**ska** tillse att all personal inom verksamheten undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt respektive sekretess samt att personen har kännedom om den tystnadsplikt som råder. För verksamhet i enskild regi gäller tystnadsplikt enligt socialtjänstlagen 15 kap. § 1 och för personal i offentlig regi gäller sekretess jämlikt Offentlighets- och sekretesslagen (OSL) 26kap. § 1,

**ska** tillse att tystnadsplikt och sekretess efterlevs,

**ska** tillse att all personal undertecknar en förbindelse angående Offentlighets- och sekretesslagen.



## 5.8 Verksamhetsförlagd utbildning

Uppsala Läns landsting, Uppsala kommun och Uppsala Universitet hanterar administrativt den verksamhetsförlagda utbildningen i ett webbaserat IT-stöd Klipp.

### Utföraren

- **ska** använda det webbaserade IT-stödet Klipp,
- **ska** tillhandahålla verksamhetsförlagd utbildning inom verksamhetsområdets olika yrkeskompetenser.
- **ska** ge handledning till praktikanter i verksamheten.
- **ska** då det inte är till skada för den enskilde vid behov tillhandahålla platser för arbetsrehabilitering, social rehabilitering samt sysselsättning enligt socialtjänstlagen.

## 6 NHO:s specifika uppdrag

### 6.1 Råd- och behandlingsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik

Råd och behandlingsenheten är en råd- och stödenhet. Till denna enhet kan enskilda söka direkt utan myndighetsbeslut. Den enskilde kan även vara anonym i kontakten med enheten. Råd och behandlingsenheten tillhandahåller kartläggning av alkohol- och drogvanor med individuellt anpassade insatser enskilt eller i grupp. Insatserna är bl.a. öppenvårdsbehandling, haschprogram och återfallsprevention. Vidare erbjuder verksamheten rådgivning och stöd till anhöriga och övriga i den enskildes nätverk.

**Beskriv** kortfattat genomförandet av uppdraget med fokus på verksamhetsutveckling, arbetsmetoder och marknadsföring

Råd och behandlingsgruppen erbjuder vuxna en professionell öppenvårdskontakt med bred kompetens som möjliggör individuellt utformad behandling utifrån den enskildes behov. Behandlingen sker enskilt eller i grupp med inriktning på såväl alkohol- som drogberoende. Gruppen vänder sig även till anhöriga och till de personer som har vuxit upp med någon förälder som har haft alkohol- och/eller drogproblem. Motiverande samtal eller MI (Motivational Interviewing) genomsyrar Råd och behandlingsgruppens arbete i alla delar. Det är en evidensbaserad samtalsmetod och det huvudsakliga syftet med MI är att i en respektfull anda hjälpa människor till egen insikt om sina förändringsbehov. Som hjälp i början av en kontakt, erbjuds olika bedömningsinstrument såsom bland annat Addis, Audit, Dudit, Scl 90 och därefter väger vi samman all information tillsammans med kunden. Därefter gör vi en överenskommelse om fortsatt behandling. De behandlingsinsatser vi erbjuder är bland annat återfallsprevention, haschavvänjningsprogram och psykologsamtal.

I verksamheten pågår ständig utveckling av behandlingsinsatserna utifrån vetenskaplig grund och beprövad erfarenhet. Våra medarbetare deltar i SOrADs (centrum för socialvetenskaplig alkohol och drogforskning, Stockholms universitet) behandlingsstudie. Huvudsyftet med studien är att undersöka om och hur en enkel procedur för kontinuerlig feedback från kund till behandlare kan bidra till att förbättra effekterna av de olika behandlingsmetoder som är vanligt förekommande i den svenska missbrukarvården.

Råd och behandlingsgruppen är en råd- och stödenhet och marknadsföring sker genom vår hemsida, aktuell broschyr samt genom deltagande i samarbetsmöten mellan kommun och landsting.

## 6.2 Öppenvårdsenheten för vuxna med missbruks-/beroende problematik

Öppenvårdsenheten erbjuder motivationsgrupp, förlängd behandling och eftervårdsgrupp. Det är även önskvärt att öppenvårdsenheten erbjuder enskild terapi. Målgruppen är främst personer med svåra beroendetillstånd som varat under lång tid. Verksamheten ska utformas så att även gruppen yngre vuxna med beroendeproblematik och samtidiga psykiska besvär kan erbjudas behandling. För att kunna bli inskriven i verksamheten krävs kontakt med Sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna och biståndsbeslut jml 4 kap 1 § Socialtjänstlagen.

**Beskriv** kortfattat genomförandet av uppdraget med fokus på verksamhetsutveckling, arbetsmetoder och marknadsföring

Öppenvården bedriver och erbjuder en psykosocial behandlingsform, Minnesotamodellen, som bygger på anonyma alkoholisters synsätt och dess tolv steg. I behandlingen ingår reguljära möten inom tolvstegsprogrammet. Avsikten är att kunden skall delta i möten efter avslutad behandling. Före en eventuell inskrivning genomgår kunden vid behov en läkarbedömning för ställningstagande om Minnesotamodellen kan vara lämplig.

För närvarande har vi tre pågående gruppverksamheter; motivationsgrupp, förlängd behandling och eftervård. Kännetecknande för den inskrivna gruppen idag är en önskan om förändring. Verksamhetsutvecklingen är inriktad mot att starta upp grundbehandling så kallad primär i öppenvård.

Vi erbjuder även enskilda terapisaftal.

Allt sedan starten finns drogterapeuterna till hands i myndighetens lokal. För att delta i öppenvårdsenheten krävs myndighetsbeslut från sektionen för Individ och familjeomsorg vuxna.

## 6.3 Träffpunkt Centrum för vuxna med missbruks-/beroende-problematik

Träffpunkten tillhandahåller en nykter och social mötesmiljö med aktiviteter för personer som inte efterfrågar behandling för sitt missbruk. Träffpunkten ska förutom samvaro erbjuda anpassad programverksamhet som ger stöd i vardagssituationer. Kvarboende är ledande målsättning för de i verksamheten aktuella klienterna. Verksamheten ska aktivt bidra till att de inskrivna förmås till en sådan livsföring så vräkning eller annan misär i den egna bostaden undviks. Strukturerad sysselsättning ska förekomma och uppmuntras, företrädesvis riktad mot yngre klienter. Verksamheten ska även aktivt bidra till att förebygga HVB-placeringar av konvalescens- och boendekaraktär. Ett rehabiliterande arbetssätt ska genomsyra insatserna. Deltagande förutsätter inte biståndsbeslut från Sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna. Deltagarna ska alltid uppvisa drogfrihet vid vistelse i verksamheten.

**Beskriv** kortfattat genomförandet av uppdraget med fokus på verksamhetsutveckling, arbetsmetoder, sysselsättning, synergieffekter med boendestödet och marknadsföring

Träffpunkten är en mötesplats med strukturerad verksamhet där vi erbjuder stödinsatser av olika karaktär med fokus på återhämtning. Träffpunkten är en mötesplats med inriktning på

social samvaro och aktiviteter. Målsättningen är att förlänga de nyktra perioderna, öka den sociala färdigheten och stödja kunden i den dagliga livsföringen. Vi motiverar och stöder kunden att delta i de aktiviteter som träffpunkten erbjuder såsom matlagingskurs, promenader, avslappning mm. Vidare har vi samtal om hälsa, beroendeproblematik, kost och motion. Självförtroendekurs och återfallsprevention är återkommande programinslag i verksamheten.

I de fall där strukturerad sysselsättning är aktuell erbjuder vi kunder att delta i de sysselsättningsenheter som förekommer inom affärsområdet Socialpsykiatri och beroende. Planering sker alltid i samråd med ansvarig socialsekreterare.

Vårt samarbete och samspel med boendestödet är betydelsefullt. Vi arbetar tillsammans i syfte att tillgodose kundens behov.

#### **6.4 Boendestöd för vuxna med missbruks-/beroende problematik**

Boendestödet är samlokaliserat med Träffpunkt Centrum. Hembesöksverksamheten och med det sociala stöd som därav följer ska aktivt bidra till kvarboende och förebygga allt för långt gående misär hemma hos klienten. Verksamheten ska även bidra till att förebygga HVB-placeringar av konvalescens- och boendekaraktär. Ett rehabiliterande arbetssätt ska genomsyra insatserna. De aktuella klienterna ska aktivt uppmuntras att bli inskrivna i Träffpunkt Centrums verksamhet. Deltagande förutsätter biståndsbeslut från Sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna.

**Beskriv** kortfattat genomförandet av uppdraget med fokus på verksamhetsutveckling, arbetsmetoder, synergieffekter med Träffpunkt Centrum och marknadsföring

Boendestödet erbjuder professionellt stöd i syfte att minska omfattningen av missbruksperioderna och stöd att klara eget boende. Vi tillämpar MI (motiverande intervju) och arbetar ständigt med att etablera kontakt och motivera kunderna att delta i Träffpunkt Centrums verksamhet. I vardagen erbjuder vi mer handfast hjälp med krav och tydliga ramar. Personalen följer med på läkar- och tandläkarbesök, skuldrådgivning, att handla mat och kläder, möten på myndigheten. I vissa fall skjutsar vi personer till Träffpunkt Centrum i syfte att personen själv på sikt ska kunna ta sig dit. Boendestödet har ett väl utvecklat samarbete med myndighetens socialsekreterare.

#### **6.5 Verkställighet av insats kontaktpersoner beslutade jämlikt SoL vid Sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna**

Insatsen beslutas vid sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna. Verkställighet sker vid Vård & omsorg. I uppdraget ingår rekrytering och utbildning av kontaktpersoner. Uppdraget innebär också matchning av klient/kontaktperson.

##### **Utföraren**

**ska** rekrytera och utbilda kontaktpersoner,  
**ska** matcha kontaktperson till lämplig klient,

**ska** omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot kontaktperson som misstänkts för att ha begått brott riktat mot den enskilde,

**ska** avge rapport till myndigheten och beställaren i varje enskilt fall enligt ovanstående,

**ska** vid rekrytering begära utdrag ur Rikspolisstyrelsens belastningsregister samt socialregister.

Om tilltänkt kontaktperson har belastningar som kan påverka yrkesrollen ska personen inte anställas om dessa har inträffat inom den senaste femårsperioden.

#### **Beskriv** kortfattat genomförandet av uppdraget

Vid rekrytering av kontaktpersoner har vi personliga intervjuer utifrån en fastställd intervjumall för att få en bra grund inför matchning med kund. Vid rekryteringen begär vi utdrag ur Rikspolisstyrelsens belastningsregister samt socialregister.

Efter beslut om kontaktperson påbörjar vi arbetet med verkställighet. För att på bästa sätt rekrytera en passande kontaktperson har kontaktpersonssekreteraren ett möte med kunden som då får möjlighet att framföra sina önskemål och intresseområden. Personkemin är en viktig del för att uppdraget ska fungera och vi anordnar därför möte mellan kund och den kontaktperson som vi bedömt kan motsvara kundens önskemål och behov. När matchningen är klar skrivs en överenskommelse mellan kund och kontaktperson. Ett registreringsunderlag, som löper lika länge som kundens beslut skrivs på kontaktpersonen. Vi "coachar" kontaktpersonerna i deras roll och uppdrag. Uppföljning sker med kund och kontaktperson efter 3 - 6 månader. För information, utbildning och dialog bjuder vi årligen in samtliga kontaktpersoner till ett möte.

## **6.6 Rehabiliterande arbetssätt**

Ett övergripande mål för en rehabiliteringsinsats är att förbättra klientens livskvalitet. Rehabiliteringsplanen utformas tillsammans med den enskilde och/eller dennes närstående och tas fram med den enskildes samtycke.

Det ska finnas mål för planerade insatser/åtgärder utifrån den enskildes behov.

Rehabiliteringsplanen används i samband med pågående insatser/åtgärder samt vid uppföljning och utvärdering.

Planeringen av rehabilitering ska samordnas när behov finns, men rehabiliteringsplanen kan också vara ett resultat av planering i den egna verksamheten. Se Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2007:10) om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering.

### **Utföraren**

**ska** tillämpa ett aktivt rehabiliterande arbetssätt enligt vetenskap, beprövad erfarenhet och evidens så att den enskilde utvecklar sin förmåga att leva ett självständigt liv,

**ska** på anmodan tillsammans med remittent upprätta en rehabiliteringsplan.

#### **Beskriv** kortfattat metoder och arbete för ett rehabiliterande arbetssätt.

Öppenvårdsbehandling och beroende består av Råd och behandlingsenheten, Öppenvårdsbehandlingen och Träffpunkt Centrum med boendestöd. Enheterna kan beskrivas som behandlingsteam i beroende och missbruksfrågor och erbjuder information, rådgivning, kartläggning, utredning, enskilda samtal, parsamtal, hembesök, ordnad träffpunktsverksamhet, strukturerad öppenvårdsbehandling i gruppsamtal stöd för anhöriga enskilt och i grupp.

Öppenvårdsbehandling och beroende delar förhållningssätt som bygger på

Motiverande samtal (MI). Denna metod fokuserar på autonomi, självbestämmande och egen förmåga att göra förändring. MI lägger tonvikten vid följande delar:

- klientcentrering
- målinriktning
- stärkande av den inre motivationen för förändring.

Viktiga faktorer i arbetet är:

- respekt för den enskildes självbestämmande
- tillit till den enskildes egen förmåga.

## 6.7 Kontaktmannaskap

### Utföraren

**ska**, om kontaktmannaskap tillämpas, ha rutiner för detta.

## 6.8 Brukarinflytande

### Utföraren

**ska** regelbundet i den eller de verksamheter där det är möjligt samla brukarna för att dessa ska kunna få framföra synpunkter och önskemål,

**ska** föra minnesanteckningar vid dessa sammankomster.

## 6.9 Inskrivning i verksamheten

### Utföraren

**ska** ansvara för information till den enskilde angående verksamheten. Av denna information ska framgå:

- i förekommande fall namn på kontaktman
- hur den enskilde kan lämna synpunkter och klagomål
- utrymningsvägar vid brand eller annan incident

## 6.10 Samordnad individuell plan

### Utföraren

**ska** ha upparbetade rutiner samt tillämpa SOSFS 2008:20 för samordnad individuell plan.

**Beskriv** kortfattat rutiner och tillämpning av samordnad individuell plan.

Tillsammans med den enskilde görs en överenskommelse om vad SIP ska innehålla. Verksamheten följer TKL:s riktlinje fastställd 2012-06-15 och rutin fastställd 2012-06-21 samt använder TKL:s planeringsdokument och kallelseblankett.

## 6.11 Samverkan

Grunden för samverkan är att den enskildes behov ska vara i fokus. Samverkan ska även möjliggöra och främja för den enskilde att i så stor utsträckning som möjlig aktivt delta i

samhällslivet samt att han/hon ska känna social trygghet. Beställarens definition av samverkan är att två parter gör något gemensamt eller samarbetar för den enskildes bästa.

### Utföraren

- **ska** samverka med berörda enheter inom Uppsala kommun och andra huvudmän, företrädesvis Landstinget i Uppsala län, och ha den enskilde i fokus,
- **ska** samverka med ideella organisationer med syfte att den enskilde får en ökad livskvalitet,
- **ska** samverka med ideella organisationer och enskilda volontärer i enlighet med lokal överenskommelse (LÖK) för samverkan mellan föreningslivet och Uppsala kommun,
- **ska** utifrån den enskildes behov och samtycke samverka med närstående
- **ska** vid behov för den närstående även ta stöd av Anhörigcentrum

**Beskriv** kortfattat metod och arbete för samverkan med berörda enheter inom Uppsala kommun och andra huvudmän samt samverkan med ideella organisationer och enskilda volontärer

Verksamhetsområdet samverkar både internt och externt för att skapa förutsättningar för att insatserna utförs professionellt med ett respektfullt bemötande, delaktighet, trygghet, inflytande och oberoende. Allt samarbete och samverkan sker på alla nivåer i verksamhetsområdet och med kundens nätverk under förutsättning att denne själv medger detta.

Affärsområdena Assistans, Boende vuxna, Hemvård & kvarboende samt Boende äldre är interna samarbetspartner inom förvaltningen. Styrkan med ett nära samarbete är bredden i förvaltningens kompetens. En gemensam ledning har det övergripande ansvaret för samordningen mellan affärsområdena. Det kan handla om samverkan mellan personalgrupperna, kompetensförsörjning, kompetensutveckling, rekrytering och erfarenhetsutbyte.

Vi har en väl uppbyggd samverkan med Myndighet IFO. Vi har veckovisa möten där gruppledare inom Mottagnings-, Alkohol- och Narkotikaenheterna deltar tillsammans med enhetschefer för vår Öppenvårdsbehandling och våra stödboenden. Detta är ett forum för ömsesidig information kring kunderna för att kunna planera in- och utflyttning, göra prioriteringar, diskutera utveckling och vad som fungerar bra för våra kunder samt vilka problem som finns. Med landstingets och kommunens övergripande överenskommelse som grund, sker samverkan och handlingsplaner upprättas. Samverkan med dessa verksamheter sker dels på kundnivå och dels på övergripande nivå. Målet är att finna bra samverkanslösningar ur ett kundperspektiv.

Samverkan sker med kundens nätverk, förutsatt att denne själv medger detta. Exempel på detta kan vara god man, förvaltare och anhöriga. Vi stöder den boende på olika sätt med de relationer hon/han har i sitt sociala nätverk t ex umgänge med barn eller andra närstående. Det kan också handla om att återuppta eller knyta nya drogfria kontakter.

I de fall en närstående behöver ytterligare stöd kontaktar vi Anhörigcentrum. Anhörigcentrums uppgift är att ge råd och information, stödja anhöriga och samverka med andra aktörer för att främja hälsa och underlätta för anhöriga i deras vardag. Därutöver erbjuder Råd och behandlingsenheten närstående kontakt enskilt eller i grupp.

En annan betydelsefull del i verksamheten är det regelbundna samarbetet med brukarföreningar. Syftet med samarbetet är att informera varandra om vad som händer inom såväl föreningarna som verksamheten. Samarbetet med och synpunkter från de ideella organisationerna ger verksamheten ovärderlig möjlighet till förbättrings- och utvecklingsarbete. Inom området beroende har enheterna etablerat samarbete med ideella organisationer där bl a beroendefrågor och frågor som rör våld mot kvinnor behandlas. Vi samarbetar med Frälsningsarmén, Stadsmissionen och Grottan. Vi har även kontakter med och skaffar oss information om Länkarna, länken, Kris, Anonyma narkomaner (NA), och Anonyma alkoholister(AA) bl a via kunder som deltar i föreningarnas olika aktiviteter. Vi deltar i ett brukarråd tillsammans med Beroendekliniken och myndigheten (IFO) samt flera av ovan nämnda ideella organisationer. Samarbete med ideella organisationer, nätverket KIM, där Stadsmissionen, Frälsningsarmén, Missionskyrkan, Kvinnojouren och myndigheten deltar.

## 6.12 Statistik

För samtliga specifika uppdrag gäller följande.

### Utföraren

**ska** med ålders- och könsuppdelad statistik till budgetansvarig strateg vid HVK redovisa

- antal inskrivna i verksamheten
- antal nyinskrivna under kvartalet
- antal utskrivna från verksamheten efter den i genomförandeplanen uppnådda målsättningen
- antal utskrivna från verksamheten i övriga fall
- antal unika besökare
- besöksfrekvens
- programverksamhetens olika delar specificerat enligt ovanstående
- antal aktualiseringar till öppenvårdsprogrammet
- antal hembesök i bostödet
- antal kontaktpersoner under kvartalet, antal nytillkomna samt avslutade under kvartalet

**ska** redovisa statistiken kvartalsvis senast den 15:e månaden efter om inte annat överenskommit,

**ska** till varje statistikavsnitt ha en kommenterande text.

Kompletterande former för kvalitetsuppföljning kan tillkomma, vilka utformas i samråd med uppdragsgivaren och utföraren.

## 6.13 Hälso- och sjukvård

Kommunens HSL-ansvar riktar sig till personer som har fyllt 17 år och inträder i normalfallet där vårdbehovet uppgår till mer än 14 dagar. I kommunens i hälso- och sjukvårdsansvar ingår hemsjukvård, rehabiliterings- och funktionsuppehållande insatser samt stöd och handledning

från sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast till personal samt i samband med egenvård till den enskilde och närstående. Den enskilde svarar för självkostnaderna för individuellt förskrivna läkemedel. Utföraren åtar sig att bevaka högkostnadsskyddet för läkemedel. Se vidare stycke 2 – 4 under avsnitt 5.1.

### Utföraren

- **ska** tillhandahålla hälso- och sjukvård enligt HSL inom ramen av kommunens ansvar för hälso- och sjukvårdsinsatser,
- **ska** utse för varje person som registreras som mottagare av hälso- och sjukvård en omvårdnadsansvarig sjuksköterska,
- **ska** ha en namngiven omvårdnadsansvarig sjuksköterska som ansvarar för sjukvårdsinsatser samt utfärdar och utvärderar delegering av hälso- och sjukvårdsuppgift,
- **ska** ansvara för att behovet av hälso- och sjukvård och omvårdnad upp till och med sjuksköterskenivå tillgodoses i verksamheterna samt att kontakt tas med läkare vid behov,
- **ska** ansvara för att behovet av hälso- sjukvård upp till sjuksköterskenivå tillgodoses dygnet runt,
- **ska** ansvara för att legitimerad personal säkerställer att omvårdnadspersonal har den utbildning och kompetens som krävs för att utföra delegerade arbetsuppgifter,
- **ska** tillse att legitimerad personal samverkar med varandra, personal i verksamheten samt övriga i den enskildes nätverk utifrån den enskildes individuella behov,
- **ska** ha dokumenterade rutiner för att vid behov ta kontakt med läkare,
- **ska** ha dokumenterade rutiner för när sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast ska kontaktas.

**Beskriv** kortfattat hur arbetet med hälso- och sjukvård tillgodoses i verksamheterna.

De flesta kunder har egenvård och kan själv ta sig till vårdcentral eller får stöd och hjälp att ta sig till sin vårdcentral enligt den sk tröskelprincipen. Viss medicinsk behandling såsom metadon är Beroendeklinikens ansvar och kan inte delegeras till vår personal.

Vid behov av långvariga sjukvårdsinsatser över 14 dagar hos kunderna och i de fall personen i fråga inte kan ta sig till vårdcentral får kunden stöd av hemvården där en namngiven omvårdnadsansvarig sjuksköterska utses. I vårt kvalitetsledningssystem finns rutiner för när sjuk-sköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast ska kontaktas.

### 6.14 Sjuksköterska

- Sjuksköterskan **ska** ha en personlig kontakt för bedömning inom 30 minuter till enheten.
- Distriktssköterska/sjuksköterska **ska** ha förskrivningsrätt för inkontinenshjälpmedel. Kostnaden för dessa bekostas av den enskilde.

Sjuksköterskan **ska** handleda, utbilda och vara rådgivande till den enskilde och personal i verksamheten utifrån den enskildes behov,



**Beskriv** kortfattat hur sjuksköterskefunktionen organiseras och integreras i verksamheterna.

Behovet av sjuksköterska tillgodoses av hemsjukvården. Sjuksköterskan ansvarar för specifik omvårdnad och bedömer behovet av omvårdnadsinsatser samt kontaktar läkare vid behov. Omvårdnaden och medicinska frågor hanteras enligt författningar och de rutiner och instruktioner för hälso- och sjukvård som finns inom verksamheten för läkemedelshantering, delegering, dokumentation, vård i livets slut, avvikelserapportering inom hälso- och sjukvården, samt registrering av medicinteknisk och arbetsteknisk utrustning. Sjuksköterskan leder och instruerar personalen i omvårdnadsarbetet samt säkerställer att uppgifter utförs så att den medicinska säkerheten tillgodoses. Våra distriktssköterskor/sjuksköterskor har förskrivningsrätt för inkontinenshjälpmedel.

### 6.15 Arbetsterapeut och sjukgymnast

- Utföraren **ska** tillgodose den enskildes behov av insatser från arbetsterapeut och sjukgymnast i enlighet med kommunens ansvar för dessa insatser,
- Arbetsterapeut **ska** ha förskrivningsrätt för hjälpmedel,
- Arbetsterapeut och sjukgymnast **ska** handleda, utbilda och vara rådgivande till den enskilde och personal i verksamheten utifrån den enskildes behov.

**Beskriv** kortfattat hur arbetsterapeut- och sjukgymnastfunktionen organiseras och integreras i verksamheten.

Behovet av arbetsterapeut och sjukgymnast tillgodoses av hemvården. Arbetsterapeut och sjukgymnast ansvarar för yrkesspecifika insatser i rehabiliteringen. De bedömer individuella behov av rehabilitering och fastställer målen tillsammans med kunden samt handleder och instruerar personalen.

### 6.16 Egenvård

- Egenvård för den enskilde **ska** bedömas av legitimerad yrkesutövare inom hälso- och sjukvård där vård och bildning har sjukvårdsansvar.
- Beslutet **ska** dokumenteras och följas upp minst en gång per år.
- Bedömningen **ska** följa bestämmelserna i SFOSF 2009:6

### 6.17 Tandvård

- Utföraren **ska** informera och följa överenskommelsen mellan kommunerna i länet och Landstinget i Uppsala län kring ansvarsfördelning vid uppsökande verksamhet och tandvårdsstöd för personer med funktionsnedsättning och vissa äldre.

[www.uppsala.se/nho](http://www.uppsala.se/nho) [www.LUL.se](http://www.LUL.se)

### 6.18 Lex Maria

**Utföraren**

**ska** ha dokumenterade rutiner för lex Maria i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter,

**ska** redovisa varje enskild anmälan till NHO:s individutskott samt underrätta med kopia av redovisningen budgetansvarig strateg vid HVK.

**Beskriv** kortfattat hur lex Maria utreds och hanteras

Ej aktuellt fr om 140101

## 7 Insyn och uppföljning

### 7.1 Förutsättningar

Utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål överlämna sådan information som avses i 3 kap. 19 a § kommunallagen, efter det att beställaren framställt begäran härom till utföraren. Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Informationen ska om inte annat avtalats lämnas i skriftlig form. Det åligger beställaren att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas.

Den enskilde har alltid rätt till insyn i handlingar rörande sig själv, som inkommit eller upprättats i verksamhet som regleras i förfrågningsunderlaget. Förutom att utföraren är skyldig att på eget initiativ informera beställaren om verksamheten har beställaren rätt till insyn för att kunna genomföra revision av verksamheten. Vid förannmält revisionsbesök ska parternas kontaktpersoner kallas att närvara. Revision kan även ske utan förannmälan.

Beställaren **ska**:

1. Förutsatt att den enskilde eller dennes företrädare medger det, ha rätt att ta del av dokumentation som rör den enskilde.
2. med beaktande av den enskildes integritet och medgivande ha rätt att göra intervjuer med denne och dess närstående.
3. Ha rätt att ta del av annat material hos utföraren som av beställaren bedöms vara relevant för uppföljning av verksamheten.

Beställaren anger hur och när avtalsuppföljning kommer att genomföras. Beställaren äger rätt att genomföra även oanmälda uppföljningar.

**Utföraren**

- **ska** ge beställaren full insyn i verksamheterna enligt detta förfrågningsunderlag så beställaren kan genomföra uppföljning och kvalitetskontroll, kontroll av myndighetsutövning m.m.
- **ska** vid alla uppföljningar/utvärderingar biträda beställaren. Detta gäller även insamlande/sammanställande av uppgifter som beställaren ska redovisa till kommunfullmäktige eller till annan myndighet.
- **ska** vid begäran redovisa sin verksamhetsberättelse till beställaren,
- **ska** ansvara för egenkontroll genom systematisk och regelbunden uppföljning utifrån kvalitetsangivelser i gällande avtal.
- **ska** medverka i beställarens brukarundersökning.
- **ska** medverka till att Sektionen för intern support vid HVK kontinuerligt kan genomföra uppföljning på individnivå.

## 8 Bekräftelse

Alla ska-krav i detta förfrågningsunderlag kommer att uppfyllas Ja  Nej

## 9 Allmänna avtalsvillkor

### 9.1 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till beställaren för skadestånd som beställaren, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

### 9.2 Underentreprenörer

Utföraren får anlita underentreprenör för att fullgöra del av uppdraget. Beställaren ska meddelas för medgivande. Samma krav som gäller för utföraren gäller fullt ut för underentreprenör.

### 9.3 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till detta kontrakt kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för beställare och utföraren.

## 10 Omförhandling - hävning - tvist

### 10.1 Omförhandling

Part får påkalla omförhandling av bestämmelse i upprättat kontrakt om ändrade förhållanden gör att bestämmelse väsentligen motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra kontraktets - åliggande intill omförhandling avslutats.

### 10.2 Avtalsbrott

Om beställaren påtalar brister i verksamheten ska utföraren inom utsatt tid upprätta en åtgärdsplan, delge beställaren denna plan, samt åtgärda bristerna i enlighet med planen. Om utföraren inte inom utsatt tid delger beställaren åtgärdsplanen eller vidtar rättelse i enlighet med av beställaren godkänd åtgärdsplan reduceras utförarens ersättning från och med dag fem med 10 procent av dygns/årsersättningen.

Ersättningen räknas fram genom att dela avtalade summan om årsersättningen med antal dagar tills beställaren delgivits åtgärdsplanen samt att bristerna har åtgärdats.

Detta gäller inte om utföraren kan visa att åtgärderna inte har kunnat genomföras pga. händelser som utföraren inte kunnat råda över eller kunnat förutse.

### 10.3 Hävning

Part får häva ingånget internavtal om motparten inte fullgör sina åtaganden och rättelse inte sker utan dröjsmål efter skriftlig erinran under förutsättning att avtalsbrottet är av väsentlig betydelse.

## **10.4 Tvist**

Tvist mellan beställaren och utföraren med anledning av detta internavtal ska avgöras av kommunstyrelsen.

## **10.5 Befrielsegrunder**

Parterna ska vara befriade från att fullgöra skyldighet enligt avtal om utförandet hindras eller oskäligen betungas till följd av händelser utanför partens kontroll. Till händelser utanför utförarens kontroll ska inte räknas strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som beror av att utföraren inte följer på marknaden gängse tillämpade regler och principer. Utföraren ska visa att konflikt som nyss sagts inte beror på utföraren.

Part är skyldig att omgående skriftligen underrätta den andra parten i händelse av nyss nämnda slag, som hindrar eller oskäligen betungar parts fullgörande av avtalet. Part är skyldig att genast utföra åligganden enligt avtalet när händelsen av nu nämnt slag upphör.

# **11 Förtydligande av ersättnings- och faktureringsprinciper**

## **11.1 Fakturering**

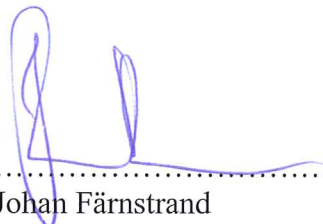
Utföraren fakturerar för aktuell månad. Faktureringsunderlag ska redovisas per verksamhet. Faktura och fakturaunderlag ska vara beställaren tillhanda enligt fastställda datum i överenskommelse mellan utföraren och beställare.

Av fakturaunderlaget ska framgå de åldersgrupper som ej hör till NHO:s ansvarsområde.

## 12 Verifiering av åtagande

Genom undertecknande verifieras detta åtagande

Ort och datum *Uppsala*

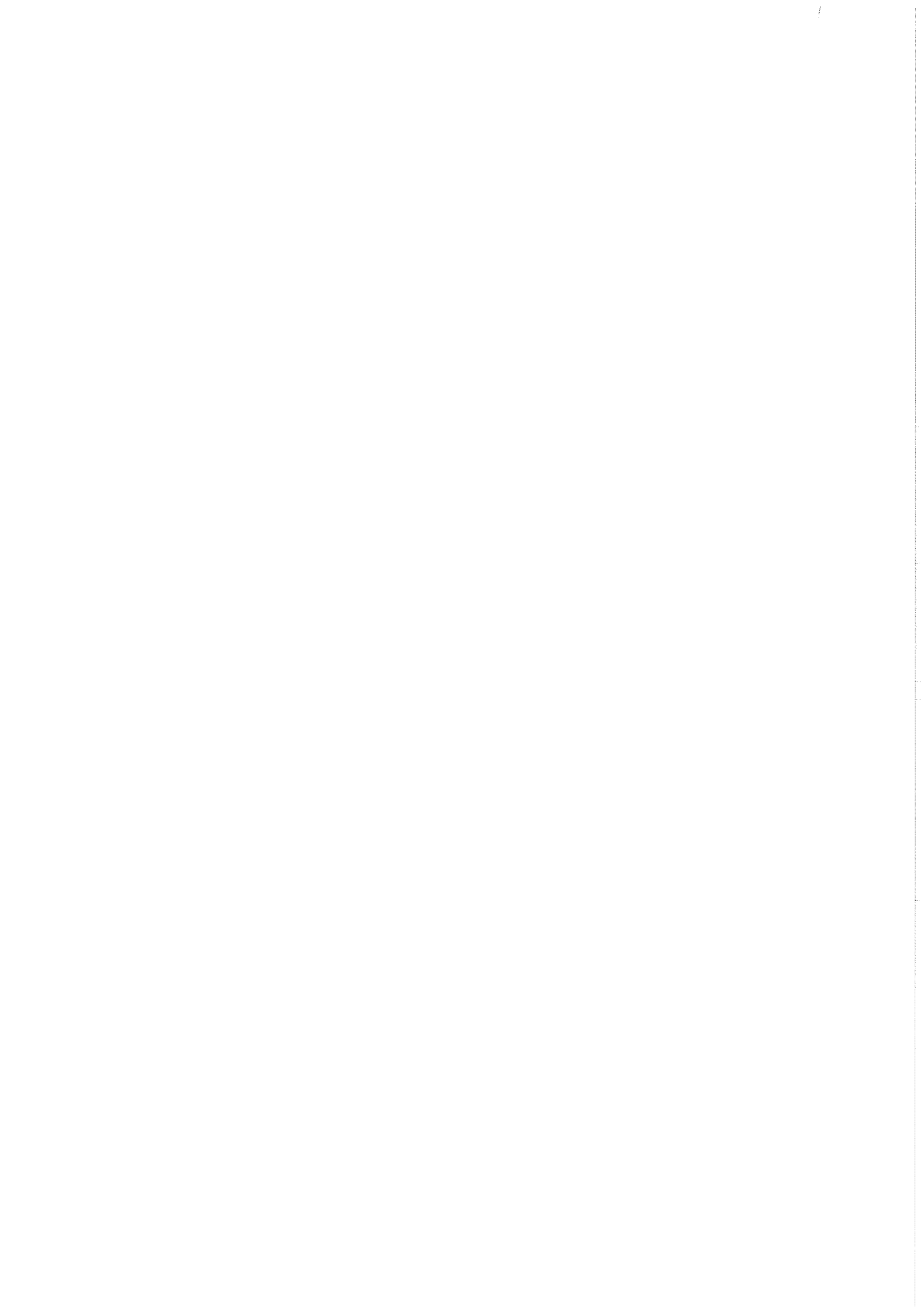
A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

.....  
Johan Färnstrand  
Produktionsdirektör  
Vård och omsorg

## 13 Ersättningsbilaga

### Individ- och familjeomsorg

Avtalsområde	Ersättningsform	Ersättning kronor/år	Faktura- mottagare	Övrigt
Råd- och behandlingsenheten för vuxna med missbruk-/beroende problematik	1/12 av årsersättningen	3 062 718	NHO/ÄLN	
Öppenvårdsenheten för vuxna med missbruk-/beroende problematik	1/12 av årsersättningen	2 759 411	NHO/ÄLN	Kvalitetskrav: 3,0 årarbetare drogterapeuter
Träffpunkt Centrum för vuxna med missbruk-/beroende problematik	1/12 av årsersättningen	2 127 976	NHO/ÄLN	
Boendestöd för vuxna med missbruk-/beroende problematik	1/12 av årsersättningen	3 485 162	NHO/ÄLN	
Programverksamhet	1/12 av årsersättningen	580 860	NHO	Ersättning för haschavvänjnings- programmet vid Ungdomscentrum för de klienter som är äldre än 21 år
Verkställighet av kontaktpersoner IFO	kontaktperson- uppdrag 530kr/månad + 378 kr/fysisk träff.		NHO/ÄLN	Omfattning beslutas av socialsekreterare.
<b>Summa</b>		<b>12 016 127</b>	(exkl. kontaktpersonsersättningen)	



NHO 2014-0239

## INTERNAVTAL 2015

angående

### VERKSAMHETER MED ANKNYTNING TILL INDIVID- OCH FAMILJEOMSORGEN

#### § 1

##### **Parter**

Mellan Omsorgsnämnden, nedan kallad *uppdragsgivaren*, och styrelsen för Uppsala vård och omsorg, nedan kallad *uppdragstagaren*, har följande avtal träffats.

Uppdragsgivaren företräds av behörig företrädare från omsorgsnämnden i alla frågor som rör detta avtal och som inte avser enskild klient.

Om inte annat har meddelats Uppdragsgivaren äger behöriga företrädare från styrelsen Uppsala vård och omsorg samma behörighet att företräda uppdragstagaren.

Under 2015 kommer socialnämnden att överta detta avtal och ersätta omsorgsnämnden som uppdragsgivare för uppdraget.

#### § 2

##### **Uppdraget**

*Syfte* med uppdraget är att behandling i öppenvård ska stärka och möjliggöra ett självständigt liv för personer med beroendeproblematik.

*Mål* med uppdraget är att personer med beroendeproblematik skall erbjudas behandling med drogfrihet som mål.

#### § 3

##### **Kontaktpersoner**

Omsorgsförvaltningen	Vård och omsorg
Yvonne Flambe t.o.m. 2015-04-23	Susanne Söderberg
018-727 86 45	018-727 14 23

Socialförvaltningen  
Ulf Eiderbrant  
018-727 86 22 fr.o.m. 2015-04-24

#### § 4

##### **Avtalstid**

Avtalet gäller för perioden 2015-01-01–2015-12-31

#### § 5

##### **Avtalshandlingar**

1. Detta avtal.
2. Förfrågningsunderlag med ersättningsbilaga och Vård och omsorgs åtagandedokument i samma dokument.



## § 6

### **Omfattning**

Avtalet omfattar följande typer av tjänster

- Råd- och behandlingsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik
- Öppenvårdsenheten för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik
- Träffpunkt Centrum för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik
- Boendestöd för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik
- Verkställighet av insats kontaktpersoner beslutade jämlikt SoL vid Sektionen för individ- och familjeomsorg vuxna.

## § 7

### **Kvalitet**

Verksamheterna ska bedrivas enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation ska verksamheterna inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser.

Verksamheterna ska grundas på respekt för den enskildes integritet och självbestämmande. Den enskilde ska ha naturlig delaktighet och medbestämmande över de insatser som ges. Innehållet i stödet ska utformas efter den enskildes förutsättningar och behov enligt upprättad individuell genomförandeplan.

Insatsen skall utföras och bedrivas så att den svarar mot uppdragsgivarens ska – krav.

## § 8

### **Insyn och uppföljning**

#### 8.1

##### **Insyn**

Uppdragsgivaren har genom därtill utsedd person rätt till full insyn i verksamheten avseende måluppfyllelse, kvalitetskrav, kontroll av myndighetsutövning m.m. samt att innehållet i avtalet efterföljs.

##### 8.1.1

Den enskilde har alltid rätt till insyn i handlingar rörande sig själv, som inkommit eller upprättats i verksamhet som regleras i förfrågningsunderlaget.

#### 8.2

##### **Uppföljning och utvärdering**

Uppdragstagaren ska vid alla uppföljningar och utvärderingar biträda uppdragsgivaren. Detta gäller även insamlande och sammanställning av uppgifter som uppgivaren ska redovisa till kommunfullmäktige eller annan myndighet.

Uppdragstagaren ansvarar för egenkontroll genom systematisk och regelbunden uppföljning utifrån kvalitetsangivelser i gällande avtal.

Uppdragstagaren ska medverka i uppdragsgivarens brukarundersökning samt medverka till att uppföljning på individnivå kan göras kontinuerligt.

## § 9

### **Ersättning och fakturering**

Ersättning utgår enligt förfrågningsunderlagets ersättningsbilaga.

Styrelsen för Uppsala vård och omsorg fakturerar månadsvis för aktuell månad. Faktureringsunderlag ska redovisas per verksamhet.

Faktura och fakturaunderlag ska vara beställaren tillhanda enligt fastställda datum i överenskommelse mellan utföraren och beställare.

**§ 10 Skadeståndsskyldighet**

Uppdragstagaren svarar i förhållande till uppdragsgivaren för skadestånd som beställaren, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

**§11 Rätt att innehålla ersättning**

Har uppdragsgivaren krav på grund av uppdragstagarens dröjsmål eller på grund av att uppdraget inte är genomfört på överenskommet sätt har uppdragsgivaren rätt att innehålla så mycket av ersättning som motsvarar kravet.

**§ 12 Ändringar och tillägg**

Ändringar och tillägg till avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för uppdragsgivaren och uppdragstagaren.

**§ 13 Omförhandling - hävning - tvist**

**13.1 Omförhandling**

Parterna får påkalla omförhandling av bestämmelse i upprättat avtal om förhållandena som avtalet grundas på har ändrats väsentligt. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra kontraktets åliggande intill omförhandling avslutats.

**13.2 Hävning**

Part får häva ingånget internavtal om motparten inte fullgör sina åtaganden och rättelse inte sker utan dröjsmål efter skriftlig erinran under förutsättning att avtalsbrottet är av väsentlig betydelse.

**13.3 Avtalsbrott**

Om beställaren påtalar brister i verksamheten ska utföraren inom utsatt tid upprätta en åtgärdsplan, delge beställaren denna plan, samt åtgärda bristerna i enlighet med planen. Om utföraren inte inom utsatt tid delger beställaren åtgärdsplanen eller vidtar rättelse i enlighet med av beställaren godkänd åtgärdsplan reduceras utförarens ersättning från och med dag fem med 10 procent av dygns/årsersättningen.

Ersättningen räknas fram genom att dela avtalade summan om årsersättningen med antal dagar tills beställaren delgivits åtgärdsplanen samt att bristerna har åtgärdats.

Detta gäller inte om utföraren kan visa att åtgärderna inte har kunnat genomföras pga. händelser som utföraren inte kunnat råda över eller kunnat förutse.

**13.4 Befrielsegrund**

Parterna ska vara befriade från att fullgöra skyldighet enligt avtal om utförandet hindras eller oskäligen betungas till följd av händelser utanför partens kontroll. Till händelser utanför utförarens kontroll ska inte räknas strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som beror av att utföraren inte följer på marknaden gängse tillämpade regler och principer. Utföraren ska visa att konflikt som nyss sagts inte beror på utföraren.

**13.5 Tvist**

Tvist mellan beställaren och utföraren med anledning av detta internavtal ska avgöras av kommunstyrelsen.

**§14 Underskrifter**

Detta avtal är upprättat i två likalydiga exemplar där parterna tagit var sitt.

Uppsala 2015 - -

Uppsala 2015 - -

.....  
Tomas Odin  
Direktör  
Omsorgsförvaltningen

.....  
Johan Färnstrand  
Produktionsdirektör  
Vård och omsorg