

Kravspesifikasjon

Kravspesifikasjonen beskriver oppdragsgivers krav samt grunnleggende forhold som må være tilstede for at tilbudet skal kunne komme i betraktning. Dersom leverandøren blir oppmerksom på mangler i kravspesifikasjonen, som kan få konsekvenser for den praktiske gjennomføringen av avtalen, skal oppdragsgiver gjøres oppmerksom på dette før tilbudsfrist. Kravspesifikasjonen skal leses i sammenheng med tildelingskriteriene.

1. Innledning

Oppdraget skal utføres i samsvar med de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, retningslinjer og relevante rutiner i kommunen. Oppdraget skal videre utføres i samsvar med brukerens vedtak, rammeavtalen og i samsvar med god faglig og etisk standard.

Avlastningstjenester blir tildelt foresatte som har et særlig tyngende omsorgsarbeid, og der avlastning er nødvendig for å sette foresatte i stand til å ivareta den daglige omsorgen for barnet.

Avlastningstilbudet skal ivareta trygghet, stabilitet og forutsigbarhet for barna og foresatte og sikre samvær med andre for å styrke sosial kompetanse. Avlastningstiltaket skal være et sted med faglig kompetanse som skal sikre et brukervennlig tilbud.

Tjenesten består av ordinær døgnavlastning i bolig, og akutt midlertidig avlastningsopphold som gis i eget vedtak når bruker som allerede har ordinær avlastning får behov for fulltids avlastning utover det opprinnelige vedtaket.

Tjenesten er hjemlet i helse- og omsorgstjenesteloven § 3-6, nr. 2. Tildeling/retten til tjenesten er hjemlet i pasient- og brukerrettighetslovens 2-1a. Vedtak om tildeling av avlastningstjenester fattes av helse- og sosialkontorene, som også mottar og saksbehandler klager før eventuell oversendelse til klageinstans.

Avlastning kan tildeles i forbindelse med alle typer funksjonshemninger, dvs. barn og unge med psykisk utviklingshemming, psykiske lidelser og fysisk funksjonshemming, eller en kombinasjon av disse. Avlastningstilbudet vil i tillegg til mindreårige barn også kunne omfatte brukere i 20 årene.

Det vises til saksframlegg av 22.03.2011 til kommunalstyret for levekår og saksframlegg av 13.06.2017 for en nærmere redegjørelse for innholdet i avlastningstilbudet og avgrensningen mot andre tjenester, se vedlegg K1. Dette skal være gjeldende for levering av tjenester etter konkurransegrunnlaget.

2. Leverandørens oppdragsforståelse

Leverandør skal gi døgnavlastning i henhold til vedtak fattet av det enkelte helse- og sosialkontor (HSK) i samsvar med gjeldende lover, forskrifter, retningslinjer og relevante rutiner i kommunen, rammeavtalen og i samsvar med god faglig og etisk standard.

Leverandøren skal ivareta et faglig forsvarlig tilbud til det enkelte barn. Tilbudet skal bygge på respekt, forutsigbarhet og trygghet for barnet og foresatte, og legge til rette for gjensidig overføring av kompetanse mellom foresatte og ansatte.

Leverandør skal tilstrebe et godt samarbeid med barnehage, skole, helse- og sosialkontor, spesialisthelsetjenesten og andre involverte instanser.

Avlastning skal så langt som mulig gis når familien har behov for dette. Det skal utarbeides en plan over avlastningstilbudet for fire måneder om gangen. Dersom mulig skal det gis mulighet for langtidsplanlegging for familien utover fire måneder.

3. Krav om styringssystem

Leverandøren skal ha et styringssystem som oppfyller kravene i *forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten* av 28.10.2016 nr. 1250.

Med styringssystem for helse- og omsorgstjenesten menes «*den del av virksomhetens styring som omfatter hvordan virksomhetens aktiviteter planlegges, gjennomføres, evalueres og korrigeres i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av helse- og omsorgslovgivningen*», jf. forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten § 4.

I dette kapitlet beskrives først de kravene til Leverandøren som fremkommer i Oppdragsgivers styringssystem. Deretter beskrives de kravene som Leverandøren i tilbudet skal redegjøre for i sitt eget styringssystem. Til slutt beskrives Oppdragsgivers kvalitetsoppfølging.

Oppdragsgivers styringssystem er gjenstand for kontinuerlige revisjoner og utvikling. Leverandøren må påregne å delta i arbeidet med utviklingen av systemet og iverksette endringer.

3.1 Oppdragsgivers styringssystem

Leverandøren skal følge følgende av Oppdragsgivers rutiner:

- Avvikshåndtering (vedlegg K2)
- Klagebehandling (vedlegg K3)
- Helse- og omsorgstjenesteloven kap. 9 (vedlegg K4)
- Pasient- og brukerrettighetsloven kap. 4A (vedlegg K5)
- Legemiddelhåndtering (vedlegg K6)
- Bruker- og pårørendeundersøkelser
- Dokumentasjon (vedlegg K7)
- Informasjonssikkerhet (vedlegg K8)
- Individuell plan (vedlegg K9)
- Ansvarsgruppemøter (vedlegg K10)

Leverandøren kan gis tilbud om deltakelse på enkelte av kommunens kurs i tema som er relevante for avlastning.

Endringer i rutinene kan skje. Leverandøren må forholde seg til slike endringer.

Oppdragsgiver kan pålegge Leverandøren å følge andre av Oppdragsgivers rutiner.

3.2 Krav til Leverandørens styringssystem

3.2.1 Forbedringsarbeid

Leverandøren skal beskrive sine mål for forbedringsarbeidet. Det skal klart fremgå hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt.

Leverandøren skal beskrive hvordan virksomheten vil planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere nødvendige prosedyrer, instruksjoner, rutiner eller andre tiltak for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelse av helse- og omsorgslovgivningen.

Leverandøren skal beskrive hvordan det kontinuerlige forbedringsarbeidet skal forankres blant personalet og hvordan dette sikres etterlevd i praksis.

3.2.2 Kompetanse

Stedlig leder av boligen(e) skal ha minst treårig helse- og sosialfaglig høyskole/universitetsutdanning og minst fem års erfaring fra tilsvarende virksomhet. Relevant faglig bakgrunn for leder må dokumenteres.

Det stilles krav om at det personalet som til enhver tid er på vakt har nødvendig kompetanse til å gi faglig forsvarlige tjenester til brukerne i avlastningen. Godkjent turnus skal kunne fremlegges ved forespørsel.

Det kreves bl.a. at leverandøren har kompetanse innen håndtering og utdeling av medikamenter, samt opplæring av ansatte i legemiddelhåndtering.

Det kreves bl.a. at Leverandøren har kompetanse og erfaring i tillitsskapende arbeid, avverging og ivaretagelse ved bruk av tvang etter lov om kommunale helse og omsorgstjenester kap. 9. Helse- og sosialkontoret har vedtaksmyndighet etter kap. 9 når tiltaket skal iverksettes av privat leverandør. Leverandøren skal forberede og delta i utarbeidelsen av vedtaket.

Det er et krav at alt personell i brukerrettet arbeid som har et annet morsmål enn norsk må dokumentere norsk-språknivå tilsvarende B2. Dette gjelder ikke personer med et skandinavisk språk som morsmål.

Leverandøren skal ha oversikt over medarbeidernes kompetanse og behov for opplæring

Leverandøren skal beskrive:

- systemet for opplæring, utvikling og kompetanseheving for alle medarbeidere i brukerrettet arbeid, herunder nyansatte og ekstravakter.
- hvordan nødvendig kompetanse i forhold til den enkelte brukers behov for tjenester skal ivaretas
- kompetansesammensetning for medarbeidere i brukerrettet arbeid
- systemet for opplæring innen håndtering og utdeling av medikamenter, samt opplæring av ansatte i legemiddelhåndtering
- systemet for å sikre tillitsskapende tiltak, avverging og ivaretagelse ved bruk av tvang etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester kap. 9, herunder hvordan kompetanse på området ivaretas og utvikles

3.2.3 Bruker – og pårørende erfaringer

Leverandøren skal beskrive hvordan erfaringene fra brukere og pårørende skal benyttes til forbedring av tjenestene.

Leverandøren skal ha interne rutiner for lokal oppfølging av klager i virksomheten i tillegg til Oppdragsgivers rutiner for klagebehandling. Leverandøren skal beskrive sine interne rutiner.

3.2.4 Oversikt over fare for svikt

Leverandøren skal beskrive hvordan han vil skaffe seg oversikt over områder i virksomheten hvor det er risiko for svikt eller mangel på etterlevelse av myndighetskrav og områder hvor det er behov for vesentlig forbedring av kvaliteten på tjenesten og pasient- og brukersikkerheten.

Leverandøren skal beskrive hvordan risiko som beskrevet i avsnittet over kan minimaliseres og særlig legges vekt på risikofaktorer forbundet med samhandling internt og eksternt.

Leverandøren skal ha oversikt over avvik, herunder uønskede hendelser, evalueringer, klager, brukererfaringer, statistikk, informasjon og annet som sier noe om virksomheten overholder helse- og omsorgslovgivningen, inkludert om tjenestene er faglig forsvarlige og om virksomheten arbeider systematisk for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet. Leverandøren skal beskrive hvordan dette ivaretas i virksomheten.

3.2.5 Beredskap

Leverandøren skal ha en beredskapsplan for virksomheten.

Virksomheten er i tillegg omfattet av Stavanger kommunes *Plan for krisehåndtering* (vedlegg K11).

3.2.6 Dokumentasjon og informasjonssikkerhet

Leverandøren er forpliktet til å benytte det til enhver tid gjeldende pasientjournalssystem (per i dag CosDoc) for Stavanger kommune i henhold til kommunens rutiner.

Leverandør skal i henhold til Personopplysningsloven med forskrift oppfylle krav om at den behandlingsansvarlige skal etablere og holde ved like planlagte og systematiske tiltak som er nødvendig for å oppfylle kravene i eller i medhold av denne loven, herunder sikre personopplysningenes kvalitet.

Leverandør har ansvar for anskaffelse, drift og support av eget datautstyr, programvare og nettverk. Lisenser for selve bruken av pasientjournalssystemet dekkes av Stavanger kommune.

Leverandør får tilgang til pasientjournalssystemet ved bruk av fjerntilgang-pålogging via kommunens sensitive sone (terminalserver). Leverandør skal minimum ha en slik tilgang(databruker). Leverandør må også ha en dedikert mobiltelefon for hver databruker for å motta engangskode fra kommunen ved pålogging. Dette er dagens løsning, denne kan bli endret i løpet av avtaleperioden.

Leverandør plikter å etablere gode rutiner i forhold til pasientjournaltilgang slik at den ikke kan misbrukes. Leverandør skal følge kommunens rutiner for ivaretagelse av informasjonssikkerhet, se vedlegg K8. Leverandøren skal beskrive sine lokale rutiner for å ivareta informasjonssikkerhet.

Leverandør må inngå databehandler avtale med Stavanger kommune.

Systemet vil bli tilrettelagt for Leverandør og det vil bli gitt nødvendig opplæring og oppfølging av Stavanger kommune.

3.2.7 *Kosthold*

Leverandøren skal legge til rette for at kostholdet for brukerne er i tråd med anbefalingene gitt i Kosthåndboken - Veileder i ernæringsarbeid i helse og omsorgstjenesten, IS-1972 – Helse- og omsorgsdirektoratet.

3.3 Oppdragsgivers kvalitetsoppfølging

Oppdragsgiver skal kunne foreta kvalitetsoppfølging av tjenestetilbudet. Forskjellige metoder kan bli brukt i oppfølgingsarbeidet: dokumentgjennomgang, fokusgruppeintervju eller individuelle samtaler med ansatte og brukere/pårørende. Kvalitetsoppfølgingen vil også kunne gjennomføres som revisjon.

Andre metoder kan også være aktuelle i oppfølgingen av tjenestetilbudet.

3.3.1 *Rapportering*

Leverandøren skal årlig legge frem rapport, etter oppdragsgivers behov, som blant annet skal inneholde:

- faktisk bemanning ut fra bemanningsplan
- antall avvik fordelt på kategori, samt gjennomførte forbedringstiltak
- antall klager, samt gjennomførte forbedringstiltak

3.3.2 *Driftsmøter*

Oppdragsgiver og Leverandør vil minimum ha årlige driftsmøter. Gjennomgang av rapport nevnt i pkt. 3.3.1 vil være en fast sak i møtene.

3.3.3 *Resultatmålinger*

I Stavanger kommune vil det i løpet av kontraktperioden bli gjennomført resultatmålinger, for å få en oversikt over utfordringsområder hvor det er behov for styrket innsats og eventuelt økt kompetanse. Leverandøren skal delta i kartleggingene som blir iverksatt av kommunen. Dette gjelder blant annet rapportering til *Direktørens kvalitetsutvalg*, rapporteringer til rådmannen, mv.

4 Andre rutiner og krav til tjenestetilbudet

Leverandør skal samarbeide med barnet og foreldrene i planlegging og gjennomføringen av avlastningen. Leverandøren skal beskrive hvordan dette samarbeidet skal ivaretas.

Leverandør skal sørge for at hvert barn har egen primær- og sekundærkontakt som skal være ansvarlig for barnet.

Leverandør skal delta i ansvarsgruppemøter og i utarbeidelse av individuell plan.

Leverandør skal tilstrebe oppfølging av faste fritidsaktiviteter. For barn som ikke har aktiviteter på fritiden i utgangspunktet, skal Leverandør iverksette fritidsaktiviteter tilpasset det enkelte barn. Foreldrene har ansvar for å sende med barnet klær og medisiner og annet utstyr som barnet trenger.

Leverandør har ansvar for transport mens barnet er på avlastning i henhold til rutineene i Stavanger kommune. Dersom det foreligger annet behov avtales dette med det enkelte helse- og sosialkontor. Kommunen er pliktig til å dekke utgifter knyttet til transport av barnet, også fra barnets hjem til

avlastningsstedet og fra avlastningssted til barnets hjem. Kommunen refunderer kostnaden leverandøren har til transport mens barnet er på avlastning etter egen månedlig faktura sendt av leverandør.

Leverandør skal disponere bil med mulighet for transport av elektrisk rullestol der det er aktuelt.

Leverandøren skal i tråd med gjeldende lovverk innhente politiattest for alle som arbeider i virksomheten eller som utfører tjenester på oppdrag for Leverandøren der de kan komme i kontakt med barna. Leverandøren skal på forespørsel kunne fremvise politiattestene. Politiattester kan bli kontrollert i kontraksperioden.

5 Krav til lokaler der avlastningen skal finne sted

Lokalene hvor avlastningen finner sted skal være egnede for formålet og som hovedregel ligge i Stavanger kommune i rimelig avstand til brukers barnehage, skole eller arbeidssted. Unntak fra hovedregel skal godkjennes av Oppdragsgiver.

Avlastningsboligen/-e skal være eid/leid av Leverandør. Oppdragsgiver skal godkjenne den enkelte avlastningsbolig. Oppdragsgiver skal i tillegg godkjenne plassering for den enkelte bruker. Leverandøren må påregne å etablere avlastning i enetiltak (egen bolig) når Oppdragsgiver stiller krav om dette.

Lokalene skal ha tilfredsstillende personalrom og være godkjent for formålet av bygningsmyndigheter og arbeidstilsynet. Kommunen forbeholder seg rett til kontroll og oppfølging, og skal ha tilgang til lokalene.

Barnet skal ha eget rom. Det skal være gode toalett- og dusjmuligheter.

Boligen skal ha universell utforming og det skal være god plass til fysisk utfoldelse både innendørs og utendørs.

6 Krav til samarbeid mellom partene

Leverandør og oppdragsgiver skal samarbeide og vise lojalitet under gjennomføringen av oppdraget. De skal i tide underrette hverandre om forhold som har betydning for oppdragene. Leverandøren plikter å melde tilbake til kommunen dersom han/hun oppdager endringer i brukerens hjelpebehov. Slik melding om endring sendes som endringsmelding i CosDoc i henhold til kommunens rutine og behandles av sentral koordinator.

Leverandøren skal legge til rette for og ivareta den jevne kommunikasjonen mellom bruker/pårørende og leverandør.

Det blir holdt jevnlig samarbeidsmøter/ oppfølgingsmøter. Hvis det oppstår uoverensstemmelser mellom Leverandør og Oppdragsgiver plikter Leverandøren å avklare dette med Oppdragsgiver og forholde seg til oppdragsgivers avgjørelse. Uenighet skal ikke komme til uttrykk overfor bruker/pårørende.

Leverandør plikter å samarbeide med Oppdragsgiver og evt. andre leverandører om overføring av bruker mellom leverandører.

Leverandør skal legge fram en handlingsplan for etablering og oppstart av virksomheten.