

Sammanfattning av krav på tjänsten

- ställda i upphandlingen Stödboende 2022,
projektnummer: 10553

Innehåll

| | | |
|-------|---|----|
| 1.5 | Termer och definitioner | 4 |
| 4 | Krav på tjänsten | 7 |
| 4.1 | Om placeringsformen stödboende och stödets omfattning | 7 |
| 4.2 | KP-timmar och omkostnader | 8 |
| 4.3 | Förhållnings- och arbetssätt samt målsättning..... | 8 |
| 4.3.1 | Lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer..... | 8 |
| 4.3.2 | Verksamhetsidé samt förhållnings- och arbetssätt | 8 |
| 4.3.3 | Utförarens målsättning med insatsen utifrån målgruppens behov | 8 |
| 4.3.4 | Värdegrund..... | 9 |
| 4.3.5 | Den placerades inflytande och delaktighet | 9 |
| 4.3.6 | Barnens Behov i Centrum (BBIC) | 10 |
| 4.3.7 | Evidensbaserad praktik | 10 |
| 4.4 | Drogtest | 10 |
| 4.5 | Inskrivning | 11 |
| 4.5.1 | Lämplighetsbedömning med inskrivningsbeslut | 11 |
| 4.5.2 | Inför placeringen..... | 11 |
| 4.5.3 | Inskrivningsprocessen..... | 11 |
| 4.5.4 | Behandlingsplan | 12 |
| 4.5.5 | Placeringsavtal | 12 |
| 4.5.6 | Samordnad individuell plan (SIP)..... | 12 |
| 4.5.7 | Kontaktperson | 12 |
| 4.6 | Placering | 13 |
| 4.6.1 | Insatsen | 13 |
| 4.6.2 | Tillsynsprotokoll | 13 |
| 4.6.3 | Skolgång..... | 13 |
| 4.6.4 | Familj- och nätverksinriktat arbete..... | 13 |
| 4.6.5 | Tolk | 14 |
| 4.6.6 | Sammanbrott..... | 14 |
| 4.6.7 | Planerad frånvaro | 14 |
| 4.6.8 | Utslussning och förberedande arbetet för annat boende | 14 |
| 4.6.9 | Utskrivning | 14 |

| | |
|---|----|
| 4.7 Uppföljning och utvärdering efter avslutad insats | 14 |
| 4.7.1 Uppföljning och uppföljningsrapporter | 14 |
| 4.7.2 Metod för resultatmätning av insatsen | 15 |
| 4.7.3 Uppföljning av insatsens resultat på gruppnivå | 15 |
| 4.7.4 Brukarundersökning | 15 |
| 4.8 Personal och kompetens | 16 |
| 4.8.1 Krav på personalens utbildningsnivå | 16 |
| 4.8.2 Kontaktpersoner och övrig personal | 16 |
| 4.8.3 Handledning och kompetensarbete | 17 |
| 4.9 Arbets- och boendemiljö | 17 |
| 4.9.1 Anmälningsskyldighet | 17 |
| 4.9.2 Arbetsmiljö | 17 |
| 4.9.3 Systematiskt personalarbete | 18 |
| 4.9.4 Trygghet och säkerhet | 18 |
| 4.9.5 Åtgärder vid brott | 19 |
| 4.9.6 Miljöarbete | 19 |
| 4.9.7 Policy vid anställningar och registerkontroll | 19 |
| 4.9.8 Policy och åtgärder mot cigaretter, alkohol och droger bland personal | 19 |
| 4.9.9 Brandskydd | 19 |
| 4.9.10 Lokaler | 20 |
| 4.9.11 TV, telefoni och IT | 20 |
| 4.9.12 Digitala möten | 20 |
| 4.10 Rutiner för dokumentation | 21 |
| 4.11 Informationskyldighet | 21 |

1.5 Termer och definitioner

Nedan ligger definitioner av termer som förekommer i detta dokument.

16 - 20 år = Från att den unge fyllt 16 år till att hen fyllt 21 år.

Barn = Personer som inte fyllt 18 år.

Behandlingsplan = Utförarens framtagna genomförandeplan, som kan betraktas som ett lokalt styrdokument för genomförande, uppföljning och fortlöpande dokumentation av insatsen hos utföraren.

Beprövad erfarenhet = Skapas genom systematisk uppföljning och kan utgöra utgångspunkt för värdering av nya metoder samt bedömningsmetoder, baserade på egna arbetet och dess resultat.

Bästa tillgängliga kunskap = Innebär att beakta kunskap om nyttan av olika insatser. Det behöver finnas kännedom huruvida det finns vetenskaplig stöd för de åtgärder som vidtas och, om det gör det, vilken effekt som kan förväntas.

Den placerade/placerad individ = Barnet/den unga, den enskilde, individen, klienten eller brukaren som får individuellt behovsprövade stödinsatser från socialtjänsten.

Evidensbaserad praktik = Medveten, systematisk och sammanvägd användning av fyra kunskapskällor: Bästa tillgängliga kunskapen, personens erfarenhet och önskemål, personens situation samt professionell expertis för beslut om interventioner, insatser och åtgärder till enskilda personer.

Funktionsnedsättning = Nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. En funktionsnedsättning uppstår till följd av en medfödd eller förvärvad skada. Sådana skador, tillstånd eller sjukdomar kan vara av bestående eller övergående natur.

Genomförandeplan = Den lagenliga planen som tas fram av uppdragsgivaren och som beskriver hur en beslutad insats och dess mål praktiskt ska genomföras och uppnås för en placerad individ.

God man = Person som är utsedd att företräda en viss person som på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande förhållande behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person utan att dennes rättshandlingsförmåga begränsas.

Handikapparkering finns = Handikapparkering finns intill lokalen. Parkeringsplats med gångväg från entrén på max 25 m som är fri från hinder. Parkering sida vid sida: minst 3,6 m bred och att det finns en plats som är minst 5 m bred. Parkering längs med trottoar: minst 7 m lång. Om trottoaren är minst 3 m bred så anses parkeringsplatsen uppfylla kravet på minst en 5 m bred parkering.

Handikaptoalett finns = Lokalen har toalett som är tillgänglig för rörelsehindrade. De invändiga måtten är 2,2 x 2,2 m. Toaletten har fungerande larm, upphöjd toalettsits, ett enkelt uppfällbart armstöd (ingen spak inne vid väggen), draghandtag på dörrens insida, tvål, handdukar och spegel som är placerad för en person i rullstol. Dörröppningen är minst 80 cm bred.

Huvudman = Myndighet eller organisation som ekonomiskt och juridiskt har ansvar för en verksamhet.

Insats = Med insats avses aktivitet som är inriktad på visst resultat.

Inskrivning = Tidpunkt då vistelsen på stödboendet påbörjas.

Kontaktperson = Utsedd kvalificerad medarbetare på stödboendet som ansvarar för och utför huvuddelen av stödinsatsen till den placerade.

KP-timmar = Antal stödtimmar som ges av tilldelad kontaktperson till den placerade.

Kvalitet = Verksamhetens uppfyllandegrad av krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om socialtjänst, stöd och service till den placerade samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Lokalkostnad = Avser kostnaden för hyran av lokalen, såsom kostnad för värme/el, vatten, renhållning, fastighetsunderhåll, avskrivning, försäkring, räntor och fastighetsadministration m.m.

Lämplighetsbedömning/Matchning = Bedömning som ska göras, inför beslut om inskrivning, om ett stödboende kan tillgodose brukares behov.

Personal = Avser schemalagda ordinarie kontaktpersoner inom stödboendet som utför stödinsatser till placerade individer.

Personakt = Handlingar som avser person som är eller har varit aktuella för utredning eller insats i en verksamhet ska hållas samlade i personakter.

Platsantal (faktiskt) = Antalet placerade individer som verksamheten maximalt kan ta emot för att anse sig upprätthålla bästa kvalitet i stödinsatserna. Detta platsantal får inte överstiga platsantalet enligt tillståndsbrevet.

Policy = Avsiktsförklaring att styra ett beslut i en önskad riktning och som används för att underlätta styrning av ett sakområde.

Rutin = En skriftlig instruktion för hur arbetet konkret ska utföras.

Sammanbrott = Placering i stödboende som avslutas oplanerat, det vill säga på ett sådant sätt eller vid en sådan tidpunkt att det är uppenbart att detta inte var vad man hade förväntat sig från socialtjänstens sida.

Samverkan = Övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för ett visst syfte.

Socialtjänst = Verksamhet som regleras genom bestämmelser i socialtjänstlagen (SoL), lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lagen om vård av missbrukare (LVM) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Stödboende = Stödboende med utfärdat stödboendetillstånd av IVO.

Systematiskt arbetsmiljöarbete = Arbetsgivarens arbete med att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås.

Systematiskt kvalitetsarbete = Sätt att systematisk och fortlöpande utveckla och säkra en verksamhets kvalitet, som inkluderar att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Systematisk uppföljning = Innebär att löpande beskriva och mäta enskilda klienters problem och behov, insatser och resultat. Informationen kan sammanställas på gruppnivå i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

Takpris = Maximalt anbudspris som får offereras. Det innebär att anbudspris som överstiger takpriset inte kommer att accepteras och anbudet kommer därför inte att antas.

Tillgängligt för rullstolsburna = En rullstolsburen person tar sig in i och kan röra sig i lokalen utan hjälp. Dörröppningsfunktion finns. Trappor saknas eller ramp finns, högst 0,5 meter nivåskillnad per ramp, med lutning på 1: 20 = max 2,9 grader. Hiss finns när lokalen har flera plan. Hissen har följande funktioner och mått: dörrautomatik, hissmått minst 1100 x 1400 mm, passagemått hissdörr minst 800 mm och dörr på kortsidan.

Tillgängligt för rullstolsburna med assistans = En rullstolsburen person tar sig in i och kan röra sig i lokalen med viss hjälp. Max ett trappsteg på högst 10 cm. Rampen är längre än 5 meter och lutar mer än 5 grader. Trösklar är högre än 2,5 cm men mindre än 10 cm, ingen dörröppningsfunktion. Dörröppningar är minst 80 cm breda. Hiss finns när lokalen har flera plan, med hissmått 1100 x 1400 mm, passagemått hissdörr > 800 mm och dörr på kortsidan. Dörröppningar är minst 84 cm breda.

Tillgängligt för synskadade = Trappsteg har kontrastmarkeringar både vid övre och nedre. Belysningen är bra och bländfri. Väggar, dörrar, pelare och golv har vid behov kontrastfärger, tydlig, helst taktill skyltning, hissar med våningsutrop. Lättframkomliga lokaler

Unga = Personer som fyllt 18 år, men som inte fyllt 21 år.

Uppdrag = Tjänst som uppdragsgivare beställer av stödboende.

Uppdragsgivare = Juridisk personer (kommuner) som lämnar uppdrag till stödboende.

Uppföljning = Beskrivning, mätning och dokumentation av arbete samt sammanställning av informationen.

Urvalsdatabas = Inköpscentralens digitala urvalsdatabas. Via den kommer placerande kommun kunna filtrera fram matchande verksamheter utifrån individens behov.

Utförare = Juridiska personen som äger och ansvarar för verksamheten.

Utslussning = Planerad övergångsprocess från vistelsen på stödboende till annan boendeform. Den avslutande delen av insatsen där livet efter placeringen förbereds och planeras genom konkreta åtgärder som beslutas i samarbete med den placerade och i förekommande fall med familj eller andra närstående.

Verksamhetsidé = Verksamhetsidén är ett koncentrat av antaganden kring bästa arbetssätt och verksamhetens syfte för att upprätthålla det bästa stödet för målgruppen som placeras.

Vårdgivare = Verksamhet som utför hälso- och sjukvård som regionen eller kommunen ansvarar för, samt annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvård.

Vårdplan = Dokumenterad plan, upprättad av uppdragsgivaren, som beskriver planerade insatser/åtgärder inom vård och omsorg för den placerade.

Värdegrund = Grundläggande värderingar som formar normer och handlingar. Verksamheten har ett ansvar att iaktta människors lika värde och rätt när de vistas i stödboendet. Ett medvetande av värderingar är en förutsättning för att utveckla förmåga till etisk medvetenhet och ett etiskt agerande. En värdegrund skapar ett gemensamt förhållningssätt och en etisk grund för det dagliga arbetet.

4 Krav på tjänsten

Detta avsnitt redovisar de krav på tjänsten som ställdes i upphandlingen Stödboende 2022.

4.1 Om placeringsformen stödboende och stödets omfattning

Stödboende är avsett för barn och unga som är tillräckligt mogna, självständiga och socialt fungerande så att de bedöms kunna bo i eget boende med anpassat stöd. Några exempel på målgrupper som är aktuella för placering, är de individer som är i behov av utslussning och eftervård efter annan vård, ensamkommande barn och unga samt barn och unga som lever i en otillfredsställande hemsituation och som inte motiverar annan placeringsform. Det huvudsakliga syftet med insatsen är att, under trygga former, träna och förbereda barnet eller den unge (den placerade) för ett eget och självständigt boende och vuxenliv samt integreras i det svenska samhället. Utföraren ska i så stor utsträckning som möjligt arbeta för att de placerade blandas så lite som möjligt, utan fokus ska ligga på ett självständigt liv för de placerade i stödboendet.

Förutom ett eget boende innebär insatsen individuellt anpassat stöd och hjälp utifrån den placerades såväl känslomässiga som praktiska behov. Stödet ges för att den placerade under placeringen ska ha förutsättningar att klara ett eget boende, utbildning och ha en meningsfull fritid eller annan sysselsättning. Det ska finnas en uppmärksamhet på och beredskap för att hantera situationer där den placerade upplever otrygghet och ensamhet. Stödet kan fördelas på ett antal tillfällen under veckan och kan ges enskilt eller i mindre grupp. Fokus ska läggas på stödinsatser som stärker den placerades förutsättningar att genomföra påbörjad utbildning. Exempel på stöd och hjälp är stöd i ekonomi, kosthållning, struktur i vardagen, bostad efter placeringen, studier, arbete, föreningsliv, annan sysselsättning, umgänge, samhällsinformation, kontakt med olika instanser och aktörer i samhället samt involvering av föräldrar och övrigt nätverk.

Särskilt viktigt är det att det finns en flexibilitet i stödet utifrån de behov som den placerade har samt uppdraget och dess mål, dessutom en medvetenhet om och beredskap för att behoven kan variera över placeringstiden, vilket anbudsgivaren ska ha tagit höjd för i offererade priser.

Stödboendet ska vara en tydligt sammanhållen verksamhet och ha särskilt avdelad personal samt föreståndare. Personalens arbetstid ska framför allt vara förlagd till eftermiddagar, kvällar och helger. Det ska därutöver finnas personal i beredskap på andra tider under dygnet. Personaltätheten ska anpassas efter målgruppen som utföraren vänder sig till. Utföraren ska ha anställd personal som ansvarar för individuellt utformade stödinsatser enligt genomförandeplanen.

4.2 KP-timmar och omkostnader

Anbudspriserna ska omfatta ett stödbehov som veckovis kan variera från 5 till 8 KP-timmar per vecka och placerad individ.

Följande omkostnader för den placerade ska omfattas av anbudspriserna:

- Stödboendet (det fysiska boendet) inkluderat allt som ingår i hyran som exempelvis el, vatten och internet. Stödboendet ska vara ett möblerat rum eller lägenhet inklusive sängkläder och handduk samt förbrukningsvaror i gemensamma utrymmen.
- Kort eller motsvarande för dagliga resor i närområdet via kollektivtrafik, som exempelvis till/från skola/sysselsättning och fritidsaktiviteter.
- Barn- och ungdomsförsäkring innefattande både olycksfalls- och sjukförsäkring.
- Hemförsäkring.
- Hämtning och lämning av handläggare och/eller anhörig till den placerade från/till närmaste allmänna kommunikationer.

Uppdragsgivaren står för resor i samband med inskrivningen och utskrivningen.

4.3 Förhållnings- och arbetssätt samt målsättning

4.3.1 Lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer

Stödboendet ska bedrivas enligt alla vid var tid tillämpliga lagar, förordningar och riktlinjer.

Upphandlingsdokumentet hänvisar ibland till lagtexter och föreskrifter. Lagtexter och föreskrifter lyfts fram i upphandlingsdokumentet för att förtydliga vissa krav. Det betyder dock inte att dessa lagtexter och föreskrifter är viktigare än annan lagtext som det inte hänvisas till.

Utföraren svarar för att all personal har kännedom om och efterlever lagstiftning och övrigt regelverk.

Utföraren ska informera uppdragsgivaren om planerade förändringar av verksamheten som bedrivs.

4.3.2 Verksamhetsidé samt förhållnings- och arbetssätt

Utföraren ska ha en verksamhetsidé för verksamheten. Utföraren ska ha ett tydligt förhållnings- och arbetssätt samt beskriven modell för hur insatsen bedrivs som är väl definierade. Förhållnings- och arbetssättet samt den beskrivna modellen för hur insatsen bedrivs ska vara väl förankrad i personalgruppen.

Inriktning och förhållnings-/arbetssätt ska vara baserade på bästa tillgängliga kunskap och beprövad erfarenhet samt vara utformade med respekt för de placerades integritet.

4.3.3 Utförarens målsättning med insatsen utifrån målgruppens behov

Utföraren ska kunna möta den aktuella målgruppens behov. Exempelvis ska utföraren utifrån den placerades ålder, mognad, önskemål, ork och förmåga motivera den placerade till deltagande i

kulturaktiviteter eller idrottsföreningar samt att den placerade motiveras till positiva sociala sammanhang och relationer.

Utföraren ska med hänsyn tagen till anbudsområdets förväntade målgrupp definiera en övergripande målsättning med insatsen, med utgångspunkt från målgruppens behov. Målsättningen ska kunna redovisas för uppdragsgivaren inför en placering.

4.3.4 Värdegrund

Utföraren ska ha en gemensam och dokumenterad värdegrund. Utföraren ska säkerställa:

- att utförarens värdegrund utgår från principen om alla människors lika värde,
- att värdegrunden tydliggör den placerades rätt till självbestämmande och integritet samt inflytande och delaktighet,
- att värdegrunden är förankrad bland de placerade och personal,
- att de placerade och personal informeras om värdegrunden vid inledning av placering respektive anställning,
- att arbetet med värdegrundens efterlevnad följs upp och dokumenteras, och
- att värdegrunden är tillgänglig för alla intressenter.

Den dokumenterade värdegrunden ska vara tillgänglig i verksamheten för personalen.

4.3.5 Den placerades inflytande och delaktighet

Inflytande och delaktighet för den placerade ska genomsyra samtliga delar av placeringen.

Utföraren ska:

- säkerställa att den placerade förstår förutsättningarna som gäller för vistelsen på stödboende,
- säkerställa att den placerade har inflytande över och är delaktig i insatsen på ett sätt som upplevs meningsfullt av den placerade och personalen,
- säkerställa att det finns möjlighet för den placerade att ha inflytande över verksamheten, exempelvis genom boendeskyddsombud, brukarråd, husmöten eller liknande,
- säkerställa att det finns möjlighet för den placerade att lämna synpunkter och klagomål via exempelvis brukarundersökningar för den egna stöd- och boendesituationen,
- säkerställa att möjligheterna till inflytande är anpassade till den placerades behov och förmåga, till exempel ålder, mognad, språk, kognitiv förmåga och fysisk funktionsförmåga,
- systematiskt ge den placerade möjlighet att lämna synpunkter på frågor rörande bemötande, trygghet, säkerhet, inflytande och delaktighet. Svaren, som ska kunna lämnas anonymt, ska analyseras och användas på ett sätt som leder till konkreta förbättringar för den placerade, och
- ta tillvara på synpunkter och klagomål från den placerade till det systematiska kvalitetsarbetet.

4.3.6 Barnens Behov i Centrum (BBIC)

Utföraren ska vid placeringar av barn och unga ha god kännedom om BBIC:s behovsområden och de risk- och skyddsfaktorer som BBIC grundar sig i för att kunna planera och dokumentera sitt arbete samt dess resultat utifrån BBIC. Utföraren ska ha god kännedom om vad forskningen lyfter fram som risk- och skyddsfaktorer för ungas utveckling. Information om BBIC och hur BBIC utvecklas kan inhämtas från bl.a. Socialstyrelsens hemsida, www.socialstyrelsen.se.

4.3.7 Evidensbaserad praktik

Evidensbaserad praktik ska bygga på sammanvägningen av flera kunskapskällor och är en medveten och systematisk användning av den bästa tillgängliga kunskapen, tillsammans med den professionelles expertis samt berörda placerade individers situation, erfarenhet och önskemål, för beslut om interventioner (insatser/åtgärder) till placerade individer.

Utföraren ska:

- kunna motivera sina metodval utifrån den evidensbaserade praktikens förhållningssätt,
- kunna visa att man inte tillämpar metoder som är skadliga för den placerade eller som Socialstyrelsen avråder från att använda,
- säkerställa att rutiner upprättas för systematisk uppföljning av insatsernas resultat för den placerade enligt Socialstyrelsens sex steg i systematisk uppföljning:
 - planera systematisk uppföljning,
 - beskriva situationen före insatsen,
 - beskriva situationen under insatsen,
 - beskriva situationen efter insatsen,
 - sammanställa uppgifter och
 - analysera resultatet,
- säkerställa och följa upp att samarbetet mellan den placerade och personal främjar ett positivt resultat av insatsen,
- ansvara för att det finns strukturer för att ta tillvara den placerades erfarenheter och önskemål i insatsen,
- kunna beskriva sina metoder, sina arbetssätt, så att både den placerade och uppdragsgivaren och andra berörda förstår dess innehåll och syfte, och
- ansvara för implementering av valda metoder, samt säkerställande av efterlevnad bland personalen.

4.4 Drogtest

Medicinska tester/prov för att påvisa alkohol eller narkotika ska bekostas av utföraren. Tester/prov ska tas i enlighet med överenskommelse med uppdragsgivaren. Alkohol- och drogtest kräver den

placerade individens samtycke. Det är upp till utföraren att säkerställa att detta sker på ett rättssäkert och etiskt riktigt sätt. Alla tester/prov ska vara övervakade och ska dokumenteras.

Utföraren ska ha en rutin för hur drogtesten utförs och dokumenteras.

4.5 Inskrivning

4.5.1 Lämplighetsbedömning med inskrivningsbeslut

Utföraren ska ansvara för att en skriftlig lämplighetsbedömning sker inför varje beslut om inskrivning av en ny individ i verksamheten. I bedömningen ingår det att bedöma om insatsen kan ges under trygga och säkra former och om placeringen kan innebära negativ påverkan mellan placerade. Om den placerade anses vara lämplig för placering ska lämplighetsbedömningen resultera i ett inskrivningsbeslut.

4.5.2 Inför placeringen

Inför placering ska utföraren inhämta relevant information om den placerades behov och situation från uppdragsgivaren, såsom utbildning, anhöriga och närstående, socialt nätverk, fysisk och psykisk hälsa, eventuell funktionsnedsättning, eventuell missbruk och kriminalitet, arbete och annan sysselsättning samt fritid. Informationsinhämtningen ska fokusera på och utgå ifrån relevanta risk- och skyddfaktorer enligt BBIC.

Utföraren ska inför inskrivning erbjuda kontakter till utföraren, informationsbesök och förberedelse innan inskrivning. Uppdragsgivaren ansvarar för att besök inför inskrivning görs och att kontakter med vårdnadshavare/närstående tas och utföraren tillser att information ges vid förberedande kontakter. Vardera part står för sin förberedelse och eventuella kostnader som är förenade med förberedelsen.

Utföraren ska kalla till ett uppdragsmöte med uppdragsgivaren, den placerade och i förekommande fall vårdnadshavare/god man och/eller anhörig. På mötet ska uppdraget, målen med uppdraget, utslussning, utskrivning och uppföljning diskuteras.

4.5.3 Inskrivningsprocessen

Utföraren ska tillse att introduktion ges i samband med placering/inskrivning. Utföraren ska vid inskrivningstillfället beskriva stödinhållet i insatsen som är aktuell, kvalitetsmålen, arbets sättet och villkoren för placering för den placerade samt för vårdnadshavare/närstående och företrädare. Utföraren ska också beskriva verksamheten och dess innehåll samt regler kring alkohol och droger, hot och våld samt övriga regler för och kring boendet.

Utföraren ska också vid introduktionen informera den placerade om hans rättigheter, viktiga kontaktuppgifter, eventuella restriktioner enligt lag för placeringen, regler och brandrutiner, samt information om vart den placerade kan vända sig med synpunkter och klagomål, exempelvis till uppdragsgivaren eller IVO. Informationen ska ges på ett språk som den placerade förstår och utifrån hans kognitiva och kommunikativa förutsättningar, samt med de medel som gör att den placerade kan tillgodogöra sig informationen.

Vid inskrivningen ska utföraren påbörja dokumentation av insatsen.

Planering av uppföljning av insatsen ska ske vid inskrivningen. Dessutom ska planering av eventuell skola, utbildning och/eller praktik ske i samband med inskrivningen.

Utföraren ska ha rutiner för att ovan tillhandahålls vid varje inskrivning.

4.5.4 Behandlingsplan

Inför varje uppdrag upprättas en genomförandeplan. Socialnämnden ansvarar för att genomförandeplanen upprättas.

Utifrån socialnämndens genomförandeplan ska utföraren upprätta en egen genomförandeplan (behandlingsplan) som är mer avgränsad/detaljerad än socialnämndens lagreglerade genomförandeplan och som fungerar som ett lokalt styrdokument för genomförande, uppföljning och fortlöpande dokumentation av insatsen hos utföraren. Om utslussning ingår i uppdraget, ska denna del också omfattas av behandlingsplanen.

Behandlingsplanen ska upprättas tillsammans med uppdragsgivaren, om detta är ett önskemål från uppdragsgivaren, och den placerade samt hans vårdnadshavare alternativt gode man. Om den placerade inte vill delta vid upprättandet av behandlingsplanen, ska skälen till det dokumenteras, liksom vilka övriga som medverkat i upprättandet. Om utföraren identifierar ett behov som uppdraget inte omfattar ska utföraren efterfråga en uppdatering av vårdplanen och revidering av uppdraget genom att;

- kontakta uppdragsgivaren och informera om bedömningen,
- dokumentera processen där vem/vilka som efterfrågade en uppdatering ska framgå, och
- i möjligaste mån dokumentera fattade beslutet om överenskomna insatser eller åtgärder.

Utföraren ska hålla uppdragsgivaren uppdaterad om i vilken omfattning målen i behandlingsplanen uppfylls. Uppföljning av behandlingsplanen ska utföras av utföraren ihop med uppdragsgivaren och den placerade. Uppföljningsfrekvensen bestäms av uppdragsgivaren ihop med utföraren.

Utföraren ska ha rutin för framtagande av behandlingsplan som är känd för personalen.

4.5.5 Placeringsavtal

För varje placering enligt ramavtalet ska ett individuellt placeringsavtal utfärdas skriftligt och undertecknas av både uppdragsgivaren och utföraren. Placeringsavtalen upprättas och tillhandahålls av uppdragsgivaren och ska tecknas senast i samband med att insatsen inleds. Placeringsavtalen ska följa ramavtalets villkor.

4.5.6 Samordnad individuell plan (SIP)

När den placerade är i behov av insatser från både socialtjänsten samt hälso- och sjukvården ska kommunen tillsammans med regionen upprätta en Samordnad individuell plan (SIP). En SIP upprättas med den placerades samtycke. Om en SIP blir aktuell ska utföraren medverka till att planen upprättas.

4.5.7 Kontaktperson

Utföraren ska senast i samband med inskrivning utse en kontaktperson samt en ställföreträdande kontaktperson för den placerade. Kontaktperson och ställföreträdande kontaktperson ska namnges för uppdragsgivaren senast i samband med placering.

4.6 Placering

4.6.1 Insatsen

Utföraren ska omgående komma igång med insatsen efter att inskrivningen har skett.

Under insatsen ska utföraren regelbundet följa upp den placerades upplevelse av trygghet, hälsa, delaktighet och bemötande.

Om målet med insatsen enligt genomförandeplanen inte förväntas uppnås ska uppdragsgivaren genast meddelas om utvecklingen. Eventuell förlängning av insatsen beslutas av uppdragsgivaren.

Utföraren ska ha rutin för ovan som är känd för personalen.

4.6.2 Tillsynsprotokoll

Utföraren ska i samband med en placering skyndsamt informera uppdragsgivaren om senast utförda tillsyn av behörig myndighet samt skicka tillsynsprotokollet. Om det finns åtgärdsplaner i tillsynsbeslutet ska också en handlingsplan med åtgärder bifogas. Om behörig myndighet fattat beslut om vidtagna åtgärder ska också behörig myndighets tillsynsbeslut bifogas.

4.6.3 Skolgång

En målsättning ska vara att samtliga barn och unga, oavsett ålder, ska få utbildning i aktuell skolform; grundskola, grundsärskola, gymnasieskola, gymnasiesärskola eller i vissa fall specialskola. Om en elev har påbörjat ett gymnasieprogram så har hen rätt att fullfölja sin utbildning, enligt skollagens bestämmelser.

Inför placeringen i ett stödboende krävs därför en plan hur utbildningen ska kunna genomföras. Utbildningen ska ske i en kommunal eller i en fristående skola, godkänd av Skolinspektionen.

Utföraren ska:

- säkerställa att det finns dokumenterade samverkansformer med grundskolan eller gymnasieskolan som syftar till att säkra att skolgången i samband med placering fortgår utan avbrott,
- säkerställa att den placerade erbjuds stöd i enlighet med genomförandeplanen för att kunna fortsätta sin skolgång,
- ta kontakt med uppdragsgivaren, vårdnadshavare och skolan för dialog kring åtgärder om utföraren identifierar behov som grundskolan eller gymnasieskolan inte bedöms tillgodose,
- vid utskrivning eller omplacering ge stöd för att bytet av skolan förbereds och planeras på ett för den placerade gynnsamt sätt.

Utföraren ska ha en rutin för den placerades skolgång.

4.6.4 Familj- och nätverksinriktat arbete

Utföraren ska arbeta nätverksinriktat i nära samarbete med familj, övrigt nätverk, skola, hälso- och sjukvård, arbetsgivare och uppdragsgivare.

Utföraren ska samverka med övriga aktörer av betydelse för den placerade, exempelvis hens vårdgivare, barn- och ungdomspsykiatri, skola, arbetsförmedling, försäkringskassa, föreningar och organisationer liksom i förekommande fall med gode män i den utsträckning den placerade medger detta.

Utföraren ska som ett led i insatsen erbjuda god utslussning i samverkan med handläggare och resurser på hemorten.

4.6.5 Tolk

Om behovet för tolktjänster uppstår hos uppdragsgivaren står denne för beställning och kostnad. I övrigt ska utföraren stå för beställning av och kostnad för tolktjänster.

4.6.6 Sammanbrott

Om ett sammanbrott inträffar ska detta omedelbart anmälas till uppdragsgivaren efter att det upptäckts. Uppdragsgivaren ska då fatta beslut om placeringen ska upphöra eller fortsätta. Uppsägningen ska vara skriftlig och daterad. Skriftlig dokumentation med omständigheter kring sammanbrottet skall utan dröjsmål sändas till uppdragsgivaren.

Utföraren ska utreda skälen till sammanbrottet och vid behov vidta åtgärder.

4.6.7 Planerad frånvaro

Utföraren ska planera eventuell frånvaro från placering i samråd med uppdragsgivaren.

4.6.8 Utslussning och förberedande arbetet för annat boende

En viktig faktor i stödinsatsen är att insatsen genomförs på utsatt tid och att utslussningen förbereder den placerade på bästa sätt inför kommande förändring. Sådana insatser kan vara aktiv stöttning och förberedelser vad gäller sysselsättning, bostad och social anpassning efter utslussning.

Utföraren ska under placeringstiden förbereda den placerade för övergång till eget hem eller annat boende.

4.6.9 Utskrivning

Utföraren ska genomföra ett avslutningsmöte med uppdragsgivaren och den placerade ihop med hens anhöriga, om så är möjligt. Om ett avslutningsmöte inte kommer till stånd ska utföraren dokumentera skälen för detta. På avslutningsmötet ska särskild vikt läggas vid resultatet av insatsen som ska ha fokus på risk- och skyddsfaktorerna beskrivna i BBIC.

Utföraren ska erbjuda den placerade att medverka i en utvärdering som ska innefatta frågor om, trygghet, säkerhet, hälsa, bemötande och delaktighet samt måluppfyllelse enligt genomförandeplanen.

4.7 Uppföljning och utvärdering efter avslutad insats

4.7.1 Uppföljning och uppföljningsrapporter

Utföraren ska löpande följa upp om målen som fastställts i genomförandeplanen har uppnåtts. Utföraren ska till uppdragsgivaren skriftligen varje månad, om inget annat överenskommit i genomförandeplanen, lämna uppföljningsrapporter med bedömning av insatsens resultat samt med

en redogörelse för om och hur målen har uppnåtts. I uppföljningsrapporten ska det bl.a. framgå hur den placerade varit delaktig i sin egen placering.

Utföraren ska initiera en uppföljning av samverkan kring placeringen med uppdragsgivaren. Det ska framgå vid inskrivningstillfället hur den placerade, utföraren och uppdragsgivaren ska vara delaktiga i uppföljningen.

Inför planerade omplaceringar och eventuella förlängningar av insatsen ska utföraren lämna en skriftlig sammanfattning med bedömning av insatsens utfall som ska vara uppdragsgivaren tillhanda senast sju dagar innan placeringsavtalets upphörande.

Skriftligt utlåtande/sammanfattning av insatsens resultat ska lämnas till uppdragsgivaren senast sju dagar efter avslutad placering.

4.7.2 Metod för resultatmätning av insatsen

Utföraren ska ha relevant metod för att mäta och analysera insatsens resultat utifrån uppsatta mål. Metod och resultat ska dokumenteras på individnivå och ska på begäran från inköpscentralen och uppdragsgivaren kunna redovisas.

4.7.3 Uppföljning av insatsens resultat på gruppnivå

Utföraren ska regelbundet följa upp och redovisa insatsens resultat, på gruppnivå, utifrån utförarens övergripande målsättning med stödboendet. Det är inte uppföljning av det individuella resultatet som avses utan utförarens uppföljning och resultatredovisning på gruppnivå. Uppföljning och resultat ska på gruppnivå/aggregerad nivå sammanställas minst årligen och omfatta:

- de placerades måluppfyllelse utifrån genomförandeplan,
- de placerades och där det är möjligt, anhörigas delaktighet och upplevelse av vården/insatserna,
- antal sammanbrott och orsak till dessa,
- antal och typ av avvikelser,
- jämförelse och analys av verksamhetens resultat av insatser med tidigare resultat i den egna verksamheten,
- där det är möjligt, jämförelse och analys av verksamhetens resultat av insatser med resultat för andra verksamheter och
- vid behov, vidtagna korrigerande och förbättrande åtgärder.

Uppföljning och resultat på gruppnivå/aggregerad nivå ska på begäran från inköpscentralen och uppdragsgivaren kunna redovisas.

4.7.4 Brukarundersökning

Utföraren ska genomföra anonymiserade brukarundersökningar. Brukarundersökningarna ska ha följande inriktningar, men fler inriktningar kan läggas till för anpassning till en målgrupp.

- Skolgång/Sysselsättning

- Fritid
- Hälsa
- Familj och vänner
- Planering för framtiden
- Kvalitetsaspekter som trygghet, delaktighet/inflytande och trivsel

Inriktningarna omfattas av SKRs framtagna brukarundersökning för stödboende, vars frågor ligger i *bilaga 05 - SKRs brukarundersökning*, som utföraren kan använda i verksamhetens brukarundersökningar.

Resultaten ska användas till kvalitetsförbättringar samt verksamhetsutveckling och ska på gruppnivå/aggregerad nivå sammanställas minst årligen. Resultaten av brukarundersökningarna ska på begäran från inköpscentralen eller uppdragsgivaren kunna redovisas.

4.8 Personal och kompetens

4.8.1 Krav på personalens utbildningsnivå

Verksamhetens personal ska ha den utbildning, den erfarenhet och den personliga lämplighet som behövs för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Personal som ger stöd enligt viss metod ska även ha relevant utbildning för den. Personalens sammantagna kompetens vad gäller utbildning och erfarenhet ska vara anpassad för den målgrupp som placeras i verksamheten och ge förutsättningar för att möta de behov av stöd som målgruppen har för att säkerställa ett tryggt och säkert omhändertagande.

Samtliga schemalagda ordinarie kontaktpersoner som ger stöd till de placerade ska minst ha genomfört eller genomför en utbildning motsvarande någon av två nedan angivna utbildningsnivåer. Dock ska minst 70% av schemalagd arbetstid för schemalagda ordinarie kontaktpersoner utföras av kontaktpersoner som har genomfört motsvarande minst någon av två nedan angivna utbildningsnivåer.

- Högskoleutbildning, motsvarande minst 180 högskolepoäng, med inriktning mot psykosocialt arbete, socialt arbete, socialpedagogik eller beteendevetenskap.
- Relevant eftergymnasial utbildning, motsvarande två års heltidsstudier (för äldre genomförda utbildningar gäller relevant eftergymnasial utbildning, motsvarande 1,5 års heltidsstudier), med inriktning mot psykosocialt arbete, socialt arbete, socialpedagogik eller beteendevetenskap.

4.8.2 Kontaktpersoner och övrig personal

Bemanningen i verksamheten består av kontaktpersoner och övrig personal. Övrig personal kan vara personal i verksamheten som inte ansvarar för stödinsatserna till den placerade.

Utföraren ska ha en bemanning som är anpassad efter verksamhetens målgrupp, innehåll, vilka individer som är placerade och antalet placerade individer vid varje givet tillfälle. Bemanningen ska vara av tillräcklig omfattning för att garantera god kvalitet och utgå ifrån den placerades aktuella behov och situation. Bemanningen ska vara i en omfattning som innebär att den placerade inte

utsätts för kränkningar, mobbning eller övergrepp. Som regel har åldersgruppen 16 till 17 år större behov än åldersgruppen 18 till 20 år.

Utföraren ska ha en bemanning som ger förutsättningar för att tillgodose de behov av stödinsatser som de placerade har samt säkerställa en trygg och säker vård. Kontaktpersoner som ska ge stöd, ska vara presenterade för den placerade innan stödinsatserna påbörjas.

Den placerade ska vid behov kunna kontakta personal som inte finns på plats i stödboendet. Inställelsetiden för personal i tjänst eller jour till den placerades lägenhet/bostad, ska efter telefonsamtal dygnet runt vara högst 60 minuter årets alla dagar.

Utföraren ska ha rutiner för att säkerställa att kraven på bemanning uppfylls även under förändrade förhållanden, exempelvis vid förändrat behov hos den placerade eller sjukfrånvaro bland personal som ger stöd.

4.8.3 Handledning och kompetensarbete

Utföraren ska tillse att personalens behov av extern handledning tillgodoses och att personalens behov av kompetensutveckling bevakas och stöds.

Utföraren ska tillse att personalen får extern handledning och kompetensutveckling minst en gång per månad. Extern handledning kan finnas inom eventuell koncern. Utföraren ska följa utvecklingen inom branschens inriktning vad gäller lagstiftning, metodutveckling och forskning och tillse att personalen har aktuell kunskap.

Personal ska under arbetstid ha möjlighet att få chefsstöd via exempelvis mobil.

4.9 Arbets- och boendemiljö

4.9.1 Anmälningsskyldighet

Utföraren ska ha rutin för att genast anmäla enligt 14 kap. 1 § SoL när utföraren får kännedom om eller misstanke om att barn far illa.

4.9.2 Arbetsmiljö

Utföraren har ansvaret för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Utföraren ska ha en arbetsmiljöplan och kontinuerligt utveckla metoder för att upprätthålla en god arbetsmiljö. Utföraren ska arbeta efter Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och systematiskt arbetsmiljö. En arbetsmiljöpolicy ska finnas enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete. Utföraren ska säkerställa att:

- verksamhetsledningen upprättar en arbetsmiljöpolicy som är känd och efterlevs,
- arbetsmiljöarbetets uppgifter fördelas till personer som har tillräckliga befogenheter, resurser och kompetens för sitt uppdrag,
- ett systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs tillsammans med personalen för att säkerställa en hälsosam arbetsmiljö. Detta inkluderar att:
 - undersöka, riskbedöma, åtgärda risker i arbetsmiljön och följa upp åtgärderna,

- vid undersökning av arbetsmiljön, alltid undersöka om det finns risk för hot och våld i arbetet med de placerade,
 - upprätta rutiner för arbetet och säkerställa att de är kända och efterlevs,
 - utreda tillbud och olyckor och
 - hantera kriser,
- det råder balans mellan krav och resurser i arbetet för personalen och
 - en årlig uppföljning av arbetsmiljöarbetet genomförs.

Utföraren ska utforma och utrusta arbetsplatsen för att förebygga risken för hot och våld så långt det är möjligt. I Arbetsmiljöverkets föreskrift Våld och hot (AFS 1993:2) framgår; om det finns en påtaglig risk för våld eller hot om våld får arbetet inte utföras som ensamarbete. Utföraren har ett ansvar att planera och riskbedöma arbetet så långt som möjligt och ska ordna så att risken för skada inte är större för ensamarbetaren än om flera utför arbetet gemensamt.

Vid en vålds- eller hotsituation ska utförarens medarbetare snabbt kunna påkalla hjälp och få stöd efteråt för att förebygga och lindra psykiska och fysiska skador. Tillbud och händelser med våld eller hot om våld ska dokumenteras och utredas samt anmälas till Arbetsmiljöverket.

4.9.3 Systematiskt personalarbete

En viktig faktor för att uppnå efterfrågat resultat av insatsen är både personalkontinuitet och den personalsociala situationen på arbetsplatsen. Därför ska utföraren:

- systematiskt och kontinuerligt arbeta så att personal motiveras att stanna, trivs och utvecklas på arbetsplatsen samt visa att det finns strategier för konfliktlösning mellan personalen, personal och chef samt personal och de placerade, och
- minst en gång per år genomföra medarbetarundersökningar och regelbundna medarbetarsamtal som bland annat hanterar frågor om arbetsmiljö och kontrollerar att personalen har kunskap om och arbetar efter verksamhetens mål och värdegrund. Uppföljande handlingsplaner ska upprättas under ramavtalsperioden.

Utföraren ska ha rutiner och strategier för att ovan utförs och säkerställs.

4.9.4 Trygghet och säkerhet

Utföraren ska;

- ha uppmärksamhet på risksituationer som kan uppstå när personer med skilda behov bor och vårdas tillsammans,
- ge ett säkert omhändertagande,
- vara medveten om säkerhetsfrågor gällande de placerade och ska arbeta för att hela tiden öka medvetenheten bland personal,
- arbeta för att öka insynen och skapa förutsättningar för den placerades säkerhet,

- ansvara för att det finns ett genomtänkt arbetssätt i krissituationer och för att incidenter förebyggs och
- ansvara för att den placerade behandlas med aktning för sin person och egenart och inte utsätts för kränkande behandling.

4.9.5 Åtgärder vid brott

Utföraren ska vid misstanke om att brott riktat mot den placerade har skett vara den placerade behjälplig att omedelbart polisanmäla detta samt rapportera till uppdragsgivaren.

Utföraren ska omedelbart vidta åtgärder mot personal som misstänks för brott riktade mot den placerade eller andra brott som kan påverka yrkesutövningen.

Utföraren ska ha rutin för ovan som är känd för personalen.

4.9.6 Miljöarbete

Utföraren ska bedriva ett systematiskt miljöarbete och ha en miljöpolicy/miljöplan för stödboendet. I miljöarbetet ska utföraren sträva efter att minimera miljöpåverkande faktorer i stödboendet som exempelvis avfallshantering/återvinning, energiförbrukning, utsläpp, resor och livsmedel.

4.9.7 Policy vid anställningar och registerkontroll

Utföraren ska ha en policy för en noggrann anställningsprocess som syftar till att förhindra att olämpliga personer anställs i den verksamhet som ramavtalet omfattar. Utförare som riktar in sig på målgruppen barn/ungdomar ska säkerställa att det inte finns någon i ledning eller personal i stödboendet som dömts för brott mot underåriga, sexualbrott eller brott i aktuell yrkesutövning.

Utföraren ska iaktta och följa vid var tid gällande lagar, förordningar och föreskrifter som avser registerkontroll.

Utföraren ska ha en policy för hur ovan säkerställs.

4.9.8 Policy och åtgärder mot cigaretter, alkohol och droger bland personal

Förekomst av alkohol eller droger ska inte accepteras på arbetsplatsen och utföraren ska försäkra sig om att ledning och personal i tjänst är nyktra och drogfria. Personal ska inte medverka till att cigaretter köps åt barn/unga och inte heller röka tillsammans med placerade minderåriga. Stödboendets lokaler ska vara rökfria.

Utföraren ska ha en policy för en drogfri och alkoholfri arbetsmiljö. Policyn ska beskriva utförarens rutin för;

- förebyggande åtgärder,
- åtgärder vid misstanke om missbruk och
- när missbruk har konstaterats.

4.9.9 Brandskydd

Byggnadstekniskt brandskydd

Med byggnadstekniskt brandskydd avses bland annat brandcellsgränser, utrymningsvägar, utrymningsskyltar och nödbelysning, brand- och utrymningslarm, brandsläckningsutrustning och eldstadsinstallationer.

Enligt Boverkets byggregler (BBR), alternativt de byggregler som gällde när byggnaden byggdes eller senast ändrades, ska utföraren säkerställa byggnadens brandskydd för den verksamhet som bedrivs.

Organisatoriskt brandskydd

Utföraren eller av utföraren utsedd brandskyddsansvarig ska utföra eller fördela, dokumentera och följa upp nedanstående brandskyddsarbete:

- Bedöma brandrisker och vid behov genomföra riskreducerande åtgärder.
- Ta fram regler och rutiner anpassade efter verksamhetens brandrisker.
- Säkerställa att personalen har tillräcklig kunskap om brandsäkerhet och genomför övningar enligt fastställda rutiner, om möjligt tillsammans med de placerade.
- Säkerställa att det tekniska brandskyddets funktion upprätthålls över tid genom underhåll och egenkontroll.

Om fastighetsägaren är en annan än utföraren ska utföraren säkerställa att ansvarsfördelningen mellan fastighetsägare och verksamhet avseende kontroll och underhåll av tekniskt brandskydd är specificerad.

4.9.10 Lokaler

Utföraren ansvarar för att stödboendet bedrivs i ändamålsenliga och godkända lokaler med nödvändig anpassning och utrustade till stödboendets innehåll och de enskildas behov.

Placerade individer ska av utföraren beredas boende i lägenheter/enkelrum. Utföraren ska enbart placera barn/unga i lägenheter eller i enkelrum som framgår av stödboendets gällande stödboendetillstånd vid placeringstillfället.

Den placerade ska ha möjlighet att låsa in värdesaker och andra personliga tillhörigheter. Lokalerna ska vara väl underhållna och hålla god hygienisk standard samt vara trivsamma. Toalett och hygienutrymmen ska uppfylla normala krav på hygien och trivsel och finnas tillgängliga så att den personliga integriteten säkerställs.

4.9.11 TV, telefoni och IT

Utföraren ska dagligen inom stödboendet tillhandahålla den placerade med TV, internetuppkoppling och möjlighet att använda telefon för kontakter med familj och myndigheter med flera, under hela vistelsetiden.

Tillgång till internetuppkoppling ska dagligen finnas och under terminstid minst i den omfattning som krävs för att den placerade ska klara sin skolundervisning.

4.9.12 Digitala möten

Utföraren ska ha utrustning för digitala möten.

4.10 Rutiner för dokumentation

Utföraren ska ansvara för att dokumentera egna insatser och förvara handlingar enligt vid var tid gällande lagar och föreskrifter. Uppdragsgivaren ska ha full insyn i enskilda ärenden och kunna ta del av dokument som behövs vid uppföljning och placeringar enligt avtal.

Personakter och samtliga andra handlingar som rör den placerade ska överlämnas till uppdragsgivaren när utförarens uppdrag i varje enskilt fall upphör och som tidigast när gallringsskyldigheten inträder. Handlingarna ska vara sorterade och rensade. Överlämning av dokumentation ska ske enligt gällande lag.

4.11 Informationsskyldighet

Utföraren ska:

- hålla uppdragsgivaren underrättad om förhållanden som är av betydelse för tjänstens genomförande,
- omedelbart underrätta uppdragsgivaren om missförhållanden, avtalsbrott eller andra förutsättningar för tjänstens genomförande som kan hänföras eller kopplas till personal och som kan påverka tjänstens genomförande,
- omedelbart underrätta uppdragsgivaren om stödinsatsen inte kommer igång omgående,
- omedelbart underrätta uppdragsgivaren om den placerade återfaller i missbruk, kriminalitet, annat socialt nedbrytande beteende eller avviker från stödboendet,
- omedelbart informera uppdragsgivaren om planerade förändringar i stödboendet som beslutats och
- omedelbart underrätta uppdragsgivaren om tillsynsmyndigheter påtalar brister, exempelvis påtalade brister av IVO efter deras tillsyn eller vid bristande brandskydd påtalad av brandskyddsmyndigheten efter tillsyn.