

Kravspesifikasjon for drift av langtidsplasser

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	2
2. Overordnede kvalitetskrav	3
2.1 Krav til kvalitet i tjenesten	5
2.1.1 Minimumskrav som må oppfylles	5
2.1.2 Må-krav/Evalueringskrav	6
2.1.3 Evalueringskrav	6
2.1.3.1 Beboere og pårørende.....	6
2.1.3.2 Organisering av tjenesten ved hjelp av medarbeidere, digitalisering og automatisering	8
2.2 Evaluering av kvalitet	9
3. Oppsett av tilbudet	9

1. INNLEDNING

Oslo kommune tilbyr plasser i henholdsvis langtidshjem og helsehus. Beboere i langtidshjem har vedtak om fast plass, og langtidshjemmet skal være mest mulig sammenlignbart med det hjemmet beboerne hadde den tiden de bodde i egen bolig. Målet er rettet mot den enkelte beboer, og hvordan disse får tilfredsstilt sine individuelle behov, ønsker og interesser gjennom hele oppholdet på langtidshjemmet.

Sammen med Oslo kommune, inviteres eksterne leverandører av heldøgns omsorgstjenester, til å skape og utvikle morgensdagens tjenester for våre brukere, beboere, deres pårørende og våre medarbeidere. Denne konkurransen vil vektlegge innovasjon og utvikling av tjenester som er bærekraftig, og som ivaretar fremtidige behov med tanke på tilgang på ressurser. Valg av løsninger som kan bidra til en hverdag som oppleves enda mer brukertilpasset, samt at ressursene brukes på en måte som er bærekraftig i fremtiden, forventes synliggjort i tilbudene som omhandler denne anskaffelsen. Beboere skal bli møtt av personell som har rett kompetanse til å sikre deres behov for behandling, pleie og omsorg.

Sykehjemsetaten skal i denne konkurransen anskaffe drift av totalt XX heldøgns plasser og XX plasser i dagsenter (beskrives i egen delkontrakt). Det fordelt etter følgende kategorier:

- XX somatiske langtids plasser
- XX skjermete plasser for personer med demens

Det er i kapittel 3 beskrevet hvordan oppsettet av tilbudet skal utformes.

I tilbudet skal leverandøren dokumentere den kvalitet som vil bli levert, og som er relevant for hvert element. Leverandøren står fritt, ut fra erfaring og kompetanse, til å fremlegge de løsninger og den dokumentasjon som Leverandøren mener har størst påvirkning for kvaliteten. Oppdragsgiver kan innhente erfaringer fra en referanse som Leverandøren selv oppgir og/eller leverer. Det kan også legges vekt på Oppdragsgivers egne referanser og skriftliggjorte erfaringer.

2. OVERORDNEDE KVALITETSKRAV

Oppdragsgiver har som overordnet visjon for driften av langtidshjem:

«Livsutfoldelse i trygge omgivelser.»

Driften skal bygges på verdiene:

- *Brukerorientering*
- *Redelighet*
- *Engasjement*
- *Respekt*

Visjonen og verdiene synliggjør et av hovedmålene for Oppdragsgiver, dette at «*pasientene skal oppleve at de mottar rehabilitering, behandling og omsorg av god kvalitet, tilpasset sine individuelle behov.*»

Oppdragsgiver legger til grunn at etterlevelse av gjeldende lover, forskrifter og krav, som er styrende for tjenesten, skal ligge til grunn for at det overordnede kvalitetsmål oppnås.

Ressursdokumenter

- [Meld St. 9 Nasjonal helse- og samhandlingsplan 2024-2027](#)
- [Meld St. 11 Kvalitet og pasientsikkerhet](#)
- [Meld St. 15 Folkehelsemeldinga](#)
- [NOU 2023: 4 Tid for handling](#)
- Inntakskriterier og innhold i Oslo sykehjemmene, revidert 2015 (Vedlegg I - 1A)
- Oslostandard for innhold og kvalitet i langtidshjem, oktober 2019 (Vedlegg I - 1B)
- [Oslo standard for pårørendesamarbeid](#)
- [Nasjonalfaglig retningslinje Forebygging og behandling av underernæring](#)
- [Måltider i tilrettelagte omgivelser \(SFF\)](#)
- [Handlingsplan for et bedre smittevern \(2019-2023\)](#)
- [Alders- og demensvennlige fysiske omgivelser \(SFF\)](#)
- [Folkehelsestrategi for Oslo \(2023-2030\)](#)
- [Demensplan for Oslo kommune "For glem meg ei"](#)
- Bedre Hverdagsliv (Vedlegg I - 1E)
- Risikostyring og risiko – og sårbarhetsanalyse for Sykehjemsetaten (Vedlegg I - 1D)
- [Rutiner for helse- og omsorgssektoren i Oslo kommune - Sykehjemsetaten](#)
- [Den livssynsåpne byen - Oslo kommunes strategi for tros- og livssynspolitik](#)
- [Stolt og fri 2024-2028 - Handlingsplan for kjønns- og seksualitetsmangfold](#)
- [Strategi og rekruttering for Oslo kommune](#)

Oversikten er ikke uttømmende. Det vises for øvrig til punkt 4.1 i Tjenesteytingsavtalen der det stilles krav om at Leverandøren kjenner til og etterlever alle lover, forskrifter, faglige retningslinjer knyttet til sykehjemsdriften og disse beboergruppene.

Kvalitetsforskriften og Verdighetsgarantien har som formål å sikre at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven mm. av 24. juni 2011 får ivarettatt sine grunnleggende - og medisinske behov, med respekt for det enkelte menneskets selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel. Forskriftene knyttet til loven skal sikre at det gis et **helhetlig**, koordinert og fleksibelt tjenestetilbud som ivaretar kontinuitet i tjenesten, og at medbestemmelsesretten skal være ivarettatt i utforming og endring i tilbud, samt daglig utførelse av tjenestene. Videre skal det utarbeides system og rutiner som skal sikre at mottakere av helse- og omsorgstjenester får tilfredsstilt grunnleggende behov. Leverandøren skal, ut fra dette, tilby en bemanning som er forsvarlig sett opp mot kravene for drift av langtidshjem.

2.1 Krav til kvalitet i tjenesten

-hjemmet er lokalisert i Bydel XX. Langtidshjemmet har adresse... Bygget ligger i rolige omgivelser midt mellom boligblokker og grenser til ... Lokaliseringen bidrar til store muligheter for ulike type aktiviteter i nærmiljøet, både sammen med egne medarbeidere, og i samarbeid med pårørende og frivillige. Det er xx sansehager som tilhører langtidshjemmet,

hvorav er tilknyttet -avdeling. Det er egne lokaler tilegnet dagsentrene som driftes ved langtidshjemmet. Frisør og fotpleier tilbyr tjenester. Kafé xx er lokalisert slik at det er lett tilgjengelig for beboere, medarbeidere og besøkende. Kjøkkenet produserer lunsj for avdelingen fra mandag til og med fredag. -hjemmet har for tiden sykehjemsprest til stede noen dager i uken. Det er et mangfoldig og variert kultur- og aktivitetstilbud på langtidshjemmet. Det har tidligere vært et Demenskor på langtidshjemmet, dette til stor glede for beboere, deres nærstående og medarbeiderne.

2.1.1 Minimumskrav som må oppfylles

Leverandøren må forplikte seg til å oppfylle Oslo kommunes til enhver tid gjeldende krav på områdene nedenfor.

- Det skal være minimum 85 % andel personell med fagutdanning.
- Det skal være døgkontinuerlig tilstedeværende sykepleier
- Det skal være kun helsefaglig personell i pleien på natt
- På langtidsplasser skal det være årsverk tilsvarende minimum 20 minutter legetime per uke x antall beboer, og tilsvarende minimum 20 minutters fysioterapitimer per uke x antall beboer
- Kostøre skal være minimum kroner 141,- (2025-kroner) per døgn per beboer
- Det skal gjennomføres Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) på kvalitet i tjenesten
- Det skal utarbeides en renholdsplan i henhold til NS INSTA 800. Utomhusplan, planløsning med renholdsoner og beskrivelse skal vise hvordan renholdsplanen oppfyller krav til renhold, I tillegg skal det vedlegges en beskrivelse om oppfølging av ledelsessystemer for renhold i helse- og omsorgstjenesten etter NS 6600. Det skal tas særskilt hensyn til kommunens smittevernkrav, se kommunens Infeksjonskontrollprogram for sykehjem og langtidsinstitusjoner (i ressursdokument "Rutiner for helse- og omsorgssektoren vi Oslo kommune – Sykehjemsetaten").
- Langtidshjemmet er miljøsertifisert, og re-sertifiseringene skal sikres gjennom hele kontraktsperioden. Sertifiseringen skal inkludere håndtering av matsvinn

2.1.2 Må-krav/Evalueringskrav

- Det skal gis et tilbud om salg av mat til beboere, medarbeidere og besøkende i kafeteriaen/kantinen. Kafeteriatilbudet skal kunne benyttes av nærmiljøet, og minimum være åpent på hverdager, lørdager, samt minimum en søndag per måned. Kafeteriaen/Kantinen skal minimum være åpen i tidsrommet kl.10.00 - kl. 14.00
- Beskrive hvordan leverandøren skal bidra til videreutviklingen av tjenesten, og delta i gjensidig erfaringsutveksling med oppdragsgiver og øvrige tjenesteleverandører i Oslo kommune

2.1.3 Evalueringskrav

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten er førende for kvalitetsarbeidet i tjenestene. Fra tidligere å ta hendelse for hendelse, har vi nå mulighet til å videreutvikle og forbedre tjenesten gjennom å se hendelser i sammenheng. Vi kan også analysere ulike data og tilbakemeldinger fra beboere, pårørende og medarbeidere.

- Leverandørens verdier, kompetanse og bemanning gjennom døgnet, som ligger til grunn for tilbudet, må beskrives, og det må fremkomme tydelig hvordan dette skal sikre oppfyllelse av områdene nedenfor. Oslo kommune sine, til enhver tid gjeldende måltall for de ulike områdene, er førende for kravene

2.1.3.1 Beboere og pårørende

Overgangen fra å bo i eget hjem til å ta imot plass i et langtidshjem er stor, og det er av stor betydning at beboer og pårørende opplever trygghet fra første dag. Beboere som kommer til våre institusjoner, er skrupeligere og lever kortere enn tidligere. Dette krever rask og god samhandling med beboer og dens nærstående allerede fra dag en, og gjennom hele oppholdet, slik at det blir en trygg og god opplevelse.

Palliativ behandling ivaretar hele mennesket, og har som mål å gi best mulig livskvalitet for beboeren og deres pårørende den tiden de er i våre institusjoner. De fleste beboere som kommer til våre institusjoner i dag er i en palliativ fase, enten i form av sin diagnose eller sitt sykdomsforløp. Dette bør ligge til grunn for de handlinger og tiltak som iverksettes, og bidra til en god livskvalitet for våre beboere.

Pasientens helsetjeneste vil omfatte medvirkning og samhandling med beboere og pårørende, samt gode overganger der det er behov for samhandling med andre tjenester utover langtidshjemmet. Dette vil kreve at tjenesten organiseres slik at beboerens og pårørendes medvirkning ivaretas på -hjemmet.

Beboerne ved -hjemmet skal oppleve personsentrert omsorg, trygghet, og forsvarlig oppfølging av sine individuelle behov gjennom hele oppholdet, jfr. beskrivelse i «Oslostandard for innhold og kvalitet i langtidshjem», og øvrig føringer gjeldende for tjenesten.

Pårørende skal oppleve at de involveres i beslutninger som omhandler beboer, og at deres tilbakemeldinger behandles og følges opp på en god måte gjennom hele oppholdet, jf. beskrivelse i «Oslostandard for innhold og kvalitet i langtidshjem», «Oslostandard for pårørendesamarbeid» og øvrig føringer gjeldende for tjenesten.

Sykehjemsetaten har en målsetting om økt bruk av trygghetsskapende teknologi, samt digitale verktøy og bruk av automatisering som kan forenkle arbeidsprosesser.

-hjemmet har lokaler som egner seg godt for drift av kantine/kafe. Dette kan være en fin møteplass for beboere, pårørende, frivillige og nærmiljøet. Disse møtene kan bidra til at det skapes god stemning og atmosfære i langtidshjemmet, og at beboerne kan oppleve at "samfunnet" utenfor løftes inn i institusjonen.

Leverandøren skal beskrive hvordan det skal sikres at områdene beskrevet i standarden, og annen relevant dokumentasjon, skal sikres ivaretatt gjennom hele oppholdet, og gjennom hele kontraktsperioden, herunder:

- Beskrive hvordan det skal sikres at minimum 90 % av pårørende med en nærstående i langtidshjem opplever at de på spørsmålet "alt i alt" er ganske fornøyd eller svært fornøyd med tjenestene

- Beskrive hvordan det skal sikres at beboerne, til enhver tid, har optimal og riktig legemiddelbruk
- Beskrive hvordan beboerne, til enhver tid, sikres god ernæringsstatus gjennom tilrettelagte måltidsituasjoner og faglig oppfølging basert på sine behov
- Beskrive hvilke trygghetsskapende verktøy og- teknologi som vil benyttes ved - hjemmet for å sikre en systematisk oppfølging av våre beboere, både med tanke på funksjonsnivå og helsetilstand
- Utvikle drift av kafe/kantine, slik at beboerne kan oppleve gode møter med “samfunnet” både i og utenfor institusjonen, og at varige relasjoner kan etableres
- Beskrive hvordan det skal sikres at pårørende opplever involvering og samhandling i alle forhold som kan påvirke beboers opplevelse av trygghet og livskvalitet gjennom hele oppholdet
- Beskrive hvordan det skal sikres kvalitetsstyring basert på innsikt- og kvalitetsdata, og hvordan dette skal følges opp overordnet og på den enkelte enhet/avdeling, slik at tjenesten som tilbys ved -hjemmet er av god kvalitet
- Beskrive hvordan leverandøren skal bidra til videreutviklingen av tjenesten, og delta i gjensidig erfaringsutveksling med oppdragsgiver og øvrige tjenesteleverandører i Oslo kommune

2. 1.3.2 Organisering av tjenesten ved hjelp av medarbeidere, digitalisering og automatisering

Med bakgrunn i varsler om mangel på helsepersonell i årene fremover, er det viktig at tjenester i våre langtidshjem videreutvikles for å møte dette på en forsvarlig og god måte til beste for våre beboere og deres nærstående. Fremtidsbilde, som omhandler mangel på helsepersonell, beskrives blant av Helsepersonellkommisjonen. Dette medfører at for eksempel nye turnusordninger må implementeres, og at medarbeidere tilbys fra 80%-100% stilling, slik at beboere møter kjente medarbeidere gjennom uken.

I tillegg er det et behov for å tenke annerledes rundt alle oppgavene som utføres i våre institusjoner, og vurdere andre faggrupper inn for å ivareta en del av disse. Dette medfører at for eksempel nye turnusordninger må implementeres, og at det planlegges med kontinuitetsbærere slik at beboere møter kjente medarbeidere gjennom uken.

Medarbeiderne i våre langtidshjem er en avgjørende ressurs for å sikre forsvarlig og god oppfølging av våre beboere, og sikre god samhandling med deres nærstående. Beboernes behov for kvalitativ god oppfølging og behandling grunnet komplekse sykdomsbilder, behov for avansert pleie og behandling, riktig og nødvendig legemiddelbruk og store bistandsbehov, stiller krav til adekvat og tilstrekkelig fagkompetanse hos våre medarbeidere.

Leverandøren skal beskrive hvordan det skal sikres forsvarlig bemanning og kompetanse gjennom hele døgnet for våre beboere, samt hvordan dette skal sikres gjennom hele oppholdet og hele kontraktsperioden. Leverandøren må sikre innovasjon i tjenesten gjennom hele kontraktsperioden. Innovasjonen skal bidra til bærekraftig drift, gode arbeidsprosesser og bruk av teknologiske løsninger som gir en effekt/gevinst for våre beboere, pårørende og medarbeidere.

Det skal derfor beskrives hvordan det skal sikres at teknologiske løsninger tas i bruk (inkludert dedikerte ressurser til innføring, forvaltning og opplæring), og bidra aktivt til innovasjon og videreutvikling til beste for fremtidens eldreomsorg, herunder:

- Beskrive hvordan oppgavedeling/oppgavespesialisering, digitalisering og automatisering skal bidra til en endring i ressursbehovet, samt hvordan dette skal synliggjøres i tjenesten.
- Alternative arbeidstidsordninger som bidrar til oppfyllelse av målsettingen overfor
- Kompetanseplan for den enkelte medarbeider skal opprettes og etterfølges
- Sikre nødvendig kompetanseheving som bidrar til kvalitativt gode tjenester
- Beskrive hvordan det skal sikres turn-over lavere enn foregående år, gjennom målrettede prosesser for å rekruttere, og beholde, fagpersonell som sikrer forsvarlig tjeneste til våre beboere
- Beskrive hvordan det skal jobbes systematisk med nærværarbeid, slik at sykefraværet er lavere enn 6 %, og medarbeidernes tilstedeværelse bidrar til økt kontinuitet og forutsigbarhet for våre beboere
- Innatak av studenter, elever og lærlinger hvor -hjemmet kan bidra som en viktig læringsarena for utvikling/videreutvikling av morgendagens eldreomsorg
- Beskrive hvordan samhandling og samarbeid med frivillige og nærmiljøet mfl. skal bidra til at beboeren opplever gode og meningsfulle dager
- Beskrive hvordan kunnskapsdeling om ulike verktøy, som er under utvikling/utvikles, til beste for fremtidens eldreomsorg, blir en naturlig del av samhandlingen med Oslo kommune og øvrige aktører som drifter på vegne av Oslo kommune.

2.2 Evaluering av kvalitet

Leverandørens tilbud vil, for alle kvalitetskravene, vurderes opp mot om det overordnede kvalitetsmålet er ivaretatt. Hvert enkelt hovedområde i matrisen evalueres i tråd med innholdet, både i innledningen og i de konkrete punktene som er beskrevet under den enkelte kategori.

Nummer henvisning	Kvalitet tjenesteyting – subkriterier	Prioritering
2.1.3.1	Beboere og pårørende	
2.1.3.2	Organisering av tjenesten ved hjelp av medarbeidere, digitalisering og automatisering	

3. OPPSETT AV TILBUDET

Leverandørens tilbud må være konkret, og beskrive hvordan -hjemmet skal organiseres, slik at Sykehjemsetatens overordnede visjon "Livskvalitet i trygge omgivelser" skal ivaretas for den enkelte beboer gjennom hele oppholdet.

Det presiseres at generelle beskrivelser ikke vil vektlegges i konkurransen. Tilbudet skal spesifikt beskrive hvordan dette oppdraget på tilbudt langtidshjem skal løses. Leverandøren kan underbygge dette med praktiske eksempler fra virksomhet Leverandøren driver/har driftet, eller har relevant erfaring fra.

Tilbudet skal være kortfattet, klart og forpliktende for driften av -hjemmet, men likevel dekkende for Leverandørens tilbud. Eksemplene skal ikke være lange.