

# Overordnet beskrivelse av tjenestene

Anskaffelsen gjelder kjøp av heldøgnstjenester.

For ytterligere opplysninger om anskaffelsen henvises det til konkurransegrunnlaget med tilhørende vedlegg, samt henvisninger i dette dokumentet.

## 1. Anskaffelsens formål

Formålet med rammeavtalen er å dekke behovet av heldøgnstjenester som oppdragsgiver har til enhver tid, dersom oppdragsgiver selv ikke kan dekke behovet med egne kommunale tjenester innenfor:

- Heldøgnstjenester til personer over 18 år med psykiske lidelser med krevende og særlig krevende omsorgsbehov
- Heldøgnstjenester til personer med alvorlige ruslidelser med eller uten samtidig alvorlig psykisk lidelse.
- Heldøgnstjenester til personer med nedsatt funksjonsevne

Heldøgnstjenester ytes hovedsakelig til personer over 18 år. For heldøgnstjenester til personer med nedsatt funksjonsevne kan tjenesten også gis til barn og unge som fortsatt bor hjemme hos sine foresatte.

## 2. Målgruppene og de ulike tjenestetypene

Det skal inngås 3 parallelle rammeavtaler:

- **Heldøgnstjenester** til personer over 18 år med **psykiske lidelser** med krevende og særlig krevende omsorgsbehov. Brukerne kan ha tilleggsproblematikk som psykisk utviklingshemming, rus eller somatiske lidelser. Tjenestene til denne brukergruppen skal gis til personer med behov for tilgjengelig personale gjennom hele døgnet.
- **Heldøgnstjenester** til personer med **alvorlige ruslidelser** med eller uten samtidig alvorlig psykisk lidelse. Disse brukerne kan ha psykiske og/eller somatiske lidelser i tillegg. Denne tjenesten skal være tilpasset og tilrettelagt for den enkelte bruker.

Målet med heldøgnstjenester til brukerne nevnt i de to kulepunktene over er å tilby forsvarlige helse- og omsorgstjenester gjennom å legge forholdene til rette for en verdig hverdag for brukerne der livskvalitet er i fokus og der det legges vekt på arbeid med forebygging av utfordrende adferd. Tjenestetilbudet må ha en miljøterapeutisk tilnærming med vekt på trygghet, ro og omsorg. Tilbudet skal gi personer over 18 år oppfølging i trygge rammer, og tjenesten skal bidra til å fremme selvstendighet og styrke evnen til å mestre eget liv.

Ordningen med heldøgnstjenester gjelder for personer der omfattende behov for tjenester i hjemmet er fremtredende. Tjenesten skal inneholde psykisk helsehjelp og gis tilpasset den funksjonssvikt den enkelte bruker har. Tjenestetype vil i første omgang kunne være bistand til å stabilisere et boforhold og til å skape et hjem i trygge rammer.

- **Heldøgnstjenester** til personer med **nedsatt funksjonsevne**. Dette er tilbud til personer over 18 år med ulik grad av funksjonshemming, med eller uten tilleggsvansker, slik som psykiske og/eller somatiske helseutfordringer, herunder blant annet personlighetsforstyrrelser, lidelser på autismespekteret og andre utviklingsforstyrrelser. Med funksjonshemming menes her store og sammensatte vansker der flere funksjoner er nedsatt, som for eksempel kognitive funksjoner, motorikk, syn, hørsel og/eller språk. Målgruppen har ofte større behov for helsefaglig oppfølging enn det som er vanlig blant øvrige brukergrupper i denne anskaffelsen. Overordnet målsetning er at brukerne skal motta tjenester som ivaretar en best mulig funksjons- og mestringsevne, selvstendighet, deltakelse i samfunnet og livskvalitet. Tjenestene skal utformes og ytes med respekt og i samsvar med brukernes individuelle behov, ressurser og målsetninger.

For heldøgnstjenester til personer med nedsatt funksjonsevne kan tjenesten også gis til barn og unge som fortsatt bor hjemme hos sine foresatte.

## 2.1 Nærmere om de ulike tjenestene

### 2.1.1 Heldøgnstjenester til personer med psykiske lidelser

Dette er en brukergruppe som enten trenger bemanning døgnet rundt inn i deres egen bolig, eller som trenger en bemannet bolig i regi av en leverandør. Til denne brukergruppen kreves bemanning som er i stand til å håndtere mennesker med denne type lidelser. Det kan være behov for både treårig utdannet helsepersonell og mer eller mindre ufaglærte, men det må påregnes behov for kompetanse innen miljørettet arbeid og medisinshåndtering.

Det er stor forskjell mellom brukerne i denne gruppen, men de det er aktuelt å benytte eksterne leverandører til er de mest krevende brukerne. Utfordringer kan være utagering, suicidalfare, ukritisk fysisk (herunder seksuell) oppførsel som setter dem selv eller andre i fare, uregjerlighet (lite adekvat oppførsel som ikke er utagering, men som skaper uro og kaos) gjerne utløst av vrangforestillinger og/eller manglende trygghet/forståelse for situasjonen, mistenksomhet/paranoia mm. De mest krevende brukerne vil ha behov for tjenester som grenser opp mot spesialisthelsetjenestens oppgaver. Som hovedregel kjøpes plasser til denne brukergruppen i institusjoner som er bemannet med adekvat utdannet personell og har lang erfaring på området. Det kan likevel ikke utelukkes at det en gang iblant må kjøpes en plass i et enetiltak eller bemannes opp i brukers eget hjem også i denne type saker, da selvsagt med adekvat personell. Diagnosene innen denne gruppen varierer fra en

eller flere personlighetsforstyrrelser av ulik alvorlighetsgrad til tungt rammede schizofreni-pasienter. I tillegg kan disse brukerne ha somatiske lidelser.

Felles for alle innen denne gruppen er å skape trygghet for brukerne, pleierne og samfunnet, og å gi brukerne god livskvalitet til tross for deres lidelser. Av og til innebærer dette å skjerme brukerne fra omverdenen i større eller mindre grad. Av og til innebærer det det motsatte, dvs. å hjelpe bruker til å delta i samfunnet med aktiviteter av ulike slag.

Det er viktig at kommunene har tilgang på hasteplasser til denne brukergruppen, da det kan oppstå nokså akutte behov for tjenester.

### *2.1.2 Heldøgnstjenester til personer med alvorlige ruslidelser*

Disse brukerne er fordelt i to ulike grupper rusavhengige:

- Den ene gruppen brukere er tunge rusmisbrukere som ønsker å bli rusfri og skal på rehabilitering etter avrusning. Brukerne må sikres en tjeneste som skjermer dem fra alle typer rusmidler, som ikke har noen pasienter i aktiv rus til stede og hvor tjenesten aktivt bidrar til en rusfri tilværelse.
- Den andre gruppen brukere er rusavhengige med tildels utfordrende atferd som ikke ønsker rusfrihet, men som har behov for heldøgnsomsorgstjenester fra helse- eller miljøpersonell. Dette er tiltak hvor pasienter i aktiv rus aksepteres.

#### **2.1.2.1 Rehabiliteringstjenester til personer som har alvorlige ruslidelser**

Dette er for tunge rusmisbrukere som er motiverte til å arbeide med sin avhengighet av alkohol eller andre rusmidler. Rehabiliteringen skal være med mål om at bruker skal klare seg selv i eget hjem uten rusmidler etter endt rehabiliteringsperiode. Rehabiliteringen kan foregå i egne boliger eller institusjoner tilpasset denne brukergruppen. Viktigst her, utover den generelle ivaretagelsen av brukers basisbehov, herunder trygghet og livskvalitet, er at leverandøren må kunne skjerme bruker fra alle typer rusmidler, at brukere i aktiv rus ikke tilbys tjenesten (avrusning må være gjennomført før tjenesten påbegynnes), og at tjenesten aktivt bidrar til å hjelpe bruker til å bli rusfri.

#### **2.1.2.2 Heldøgnsomsorg til personer i aktiv rus**

Dette er for tunge rusmisbrukere som ikke har ønske om å arbeide med sin avhengighet av alkohol eller andre rusmidler. Målet for heldøgntjenesten er å opprettholde eller øke livskvaliteten for den enkelte. Dette innebærer både at man styrker brukerens egne ressurser til å mestre hverdagen og tilbyr omsorgstjenester. Det er viktig at heldøgnsomsorgstilbudet gir personer med en vanskelig livssituasjon en mulighet til privatliv og at tilbudet ivaretar sikkerheten til den enkelte bruker og samfunnet rundt.

Heldøgnsomsorgstjenesten kan foregå i egne boliger eller institusjoner tilpasset denne brukergruppen. Til denne brukergruppen kreves bemanning som er i stand til å håndtere mennesker med ruslidelser og utfordrende atferd. Det kan være behov for både treårig

utdannet helsepersonell og mer eller mindre ufaglærte, men det må påregnes behov for kompetanse innen miljørettet arbeid og medisin håndtering.

### **2.1.2.3 Kombinasjonsdiagnoser**

Dette er en vanskelig brukergruppe å håndtere. Kombinasjon av rus (aktiv rus eller rusrehabilitering) og psykiatri eller rus og funksjonsnedsettelse gjør ofte brukerne ukritiske, utagerende og/eller uregjerlige, og faren for suicid eller selvskading øker når disse lidelsene opptrer/aktiveres samtidig. Uforutsigbarheten blir stor, og det kan være vanskelig å planlegge deres tjenester, da deres behov og vilje til å ta imot tjenester kan svinge nokså raskt. Til denne gruppen kreves spisskompetanse og adekvat utdanning blant leverandørenes personal. Vi viser til punkt 2.1.2.1 over, da det samme gjelder denne gruppen, med unntak av at denne gruppen kan måtte tas rett inn i rehabilitering også direkte fra aktiv rus med avrusning som første steg i rehabiliteringen.

Til denne brukergruppen/tjenesten kan det være behov for hasteplasser i akutte/semiakutte situasjoner. Tjenestens varighet vil variere med den enkelte brukers behov.

### **2.1.3 Heldøgntjenester til personer med nedsatt funksjonsevne**

Dette er brukere som av ulike årsaker ikke kan bo alene. Enten må de ha døgnkontinuerlig bemanning inn i eget hjem, eller de må bo i døgnbemannet bolig i regi av leverandør. Mange personer med nedsatt funksjonsevne har brukerstyrt personlig assistanse, men dette faller utenfor denne anskaffelsen.

Brukerne av denne tjenesten trenger tilstedeværelse hele døgnet. På natt kan det være våken eller sovende nattevakt, og på dagtid kan det være en til en-bemanning eller delt bemanning.

Det er stor variasjon mellom brukerne i denne kategorien. Eksempel kan være ALS-pasienter, folk med store lammelser, døvblinde, psykisk utviklingshemmede.

Bruker er selv med og bestemmer sammen med kommunen om hen vil bo i egen bolig dersom dette er mulig, eller om tjenestene skal utføres andre steder. Som oftest gis heldøgntjenester i en eller annen form for institusjon eller tilrettelagt fellesbolig. Det kan være et enetiltak, eller det kan være en fellesbolig for flere/mange. I alle tilfeller er det bemanning til stede døgnet rundt. Utfordringer kan være kommunikasjon (der brukere enten har kognitive utfordringer eller de har fysiske (døvblinde, lamme), utagering, boevne, hygiene, sikkerhet (ukritiske brukere), isolasjon/ensomhet med mye mer.

Det er kommunen som fatter vedtak og eventuelt bestiller tjenester fra leverandør dersom kommunen selv ikke kan utføre tjenestene. Tjenestene som skal leveres er alle typer praktisk bistand i hjemmet og utenfor (ved reiser mm), tilsyn, enkle helsetjenester, miljøarbeid, støttekontaktjenester for å hindre isolasjon, bistand til å gjennomføre

aktiviteter, botrening, veiledning, selvstendigjøring gjennom opplæring mm. Vi viser til ovennevnte målsetninger med tjenesten.

### 3. Omfanget av heldøgntjenester

Det er behov for at Leverandøren kan tilby heldøgntjenester løpende gjennom hele året. Tilbudet skal ivareta de behov den enkelte bruker har, både for tilrettelegging, håndtering av diagnose, medisinsk faglig kompetanse, omsorg og kontakt med pårørende /samarbeidspartnere.

Denne konkurransen omfatter tjenester til en stor og sammensatt målgruppe. Det er en overordnet målsetting at brukerne skal motta tjenester som best mulig ivaretar funksjons, mestringssevne for den enkelte bruker. Tilbudet skal ha gode rammer og struktur som gir trygghet og forutsigbarhet for alle parter. Leverandøren skal sikre et aktivitetstilbud som oppleves meningsfylt for den enkelte. Leverandøren skal legge til rette for at enkelte kan være deltagende i eventuelle aktivitetstilbud utenfor huset, og at dette ikke skal være en kostnadsdriver i seg selv.

Antallet brukere som det er behov for og omfanget av heldøgntjenester til den enkelte bruker vil variere.

#### 3.1 Det enkelte heldøgnsoppdraget

Størrelsen på det enkelte heldøgnsoppdraget vil variere, i tråd med enkeltvedtaket til den enkelte bruker.

Vedtak om tildeling av heldøgntjenester fattes av oppdragsgiver, som også mottar og behandler klager før eventuell oversendelse til klageinstans. Enhver økning av tilbudet skal vurderes av oppdragsgiver og leverandørene skal forholde seg til kommunens vedtak til enhver tid.

### 4. Helhetlig og differensiert tjenestetilbud

Heldøgntjenester er et tjenestetilbud som kan organiseres og gjennomføres på ulike måter og for å nå målsetningen om å ivareta hele målgruppens hjelpebehov er det avgjørende at sammensetningen av kommunens parallelle rammeavtaler utgjør et helhetlig og differensiert tjenestetilbud.

Oppdragsgiver ønsker at leverandørene benytter det handlingsrommet som er beskrevet i konkurransegrunnlaget ved utarbeidelse av tilbudet. Leverandørene oppfordres til å presentere tydelige egenarter ved sin tjeneste, herunder eventuelle særskilte faglige profiler. Dette skal fremgå tydelig av leverandørens besvarelse av bør-kravene, slik at oppdragsgiver får et godt grunnlag for å vurdere hvordan den enkelte leverandør kan bidra med merverdi

innenfor rammene av anskaffelse.

## 5. Krav til de ulike tjenestene

Oppdragsgivers krav til de tre tjenestene er videre spesifisert i følgende dokumenter:

- Kravspesifikasjon Del A: Heldøgstjenester til personer over 18 år med psykiske lidelser med krevende og særlig krevende omsorgsbehov (vedlegg 2.1)
- Kravspesifikasjon Del B: Heldøgstjenester til personer med alvorlige ruslidelser med eller uten samtidig alvorlig psykisk lidelse (vedlegg 2.2)
- Kravspesifikasjon Del C: Heldøgstjenester til personer med nedsatt funksjonsevne (vedlegg 2.3)