



VEDLEGG 2.1 - KRAVSPESIFIKASJON

RAMMEAVTALE FOR KJØP AV HELDØGNSTJENESTER, LILLESTRØM-26/124



Innholdsfortegnelse

1	Generelt om behovet.....	3
1.1	Delkontrakt 1 - Heldøgntjenester til personer over 18 år med psykiske lidelser med krevende og særlig krevende omsorgsbehov	3
1.2	Delkontrakt 2 - Heldøgntjenester til personer med alvorlige ruslidelser med eller uten samtidig alvorlig psykisk lidelse	4
1.3	Delkontrakt 3 - Heldøgntjenester til personer med nedsatt funksjonsevne ..	4
2	Krav til tjenestutførelse og bemanning.....	5
2.1	Generelle og overordnede krav	5
2.1.1	Lovgrunnlag	5
2.1.2	Faglig tilnærming og kompetanse.....	5
2.1.3	Gjennomføring	5
2.1.4	Kapasitet til å ta imot brukere	5
2.1.5	Brukermedvirkning og samarbeid	5
2.1.6	Oppstart og gjennomføringsplan.....	5
2.1.7	Politiattest	6
2.1.8	Håndtering av personsensitive opplysninger.....	6
2.1.9	Respekt, trygghet, mangfold og inkludering	6
2.1.10	Bemanning og turnus	6
2.1.11	Krav til utdanning.....	7
2.1.12	Medisiner og medisinskfaglig kompetanse	7
2.1.13	Bruk av lærlinger	7
2.1.14	Halvårsevaluering.....	7
2.1.15	Årsrapportering	7
2.1.16	Samarbeidsmøter	8
2.2	Spesielle krav for delkontrakt 1	8
2.2.1	Lovgrunnlag	8
2.2.2	Heldøgns helse- og omsorgstjenester	8
2.3	Spesielle krav for delkontrakt 2.....	8
2.3.1	Lovvgrunnlag.....	8
2.3.2	Faglig tilnærming og kompetanse.....	9
2.3.3	Heldøgns helse- og omsorgstjenester	9
2.4	Spesielle krav for delkontrakt 3.....	9

2.4.1	Lovvgrunnlag	9
2.4.2	Heldøgns helse- og omsorgstjenester	10
3	Krav til kompetanse og kompetanseheving	10
3.1	Generelle og overordnede krav	10
3.1.1	Tilpassing av det enkelte tjenestetilbudet	10
3.1.2	Opplæring og håndtering av medikamenter	10
3.1.3	Språkkunnskaper	10
4	Krav til lokasjon og lokaliteter	10
4.1	Generelle og overordnede krav	10
4.1.1	Beliggenhet	10
4.1.2	Transportordning	11
4.1.3	Klimavennlig transport	11
4.1.4	Krav til lokaler	11
4.2	<i>Spesielle krav for delkontrakt 3</i>	11
4.2.1	Krav til hjelpemiddel	11
5	Krav til meningsfylt fritid, aktivitetstilbud og matomsorg	12
5.1	Generelle og overordnede krav	12
5.1.1	Måltider	12
5.2	<i>Spesielle krav for delkontrakt 1 og delkontrakt 2</i>	12
5.2.1	Dagtilbud	12
5.2.2	Meningsfylt fritid og aktiviteter	12
5.2.3	Kontakt med familie og nære relasjoner	12
5.3	<i>Spesielle krav for delkontrakt 3</i>	12
5.3.1	Meningsfylt fritid og aktiviteter	12
5.3.2	Kontakt med familie og nære relasjoner	13
6	Krav til kvalitetssystem	13
6.1	Generelle og overordnede krav	13
6.1.1	Kvalitetssystem	13
6.1.2	Kvalitetssavvik	13

1 Generelt om behovet

Oppdragsgiver ønsker å inngå tre parallelle rammeavtaler for å dekke kommunenes behov for heldøgntjenester.

Det er en forutsetning at leverandøren forholder seg til kommunen som oppdragsgiver, og ikke brukeren/familien. Det forventes lojalitet ovenfor saksbehandlingsprosedyrer i kommunen. Dette betyr at ansatte hos leverandør ikke skal oppfordre brukere/pårørende/verge etc. til å søke om økte tjenester, formidle ønske om økte tjenester til oppdragsgiver på vegne av brukere/pårørende/familie - ei heller tilby tjenester på vegne av kommunen. Ved enhver henvendelse fra brukere/pårørende/familie med ønske om økte tjenester skal det vises til at den enkelte bruker, pårørende eller verge må ta direkte kontakt med kommunen.

Se vedlegg 2.0 – Overordnet behovsbeskrivelse av oppdraget for ytterligere informasjon.

1.1 Delkontrakt 1 - Heldøgntjenester til personer over 18 år med psykiske lidelser med krevende og særlig krevende omsorgsbehov

Leverandør skal kunne levere heldøgntjenester 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.

Målet med heldøgntjenester for denne gruppen 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 heldøgntjenester 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.

1.2 Delkontrakt 2 - Heldøgntjenester til personer med alvorlige ruslidelser med eller uten samtidig alvorlig psykisk lidelse

Leverandør skal kunne levere heldøgntjenester til personer over 18 år med 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 heldøgntjenester for denne gruppen 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 heldøgntjenester 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.

1.3 Delkontrakt 3 - Heldøgntjenester til personer med nedsatt funksjonsevne

Dette er tilbud til i hovedsak personer over 18 år med:

- Ulike grad av utviklingshemming
- Ulike utviklingsforstyrrelser, herunder autismespekterforstyrrelser
- Fysisk funksjonshemming
- En kombinasjon av ovennevnte diagnosebilder samt andre diagnoser

Brukere kan også ha sansetap, herunder hørselshemming eller døvblindhet, og de kan ha behov for særskilt kommunikasjonsmiljø, inkludert bistand fra personer med kompetanse på tegnspråk, herunder taktilt tegnspråk.

Barn og unge kan også ha behov for denne tjenesten.

Brukerne av denne tjenesten vil ha behov for skjerming og tilrettelegging. En del av disse brukerne har ikke like stort utbytte av sosiale aktiviteter med andre og må ha tett oppfølging i eventuelle sosiale situasjoner. For øvrig vil det være behov for kontinuerlig tilsyn med brukerne og omfattende praktisk bistand i dagliglivets gjøremål.

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.

2 Krav til tjenesteutførelse og bemanning

2.1 Generelle og overordnede krav

2.1.1 Lovgrunnlag

Tilbudet skal utføres i tråd med til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, rundskriv og retningslinjer på området.

2.1.2 Faglig tilnærming og kompetanse

Leverandøren skal ha kompetanse og ulik faglig tilnærming til å dekke ulike behov hos brukerne, f.eks. for:

- tilrettelegging
- håndtering av diagnose
- medisinskfaglig kompetanse
- omsorg og kontakt med pårørende / verge / spesialisthelsetjenesten og øvrige samarbeids-partnere.

2.1.3 Gjennomføring

Oppdraget skal utføres i samsvar med brukerens vedtak, avtalen og i samsvar med god etisk og faglig standard.

Leverandøren skal forholde seg til kommunen som oppdragsgiver, og ikke bruker selv, pårørende, verge, spesialisthelsetjeneste eller andre når det gjelder omfanget på tjenesten.

2.1.4 Kapasitet til å ta imot brukere

Leverandøren bør ha god kapasitet til å ta imot brukere fra deltakende kommuner. Hvert tiltak kan være av kortere eller lengre varighet, fra dager/uker til flere år.

2.1.5 Brukermedvirkning og samarbeid

Leverandøren skal oppfylle krav i regelverket til brukermedvirkning, legge til rette for brukermedvirkning og et godt samarbeid med brukere og pårørende.

2.1.6 Oppstart og gjennomføringsplan

Leverandør skal samarbeide med Oppdragsgiver om å legge en plan for nødvendig opplæring ifm. oppstart. Herunder eventuelt behov for oppstartsmøte med pårørende

/ verge / spesialisthelsetjenesten og øvrige samarbeids-partnere om gradvis opptrapping av tilbud mm.

Leverandøren skal utarbeide en oppdragsspesifikk gjennomføringsplan som minimum skal beskrive:

- formål og mål for tjenesten
- sentrale behov hos bruker av betydning for gjennomføringen
- behov for tilrettelegging, struktur og forutsigbarhet (der relevant)
- støttebehov i aktiviteter, dagliglivets gjøremål og/eller samspill (der relevant)
- hensiktsmessige tilnærminger/strategier innenfor rammen av tjenesten
- samhandlingsrutiner med Oppdragsgiver og relevante personer rundt bruker
- hvordan avvik, bekymringer og vesentlige endringer meldes

Gjennomføringsplanen skal oppdateres ved behov og ved vesentlige endringer i brukerens situasjon eller tjenestens innhold.

2.1.7 Politiattest

Leverandøren skal sørge for at alle ansatte inkludert vikarer har innlevert gyldig politiattest før første arbeidsdag i tråd med til enhver tid gjeldende lovverk.

2.1.8 Håndtering av personsensitive opplysninger

Leverandøren skal ha rutiner som overensstemmer med lover og forskrifter om innsamling, registrering og oppbevaring av sensitive personopplysninger.

2.1.9 Respekt, trygghet, mangfold og inkludering

Det enkelte tjenestetilbudet skal ha gode rammer og struktur som gir trygghet og forutsigbarhet for alle parter.

- Leverandøren skal sørge for at tjenestetilbudet som tilbys gis med respekt for ulikhet, mangfold og inkludering.
- Leverandøren skal tilby et tjenestetilbud som er religiøst og politisk nøytralt.
- Leverandøren skal kunne legge til rette for at den enkelte bruker kan utøve sin religion, uavhengig av trossamfunn.

2.1.10 Bemanning og turnus

Leverandøren skal til enhver tid ha bemanning som sikrer forsvarlige helse- og omsorgstjenester. Videre skal Leverandøren ha den bemanningsnorm som fremgår av de ulike brukeres vedtak.

Leverandøren bør ha en turnus som kan tilpasses etter brukerens behov.

Bemanningsfaktor fremgår av avtaledokumentets pkt. 4.3.

2.1.11 Krav til utdanning

Minimum en ansatt ved tjenestestedet skal ha treårig helse- og sosialfaglig eller annen relevant høyskole/universitetsutdanning

2.1.12 Medisiner og medisinskfaglig kompetanse

Det skal til enhver tid være en ansatt på jobb(vakt) som har medisinskfaglig kompetanse, som kan gjennomføre helseobservasjoner og vurdere nødvendige tiltak for den enkelte bruker.

Leverandøren har ansvaret for forsvarlig oppbevaring, kontroll og utlevering av medisiner.

2.1.13 Bruk av lærlinger

Leverandøren skal i hele kontraktsperioden være tilknyttet en lærlingordning. Leverandøren skal senest innen tre uker etter avtalesignering fremlegge dokumentasjon på at Leverandør er tilknyttet en offentlig godkjent lærlingordning for helsefagarbeidere og eventuelt andre aktuelle.

Leverandøren skal ha gode rutiner for å ta inn og følge opp sine lærlinger, elever i praksis og andre ufaglærte i sin tjenesteutførelse.

2.1.14 Halvårsevaluering

Leverandør skal hver 6 måned levere halvårsevaluering på status på den enkelte bruker til kontaktpersonen i kommunen.

Rapporten skal minimum inneholde:

- tilstedeværelse til bruker
- utvikling/endringer ved bruker
- særskilte hendelser
- brukers samhandling med øvrige brukere/ansatte

Evalueringsrapport skal kunne leveres hyppigere ved behov, dersom Oppdragsgiver etterspør dette.

2.1.15 Årsrapportering

Leverandøren skal levere årsrapport på innhold i tjenesten og drift av tjenesten.

Egenrapporteringen skal inneholde opplysninger om bl.a.:

- Tjenesteomfang og endringer
- Kvalitet på tjenesteyting
 - Brukermedvirkning
 - Ernæring
 - Legemiddelshåndtering
 - Avvik i perioden

- Innleggelse på sykehus / akutte hendelser
- Bemanningssituasjon og kompetanse
 - Bemanning
 - Kompetanse og opplæring
- Fravær og dekning
- Tilsyn og kontroller
- Underleverandør og kontaktperson
- Informasjonssikkerhet

Leverandøren skal også rapportere i henhold til reglene om refusjon for ressurskrevende brukere, der det er aktuelt.

Lokale variasjoner på innhold mellom deltakende kommuner kan forekomme.

2.1.16 Samarbeidsmøter

Leverandøren skal kunne stille i samarbeidsmøter med kommune og pårørende etter ønske fra oppdragsgiver.

2.2 Spesielle krav for delkontrakt 1

2.2.1 Lovgrunnlag

Tilbudet skal utføres i tråd med til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, rundskriv og retningslinjer på området. Det fremheves spesielt at dette gjelder Helse- og omsorgstjenesteloven og Pasient- og brukerrettighetsloven.

Herunder skal Leverandøren ha kjennskap til tillitsskapende arbeid, avverging og ivaretagelse ved bruk av tvang etter Lov om helse og omsorgstjenester og Pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 4A.

2.2.2 Heldøgns helse- og omsorgstjenester

Leverandøren skal tilby heldøgns helse- og omsorgstjeneste enten i døgnbemanning i brukers egen bolig, eller i bemannet bolig i regi av en leverandør.

Videre skal leverandøren kunne tilby heldøgnstjenester for brukere med ulikt funksjonsnivå, helseutfordringer, alder og interesser. Leverandør skal også kunne tilby individuelle tilpassinger for den enkelte brukeren hvor det er behov for dette.

2.3 Spesielle krav for delkontrakt 2

2.3.1 Lovgrunnlag

Leverandøren skal ha kompetanse og erfaring fra tillitsskapende arbeid og avverging, samt kjennskap til bruken av tvang etter Helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 10 og Pasient og brukerrettighetsloven kapittel 4A.

Leverandøren skal levere tjenesten i tråd med kravene som følger av Forskrift om kvalitet i pleie og omsorgstjenestene for tjenesteyting. (FOR 2003-06-27-792)

2.3.2 Faglig tilnærming og kompetanse

For den aktuelle målgruppen kan leverandøren møte situasjoner knyttet til rus, abstinenser eller samtidig alvorlig psykisk lidelse hvor deeskalering, risikovurdering og sikker håndtering er viktig.

I tillegg til fremsatt krav om faglig tilnærming og kompetanse som nevnt i pkt. 2.1.2, skal leverandøren ha nødvendig kompetanse og rutiner innen forebygging og håndtering av vold, trusler og truende atferd.

2.3.3 Heldøgns helse- og omsorgstjenester

Leverandøren skal tilby individuell tilpasset heldøgns helse- og omsorgstjeneste for personer med alvorlige ruslidelser, herunder i kombinasjon med andre typer lidelser.

Leverandøren skal kunne tilby heldøgnstjenester for to ulike grupper rusavhengige:

1. Den ene gruppen er for de som ønsker å bli rusfri og skal på rehabilitering etter avrusning. Disse 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.
2. Den andre gruppen er rusavhengige som ikke ønsker rusfrihet, men som har behov for heldøgnsomsorgstjenester fra helse- eller miljøpersonell. Dette er tiltak hvor pasienter i aktiv rus aksepteres.

Leverandøren må sikre at disse to gruppene ikke blandes på samme sted.

Tjenestetilbudet skal i særlig stor grad kunne tilpasses brukere med ulikt funksjonsnivå, helseutfordringer, alder og interesser.

2.4 Spesielle krav for delkontrakt 3

2.4.1 Lovv grunnlag

Tilbudet skal utføres i tråd med til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, rundskriv og retningslinjer på området.

Herunder skal Leverandøren ha kompetanse og erfaring fra tillitsskapende arbeid, avverging og ivaretagelse ved bruk av tvang etter Lov om helse og omsorgstjenester Kapittel 9.

Leverandøren skal levere tjenesten i tråd med kravene som følger av Forskrift om kvalitet i pleie og omsorgstjenestene for tjenesteyting. (FOR 2003-06-27-792).

2.4.2 Heldøgns helse- og omsorgstjenester

Leverandøren skal tilby heldøgns helse- og omsorgstjenester til personer med nedsatt funksjonsevne. Tjenestene skal kunne leveres i brukers egen bolig, i kommunal bolig eller i bolig disponert av Leverandøren.

Leverandøren skal kunne tilby tjenester som i større grad kan særlig tilpasses brukere med ulikt funksjonsnivå og helseutfordringer.

3 Krav til kompetanse og kompetanseheving

3.1 Generelle og overordnede krav

3.1.1 Tilpassing av det enkelte tjenestetilbudet

Leverandøren skal ha kapasitet/kompetanse til å tilpasse det enkelte tjenestetilbudet til det faktiske behov hos brukeren.

3.1.2 Opplæring og håndtering av medikamenter

Leverandøren skal ha system for opplæring og håndtering av medikamentutdeling jf. Forskrift om legemiddelhåndtering for virksomheter og helsepersonell som yter helsehjelp.

3.1.3 Språkkunnskaper

Alt personale som er i direkte kontakt med brukeren, skal ha tilstrekkelig norsk muntlig og skriftlig språkkunnskap til å kunne utføre det faglige arbeidet som er aktuelt. Helsepersonell med annet morsmål eller tilsvarende nivå enn norsk, svensk eller dansk, skal ha bestått en godkjent norsk språkprøve på B2-nivå på Europarådets nivåskala for språk (CEFR).

Tilsvarende språkkrav gjelder for ufaglærte, så langt disse har direkte brukerkontakt.

For døv medarbeidere med direkte brukerkontakt kan dokumentert høy kompetanse i norsk tegnspråk erstatte kravet til norskkunnskaper.

4 Krav til lokasjon og lokaliteter

4.1 Generelle og overordnede krav

4.1.1 Beliggenhet

Av hensyn til bruker skal Leverandøren være lokalisert innenfor en radius av 2 timers kjøring fra kommunens rådhus i Lillestrøm, Jonas Lies gate 18. Oppdragsgiver vil benytte raskeste foreslåtte rute i Google Maps, en hverdag kl. 12:00, når kjøreavstanden beregnes.

Leverandører som tilbyr lokasjoner med lengre kjøretid enn dette, vil bli avvist fra konkurransen.

4.1.2 Transportordning

Leverandøren må forventes å bistå bruker med noe transport avhengig av tiltakets beliggenhet og brukers hjelpebehov.

Leverandøren bør ha en transportordning som ivaretar brukerens individuelle behov.

4.1.3 Klimavennlig transport

På denne rammeavtalen skal oppdragene på kontrakten gjøres med kjøretøy som går fullstendig på elektrisitet, hydrogen, biogass eller en kombinasjon av disse. Ethvert annet kjøretøy som benyttes må oppfylle kravene til EURO klasse 6/STEG VI.

Oppdragsgiver kan i det enkelte tilfellet gi unntak fra kjøretøyteknologikravene dersom leverandøren kan dokumentere at det ikke er praktisk mulig å oppfylle kravene. Søknad om unntak skal være skriftlig og angi hvilket krav leverandøren ber om unntak fra og oppgi hvorfor det ikke er mulig å oppfylle det. Ved innvilget unntak skal kjøretøy som benyttes minimum oppfylle kravene til EURO klasse 6/STEG VI.

Oppfølging av kjøretøyteknologikravet i rammeavtaleperioden er regulert i Avtaledokument punkt 2.13.

4.1.4 Krav til lokaler

Lokalene skal være godkjente og lovlige iht. plan- og bygningsloven med forskrifter.

Det kreves at leverandøren stiller til disposisjon en fullverdig boenhet for bruker. Med fullverdig boenhet menes her «en selvstendig bolig med eget bad/WC, kjøkkenfunksjon, oppholdsrom og soveplass», når tjenesten gis i bemannet bolig som ikke er institusjon. Leverandøren skal stille med enkel og nødvendig møblering og basisinventar på et nøkternt nivå.

Botiltaket skal være utformet på en slik måte at leverandøren har nødvendig trygghet for bruker og tjenesteytere. Boligen og utearealene skal ha en god og tilfredsstillende standard som vil kunne ivareta målgruppens behov på en god måte.

Leverandøren skal disponere tilfredsstillende personalareal.

4.2 Spesielle krav for delkontrakt 3

4.2.1 Krav til hjelpemiddel

Leverandøren lokaler skal være egnet for formålet og kunne tilpasses den enkelte brukers behov, samt være universelt utformet. Leverandøren skal ved kontraktsoppstart dokumentere at lokalene oppfyller kravene til universell utforming.

Leverandøren skal kostnadsfritt sørge for at nødvendige hjelpemidler for den enkelte bruker tilbys under oppholdet (heis, rullestolvennlig, stellebenk, takheis o.l.).

5 Krav til meningsfylt fritid, aktivitetstilbud og matomsorg

5.1 Generelle og overordnede krav

5.1.1 Måltider

Alle måltider til bruker skal inngå i tjenestetilbudet gjennom hele perioden bruker ivaretas av leverandør.

Leverandøren skal ha variasjon i måltidstilbudet som kan tilpasses brukers behov.

Brukere som trenger spesialkost av medisinske årsaker, skal kunne få det.

Mattilbudet skal så langt som mulig tilpasses brukerens livssyn.

5.2 *Spesielle krav for delkontrakt 1 og delkontrakt 2*

5.2.1 Dagtilbud

Leverandøren skal tilrettelegge for at bruker har et tilbud på dagtid i form av skole, sysselsetting eller annet aktivitetstilbud.

5.2.2 Meningsfylt fritid og aktiviteter

Leverandøren skal tilrettelegge for meningsfylt fritid, samt motivere bruker til meningsfylt aktiviteter. Dette kan blant annet omfatte fysisk aktivitet, sosial kontakt og nettverksbygging.

5.2.3 Kontakt med familie og nære relasjoner

Bruker skal gis nødvendig bistand til å opprettholde kontakt med familie og andre nære relasjoner, dersom bruker selv ønsker det.

5.3 *Spesielle krav for delkontrakt 3*

5.3.1 Meningsfylt fritid og aktiviteter

Leverandøren skal tilrettelegge for meningsfylt fritid, samt motivere bruker til meningsfylt aktiviteter. Dette kan blant annet omfatte fysisk aktivitet og sosial kontakt i og utenfor lokalene.

Leverandøren skal ha kapasitet til å legge til rette for at brukere som ikke kan være deltagende i de «vanlige» aktivitetstilbud utenfor huset, gis et alternativt aktivitetstilbud. Slik tilpassing skal ikke være kostnadsdrivende for tilbudet.

5.3.2 Kontakt med familie og nære relasjoner

Bruker skal gis nødvendig bistand til å opprettholde kontakt med familie og andre nære relasjoner.

6 Krav til kvalitetssystem

6.1 Generelle og overordnede krav

6.1.1 Kvalitetssystem

Leverandøren skal ha et godt og velfungerende system for kvalitetssikring i hele rammeavtalens levetid, jf. avtaledokumentets pkt. 4.19.

Kvalitetssystemer defineres her som de systemer og prosesser som benyttes for å planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere virksomhetens aktiviteter.

Kvalitetsforbedringen er en kontinuerlig prosess for å identifisere svikt eller forbedringsområder, teste ut tiltak og justere til resultatet blir som ønsket og forbedringen vedvarer.

Det forventes at leverandøren gjennom brukerundersøkelser systematisk innhenter tilbakemeldinger fra pårørende og ansatte som en del av kvalitetsforbedringen.

6.1.2 Kvalitetssavvik

Leverandøren skal til enhver tid ha oversikt over kvalitetsavvik knyttet til tjenesten, samt oversikt over faktisk medgått bemanning som kan oversendes oppdragsgiver på forespørsel.